

**Uitnodiging tot Inschrijving
Openbare Europese aanbesteding
Vaste en Mobiele Telefoonie
Dfe001.01.11.2021**

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

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

Datum: 11-02-2022

Versie: 1.2

Status: definitief

Auteur: D.Fermont

Inhoud

1	Inleiding	6
1.1	Algemeen	6
1.2	Leeswijzer	6
1.3	Begripsbepalingen	7
1.4	Over UWV	8
1.5	Privacy statement	11
2	Inhoud van de opdracht	12
2.1	Doelstelling van de opdracht en omschrijving inkoopbehoefte	12
2.2	Maatschappelijke waarde	12
2.2.1	MVO gedragscode	13
2.2.2	Mens	13
2.2.3	Milieu	13
2.3	Scope en percelen	13
2.4	Vorm en duur van de opdracht	16
2.5	Bijzonderheden van de opdracht	16
2.5.1	Beveiliging- en verwerkingsovereenkomst (BVO)	16
2.5.2	UWV Klant Contact Center (KCC) en interne service desks	16
2.5.3	Informatie	16
3	Inschrijvers, samenwerking, Onderaanneming en beroep op Derden	7
3.1	Inschrijvers	7
3.2	Inschrijvers en beroep op Derden ter voldoening aan de Geschiktheidseisen	7
3.3	Onderaanneming ten behoeve van de uitvoering van de opdracht	8
3.4	Hoofdelijke aansprakelijkheid	8
4	Inschrijvingsvoorwaarden	9
4.1	Fasering van de procedure	9
4.2	Indienen van de Inschrijving en Inschrijvingsvereisten	9
4.3	Sluiting Inschrijvingstermijn	10
4.4	Voorbehoud stopzetting procedure	10
4.5	Onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en instemming	10
4.6	Vragen over de UtI	11
4.7	Aanvullende informatie: Schouw en Dataroom	11
4.8	Taal	12
4.9	Geldigheidsduur	12
4.10	Vergoeding kosten Inschrijving	12

4.11	Ondertekening en geldigheid Uniform Europees Aanbestedingsdocument	12
4.12	(Intellectuele) Eigendom van de informatie	13
4.13	Voorwaarden	13
4.14	Wet arbeid vreemdelingen	14
4.15	Nadere toelichting op Inschrijving en opvragen bewijsstukken	14
4.16	Voorstellen tot gunning, gunning en geschillen	14
4.17	Klachtenmeldpunt en klachtenafhandeling	<u>16</u>
5	Beoordelingsprocedure	17
6	Uitsluitingsgronden	18
6.1	Uitsluitingsgronden	18
6.2	Toepasselijkheid Uitsluitingsgronden op Combinanten, Derden en Onderaannemers.	19
7	Geschiktheidseisen	20
7.1	Minimale financiële en economische geschiktheid	20
7.1.1	Passende aansprakelijkheidsverzekering	20
7.1.2	Financiële en economische draagkracht	20
7.2	Minimale technische geschiktheid	21
7.2.1	Nederlandse taal	21
7.2.2	Ervaring	21
7.3	Beroepsbevoegdheid	22
7.3.1	Inschrijving in het Handelsregister	22
8	Eisen en gunningscriteria	23
8.1	Gunningscriteria	23
8.2	Kwalitatieve sub-gunningscriteria	24
8.2.1	Gunningscriteria en beoordeling	24
A.	Sub-gunningscriterium Migratie (totaal max. 400 punten)	24
B.	Sub-gunningscriterium De dienstverlening (totaal Max. 950 punten)	28
C.	Sub-gunningscriterium: MVO (totaal max. 150 punten)	30
8.3	Financieel sub-gunningscriterium	<u>31</u>
8.3.1	Beoordelingsmethodiek financiële sub-gunningscriterium	32
8.4	Loting	32

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document is de Uitnodiging tot Inschrijving (hierna te noemen: UtI) die behoort bij de Europese aanbesteding Vaste en Mobiele Telefonie (Referentie: dfe001.01.11.2021). Het beschrijft de wijze waarop Ondernemers een Inschrijving kunnen indienen conform de voorwaarden, eisen en wensen die hierin zijn vastgelegd. De contactpersoon bij Aanbesteder voor deze aanbesteding is Dominique Fermont, e-mail dominique.fermont@uwv.nl. Persoonlijke contacten met Aanbesteder over deze aanbesteding dienen exclusief via deze contactpersoon te verlopen.

De aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012 (**Aw**). In deze aanbesteding wordt de openbare procedure gehanteerd. Dit houdt in dat iedere geïnteresseerde Ondernemer een Inschrijving mag indienen om mee te dingen naar gunning van de opdracht. Aanbesteder heeft voor de openbare procedure gekozen, omdat hij meent dat dit in dit geval zoveel mogelijk geïnteresseerde ondernemingen de mogelijkheid geeft een kans te maken op de opdracht en aldus tot maximale mededinging leidt. Voorts is het potentiële aantal Inschrijvers in combinatie met de inspanningen die een Inschrijver moet verrichten voor het doen van een Inschrijving niet zodanig, dat dit tot een niet openbare procedure met een voorselectie zou nopen.

Deze aanbesteding Vaste en Mobiele Telefonie maakt deel uit van een aantal aanbestedingen die UWV uitvoert in het kader van het programma KWNT (Kantoorwerkplek, Netwerk en Telefonie) (zie tevens de toelichting bij §1.4). De te selecteren telefonieleverancier zal deel uitmaken van het ecosysteem van leveranciers die de totaal ICT inclusief KWNT leveren en zal daarbij samen moeten werken met de andere leveranciers van UWV in dat ecosysteem. Voor nadere informatie over KWNT verwijzen we u naar de marktconsultatie daarover die is gepubliceerd op TenderNed: <https://www.tenderned.nl/tenderned-tap/aankondigingen/208057;section=0>.

Tevens heeft UWV een tweede marktconsultatie gehouden ten aanzien van het vaststellen van het programma van eisen alvorens de opdracht te publiceren. Voor nadere informatie over deze tweede marktconsultatie verwijzen we u naar de marktconsultatie die is gepubliceerd op TenderNed: <https://www.tenderned.nl/aanbestedende-dienst/310f3a846aebf90922e5270bd4c6d906/aanbesteding/325821/documenten/overzicht-documenten>.

1.2 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de inhoud en de contractduur van de opdracht die wordt aanbesteed. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 uitleg gegeven over de samenwerkingsvormen die zijn toegestaan bij de Inschrijving en uitvoering van de opdracht. In hoofdstuk 4 staan de fasering van de procedure en de voorwaarden waaraan een Inschrijving moet voldoen centraal. Hoofdstuk 5 beschrijft de beoordelingsprocedure. Hoofdstuk 6 heeft betrekking op de uitsluitingsgronden. In Hoofdstuk 7 wordt ingegaan op de Geschiktheidseisen. Hoofdstuk 8 bevat de eisen waaraan een Inschrijving moet voldoen alsmede de kwalitatieve en de financiële gunningscriteria aan de hand waarvan de beoordeling van de Inschrijvingen plaatsvindt. Tot slot treft Inschrijver diverse bijlagen aan die bij deze UtI behoren.

1.3 Begripsbepalingen

Aanbesteder

"Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen", in voorkomend geval tevens te noemen: 'UWV'

Combinant

De aan een Combinatie deelnemende Ondernemer.

Combinatie

Een samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk inschrijven op een aanbestedingsprocedure, waarbij iedere Ondernemer contractpartner van Aanbesteder wordt en iedere Ondernemer hoofdelijke aansprakelijkheid jegens Aanbesteder aanvaardt.

Derde(n)

Ieder van de zelfstandige Inschrijver of Combinatie te onderscheiden (rechts)persoon. Vennootschappen die onderdeel uitmaken van hetzelfde concern als Inschrijver (zoals moeder-, dochter- en zustervennootschappen) worden eveneens als Derde aangemerkt.

Geschiktheidseisen

In deze UtI wordt de term Geschiktheidseisen gebruikt met dezelfde betekenis als in de Aw. Dus ter aanduiding van de eisen betreffende de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en de beroepsbevoegdheid. Een uitzondering hierop wordt gevormd door de terminologie in het UEA, aangezien daarin de Geschiktheidseisen worden aangeduid met de term selectiecriteria.

Inkoopplatform

Het afgeschermd, elektronische instrument (TenderNed) met behulp waarvan deze aanbestedingsprocedure door Aanbesteder wordt uitgevoerd.

Inschrijver

De Ondernemer(s) die een Inschrijving heeft (hebben) ingediend.

Inschrijving

Een door Inschrijver ingediende aanbieding op de door de Aanbesteder in de UtI vermelde opdracht.

Onderaannemer

Persoon of organisatie die in opdracht van een opdrachtgever, zonder bij hem in dienst te zijn, de aangenomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uitvoert.

Ondernemer

Een aannemer, dienstverlener of leverancier zoals bedoeld in de Aw.

Opdrachtnemer

De Ondernemer waarmee UWV een Overeenkomst heeft gesloten.

MVOI

Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.

Overeenkomst

De rechtsbetrekking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot het leveren van goederen en/of het uitvoeren van diensten.

UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zoals dat door de nationale wetgever is opgenomen in het interactieve pdf-formulier.

NB: Zie tevens de definities vermeld in het Programma van Eisen en in de bijlage Definities behorende bij het concept Overeenkomst**1.4 Over UWV****Wat is en wat doet UWV?**

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

Onze Kerntaken en onze ambitie

UWV heeft expertise, kennis en ervaring binnen 4 kerntaken.

Werk

We stimuleren mensen om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden. We werken hierbij samen met gemeenten en private partijen. Werkgevers ondersteunen we bij het vinden van personeel.

Indicatiestelling

We beoordelen volgens vastgestelde criteria ziekte en arbeidsongeschiktheid, als grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden.

Uitkeren

We verzorgen tijdig en correct uitkeringen als werken niet of niet direct mogelijk is.

Gegevensbeheer

We zorgen ervoor dat mensen slechts 1 keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeven te geven.

Onze Visie en Missie

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Het is onze missie om, samen met onze partners, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Als werken onmogelijk is, zorgen we snel voor inkomen.

Werken aan perspectief

We bieden nieuw perspectief om werken en deelname aan de maatschappij te bevorderen. We interesseren ons in klanten en behandelen ze met respect. Met de belofte 'Werk boven uitkering' zijn we helder over onze beloften én verwachtingen. We zijn trots op de resultaten die we samen met onze publieke en private partners behalen.

Huisvesting

UWV is in heel Nederland vertegenwoordigd, verdeeld over elf administratieve districten. Werkzoekenden kunnen terecht op een groot aantal vestigingen van UWV. Voor het merendeel zijn dit zogenaamde Werkpleinen waar ook de Gemeentelijke Sociale Dienst vertegenwoordigd is. Daarnaast heeft UWV een aantal kantoren waar klanten voor een sociaal medische beoordeling terecht kunnen. De telefonische contacten met UWV vinden plaats via drie Klantcontactcentra (KCC). Het hoofdkantoor van UWV staat in Amsterdam. De vastgoedportefeuille in 2021 bestaat uit 71 panden verspreid over Nederland. UWV telt circa 24.000 medewerkers.

Ontwikkelingen UWV:

Het is op dit moment onduidelijk wat de gevolgen zijn als gevolg van COVID19. Hierdoor werkt het grootste deel van de medewerkers niet op kantoor maar thuis. Een deel van de medewerkers die klantcontact hebben werkt wel op een UWV locatie. Hierdoor is een hybride werkvorm ontstaan. Het kan er toe leiden dat het aantal vestigingen in de toekomst gaat wijzigen evenals het personeelsbestand. Dat is momenteel nog niet helder. Feit blijft dat communicatie en informatie-uitwisseling zeer belangrijk blijven voor de uitvoering van de taken van UWV.

Om de uitvoerende taken zo optimaal mogelijk te kunnen blijven uitvoeren zal UWV: interne werkprocessen en de dienstverlening aan zijn klanten steeds verder digitaliseren; bedrijfsprocessen zo veel mogelijk vereenvoudigen en efficiënter maken; de ondersteuning van de bedrijfsprocessen verbeteren; in toenemende mate samenwerken met andere overheidsorganisaties, zoals nu al gebeurt in het kader van de elektronische en de compacte overheid.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl. Indien er een discrepantie bestaat tussen de informatie op de website van UWV en de informatie die in deze Utl is opgenomen gaat de Utl voor.

Inzet ICT voor dienstverlening

C-ICT ondersteunt UWV bij haar maatschappelijke opdracht door een UWV brede IV-strategie en beleid te definiëren. Gebaseerd hierop voert zij regie op en faciliteert bij de IV-activiteiten van UWV en levert zij een aantal cruciale gemeenschappelijk IV-diensten.

Zie tevens:

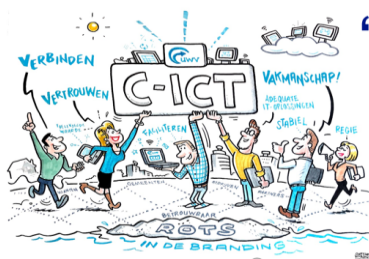
<https://www.uwv.nl/overuwv/pers/dossiers/uwv-en-ict/detail/informatieplan>

Governance

Zoals in het Governance Reglement (Bijlage 15) is vastgelegd met betrekking tot de governance in UWV context zijn er een aantal uitgangspunten die het ICT bedrijf hanteert. Het schema in dit document geeft inzicht in de samenwerking op hoog niveau tussen ICT Bedrijf en de andere bedrijfsonderdelen binnen UWV.

De visie van C-ICT bouwt verder op de UWV-brede visie van vertrouwen in vakmanschap

ICT die werkt, voor iedereen



“Ieder mens wil **meedoen**. Ergens bij horen en iets **bijdragen**. Daarom werkt UWV aan een samenleving die voor ons allemaal **werkt**.
Waar in zoveel mogelijk mensen **een plek** vinden. Daarmee geven we invulling aan onze **maatschappelijke opdracht**.
Als Concern ICT maken wij, in samenwerking met de IV-ketens, het **digitale leven** van onze klanten, partners en collega's **gemakkelijker**. Als het gaat om ICT, weten wij wat er **nodig** is en hoe we dat **mogelijk** kunnen maken.
Wij bieden de juiste **oplossingen**, door onszelf continu te **vernieuwen** en processen te verbeteren.
En dankzij het **vakmanschap** en de **creativiteit** van onze mensen.
Het werkt pas voor ons, als ICT goed werkt voor iedereen.
Vandaag, morgen en overmorgen.
Wij zijn concern-ICT van UWV.”

Programma KWNT

Introductie huidige dienstverlening

UWV heeft op dit moment haar Kantoorautomatisering, Werkplekmiddelen, Netwerk, Telefonie en Contactcenter (hierna KWNTC) uitbesteed aan diverse externe leveranciers. De contracten hiervoor dienen opnieuw aanbesteed te worden. Daarnaast heeft het massale thuiswerken als gevolg van de Covid-19 pandemie extra duidelijk gemaakt dat de werkplek-omgeving aan vernieuwing toe is.

In de toekomst wenst UWV over een intuïtieve-, hoog beschikbare- en moderne werkplekomgeving te beschikken, die zoveel mogelijk als standaard uit de markt wordt afgenomen. Deze omgeving dient voldoende functionele differentiatie te bieden zodat UWV-werknemers met verschillende behoeften altijd en overal veilig kunnen werken en bereikbaar zijn. Daarnaast wil UWV in de toekomst werkplek en telefonie, waar mogelijk én wenselijk, verder integreren. De beschikbare techniek dient optimaal te worden uitgenut om de gebruikers te ondersteunen. Tevens dienen de innovatieve mogelijkheden te worden beschouwd om daar waar mogelijk gericht in te zetten ter ondersteuning van de werkzaamheden van UWV.

Verwerven nieuwe dienstverlening

Op basis van analyses en onderzoek heeft UWV voor de indeling gekozen zoals hieronder vermeld. Hierdoor sluiten de nieuwe contracten beter aan bij de ontwikkelingen in de markt en is het UWV in staat om per onderdeel een geschikte leverancier te contracteren.

Bij de aanbestedingen in het kader van KWNT hanteert het UWV een aantal uitgangspunten waarvan de belangrijkste zijn:

Betrouwbaarheid (resilience) en veiligheid: gebruikers kunnen altijd en overal werken, bellen en ook zonder netwerkverbinding productief zijn, zonder afbreuk aan de veiligheid 'Security and privacy by design': UWV neemt diensten af waarbinnen beveiliging en privacybescherming integraal geregeld is, waarvoor de verantwoordelijkheden zijn vastgesteld.

Commodity-first: werkplek-, telefonie- en contact center-dienstverlening zijn inmiddels een commodity in de markt, en daarmee beperkt afhankelijk van de bedrijfscontext en -strategie van UWV. De markttrend is om de diensten als SaaS (Software-as-a-Service in de public cloud) af te nemen. Voor Telefonie wordt deze trend gevolgd. De diensten dienen gebruik te maken van standaardoplossingen en zo min mogelijk maatwerk te bevatten zodat het mogelijk is om mee te groeien in toekomstige ontwikkelingen en de innovatieve mogelijkheden optimaal te benutten.

De netwerk-architectuur: geschikt voor het veilig en gedistribueerd afnemen van niet-vertrouwde (zogenaamde 'untrusted') internet/cloud-services.

Openbare Europese aanbesteding

Vaste en Mobiele Telefoonie

Dfe001.01.11.2021

Datum

11-02-2021

Versie

1.2

Pagina

11 van 36

Een meer gedetailleerde uitwerking van de uitgangspunten per kavel maakt onderdeel uit van de op te stellen Utl voor de kavels.

De volgende kavels maken onderdeel uit van het programma KWNT:

- Vaste en mobiele telefonie;
- Mobiele telefonie hardware;
- Berichtendiensten;
- KA hardware;
- Licentiemanagement;
- Werkplek en
- Netwerkdiensten.

De aanbestedingen voor mobiele telefonie hardware en berichtendiensten zijn inmiddels afgerond. Aan de andere aanbestedingen wordt gewerkt. Naast de onderlinge samenhang tussen de bovengenoemde kavels heeft het programma ook raakvlakken met de aanbesteding van de klant contact center aanbesteding op het gebied van telefonie en ontwikkeling van de nieuwe werkplek. Hiervoor lopen separate programma's.

1.5 Privacy statement

De AVG verplicht UWV om via een zogenaamd privacy statement aan te geven welke persoonsgegevens op welke wijze worden verwerkt. In het kader van deze aanbesteding zijn dat de gegevens van uw contactpersoon als bedoeld in § 4.15 van deze Utl.

UWV zal deze gegevens vertrouwelijk behandelen en gedurende tenminste de wettelijke termijn van drie (3) jaar (artikel 2.56 tweede lid Aw) bewaren. UWV deelt deze gegevens niet met Derde partijen, tenzij de wet of een rechterlijk vonnis UWV daartoe verplicht.

Heeft u een klacht over de manier waarop UWV is omgegaan met uw persoonsgegevens, dan kunt u een klacht indienen bij UWV. U kunt uw klacht ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wilt u iets melden over de manier waarop UWV omgaat met privacy en persoonsgegevens? Dan kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming van UWV: postbus 58285, 1040 HG Amsterdam.

2 Inhoud van de opdracht

2.1 Doelstelling van de opdracht en omschrijving inkoopbehoefte

De onderhavige opdracht ziet samengevat op de levering van Vaste en Mobiele Telefoniediensten.

Telefonie is binnen UWV een essentieel onderdeel voor de continuïteit van de bedrijfsvoering, waaronder voor het Klant Contact Center (KCC). Met de aanbesteding voor Vaste en mobiele telefonie wil UWV aansluiten op de toekomst en gebruik maken van actuele technologische oplossingen op basis van marktstandaarden.

Het doel van deze aanbesteding is om een Overeenkomst tussen UWV en één (1) Opdrachtnemer te sluiten voor de levering van Vaste en Mobiele Telefoniedienstverlening conform de door UWV gestelde eisen en marktconforme tarieven, beide gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Aanbesteder beoogt met deze opdracht Vaste en Mobiele Telefoonie om tevens de volgende doelstellingen zeker te stellen. Deze doelstellingen zijn vertaald in eisen in het Programma van Eisen:

- Een hoge gesprekskwaliteit en betrouwbaarheid van de telefoniefunctie (beschikbaarheid, continuïteit, stabiliteit, voldoende capaciteit en dekking);
- Beschikbaarheid van gestandaardiseerde zakelijke telefoniefuncties, zowel op soft/hard-phone (geschikt voor laptop/bureau) als op de smartphone, zoals huntgroepen, call-pickup, automatisch doorschakelen, doorverbinden, interne zichtbaarheid (weten dat je collega belt en uitbellen met UWV kenmerkend nummer);
- Gebruiksvriendelijkheid van de diensten voor zowel de gebruikers als de beheerders;
- Integratie tussen mobiele en vaste telefonie;
- Gestandaardiseerde oplossing: De diensten dienen gebruik te maken van standaardoplossingen en zo min mogelijk maatwerk te bevatten zodat het mogelijk is om mee te groeien in toekomstige ontwikkelingen en de innovatieve mogelijkheden optimaal te benutten;
- Mobile-first strategie: Voor kantoortelefonie geldt dat iedere medewerker wordt voorzien van een mobiele telefoon. Door de Covid-19 pandemie is het mobiel werken sterk toegenomen. De behoefte is daardoor nog groter dat het mobiel werken beter wordt ondersteund. Zo dienen calls gericht aan het Klant Contact Center van UWV ook vanaf externe locaties te kunnen worden opgepakt;
- Robuust: door gebruik van oplossingen die in de praktijk hebben bewezen betrouwbaar te zijn. Voor mobiele telefonie betekent dit dat nu gebruik wordt gemaakt van 4G en van 5G en eventuele opvolgers zodra die betrouwbaar beschikbaar zijn.

2.2 Maatschappelijke waarde

Aanbesteder streeft bij het gunnen van opdrachten naar het realiseren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde. UWV staat middenin de maatschappij en heeft MVOI ontwikkeld vanuit de visie dat UWV een verantwoordelijkheid heeft om goed te doen. Goed doen voor de huidige en toekomstige generaties en maatschappelijk verantwoord inkopen binnen en buiten de grenzen van Nederland, middels onze leveranciers. MVOI houdt in dat middels inkoop, een zo positief mogelijke bijdrage wordt geleverd aan mens en milieu en dat overheids gelden zorgvuldig worden uitgegeven.

De uitgangspunten en thema's van UWV op MVOI staan beschreven in onderstaande paragrafen. Indien u meer wilt lezen over MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) bij UWV, verwijzen wij u naar deze [link](#).

Indien u mogelijkheden voor MVOI ziet die niet door UWV zijn meegenomen in deze aanbesteding, willen wij u vragen dit in de Nota van Inlichtingen kenbaar te maken en daar een vraag over te stellen.

2.2.1 MVO gedragscode

Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij zich conformeren aan de 'MVO gedragscode voor leveranciers', die als bijlage deel uitmaakt van de te sluiten Overeenkomst (zie bijlage 9 MVO Gedragscode). Hierin staan de basisvereisten beschreven over hoe UWV vindt dat met mens en milieu moet worden omgegaan. Desgevraagd zal de gecontracteerde Opdrachtnemer aan UWV door middel van een rapportage inzicht geven in de naleving van deze code. Daarnaast behoudt UWV zich het recht voor om het naleven van deze code te controleren door middel van audits en enquêtes. Niet naleving van de MVO gedragscode geldt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer.

2.2.2 Mens

Onder de pijler Mens vallen social return en Internationale Sociale Voorwaarden (ISV).

2.2.2.1 Social return

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Het is de missie van UWV om, samen met de partners van UWV, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Het onderwerp 'Mens' in de definitie van Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen is daarom nauw verbonden met het bestaansrecht van UWV. Het vergroten van sociale waarde via inkoopopdrachten van UWV, naast financiële waarde, speelt hierbij een belangrijke rol: het zogenaamde social return on investment (vanaf nu: social return).

Voor de invulling van social return heeft UWV gekozen voor de zogenoemde Bouwblokkenmethode. De Inschrijver verplicht zich om minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde in te zetten voor social return. De activiteiten mogen binnen de opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Uitzonderingen hierop staan vermeld in Handleiding social return – Bouwblokkenmethode. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het nakomen van de social return verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier wordt uitgevoerd. Het Landelijk Werkgeversservicepunt van UWV kan ondersteuning bieden. De Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, opgenomen als Bijlage 14 geeft een weergave van de mogelijkheden en door UWV gestelde voorwaarden.

2.2.3 Milieu

De pijler Milieu speelt geen rol in deze Aanbestedingsprocedure.

2.3 Scope en percelen

De scope van de Europese aanbesteding Vaste- en mobiele telefonie bevat de volgende diensten:

In Scope:

Dienst	Beschrijving
Service delivery	Omvat het integraal inrichten en beheren van de processen, de besturing en de tools die nodig zijn om de gevraagde diensten te leveren.
Mobiele telefoonie	Het leveren en beheren van alle diensten en producten ten behoeve van mobiele telefoonie (voice en data), inclusief integratie met vaste telefoonie.
Inpandige dekking	Indien noodzakelijk voor een goede signaalsterkte en capaciteit op een UWV-locatie, het leveren en beheren van infrastructuur voor inpandige dekking voor mobiele telefoonie.
Vaste telefoonie	Het leveren en beheren van alle diensten en producten ten behoeve van vaste telefoonie (incl. routing van gesprekken, PBX-functionaliteit) voor de gebruikers van UWV met inbegrip van de levering van toestellen (vaste toestellen / softphones), en verkeer..
KCC-verkeer	Het leveren en beheren van verbindingen inclusief het verkeer voor het KCC (Klant Contact Center) van UWV inclusief benodigde koppelingen naar de publieke telefoonie infrastructuur.
Call center platform	Het leveren en beheren van de ACD functionaliteit voor de interne servicedesken van UWV (HRM, Facilitair Bedrijf en ICT).
Security	Het leveren en beheren van informatiebeveiliging waarmee de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de gevraagde dienstverlening conform de eisen en wensen van UWV geborgd wordt. Security is een integraal onderdeel van de dienstverlening.
Migratie	Het leveren van diensten ten behoeve van de Migratie/transitie van de diensten en voorzieningen van de huidige leverancier naar de diensten en voorzieningen van de leverancier aan wie de Opdracht gegund wordt.
Exit-strategie	Het leveren van diensten ten behoeve van de migratie/transitie van de diensten en voorzieningen van de leverancier naar de diensten en voorzieningen van de opvolgende leverancier(s).

Buiten de scope:

De volgende leveringen en diensten vallen **buiten de scope** van deze opdracht Vaste en Mobiele telefoonie, en zijn of worden separaat aanbesteed:

- Mobiele telefoonie devices;
- Bulk (SMS) berichten;
- Mobile Device Management (MDM);
- Videoconferencing;
- Unified Communication;
- Randapparatuur zoals headsets voor vaste telefoons;
- Applicatie(s) voor het UWV Klant Contact Center (KCC);
- Netwerkdiensten voor het vaste telefonieverkeer; Securitydiensten zoals SOC/SIEM diensten waarvan telefoonie gebruik maakt

- De Vaste Telefoonie voor BKWI.

Wijzigingen op termijn in de scope van de dienstverlening (Telefonieverkeer KCC):

Telefonieverkeer en de telefoniefunctie ten behoeve van het KCC zit initieel in de opdracht. Op termijn (verwacht in 2025) zal UWV, na het doorlopen van een Europese Aanbestedingsprocedure voor CCD diensten, de dienstverlening t.b.v. KCC overplaatsen in de nieuwe Overeenkomst t.b.v. CCD diensten. Hierdoor zal de Telefoniedienstverlening t.b.v. KCC eindigen en niet meer worden afgenomen.

Wijzigingen in de generieke ICT infrastructuur van UWV:

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zullen er wijzigingen in de generieke ICT infrastructuur van UWV zijn die van invloed zijn op de dienstverlening van Inschrijver. Dit betreffen:

- Wijzigingen KWN Netwerk leverancier
Op termijn (verwacht in 2023 - 2024) zal UWV, na het doorlopen van een Europese Aanbestedingsprocedure voor Netwerkdiensten, een nieuwe Overeenkomst hebben met een leverancier Netwerkdiensten.
- Wijziging overgang naar Microsoft MS365
Op termijn (verwacht in 2023 - 2024) zal UWV m.b.t. de werkplekken overgaan naar Microsoft MS365.

In de volgende bijlagen worden deze wijzigingen nader toegelicht:

Bijl. 3a Totaalbeeld IST SOLL Situatie

Bijl. 3b Architectuur Streefbeeld UWV Telefoonie

Bijl. 3c Aansluitvoorwaarden generiek Infrastructuur.

Eén perceel:

Deze opdracht bestaat uit één perceel, omdat het een samenhangende levering van Vaste en Mobiele Telefoniedienstverlening, inclusief de in pandige dekking voor mobiele telefoonie, (en dienstverlening daaromtrent) betreft.

Volume en cijfers

Er is bij UWV geen volledige duidelijkheid over de impact van de COVID-19 situatie op het verwachte volume. De organisatie van Aanbesteder fluctueert in grootte en zal naar verwachting op korte termijn groeien naar ca. 24.000 medewerkers. We lichten de levering van Telefoniediensten zoals die op dit moment worden geleverd bij UWV toe. Dat geeft een beeld over de omvang. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Hierbij vermelden we de actuele cijfers per oktober 2021:

- UWV panden: 71
- Panden met indoordekking voorziening: 35
- Smartphone abonnementen: 23.000
- Smartphone dataverbruik: gemiddeld 0,5 GB per maand per gebruiker (voor Corona was het gemiddeld 1,2 GB per gebruiker per maand)
- Mobiele abonnementen (geen smartphone): 540 (deze zullen vervallen en maken geen onderdeel uit van deze opdracht)
- Data only SIMs: 4.150
- Data only verbruik: gemiddeld 5,7 GB per maand per gebruiker (voor Corona was het gemiddeld minder dan 1 GB per gebruiker per maand)
- Basis VoIP werkplek met toestel: 3.750
- Softphones: 120
- SIP-trunks voor koppeling met CCD: 2x 1.320 kanalen, waarvan 98% inkomend
- SIP-trunks voor koppeling naar telefoniecentrale in de KPN-datacenters: 2x 750 kanalen

- Inkomend 088-verkeer t.b.v. CCD-dienst: 2.100.000 minuten / 350.000 gesprekken per maand
- Uitgaand verkeer t.b.v. CCD-dienst: Vast: 39.000 minuten per maand; Mobiel: 94.000 minuten per maand.
- ACD-aansluitingen in gebruik: 190

Opdrachtwaarde:

De opdrachtwaarde is gemaximaliseerd met een plafondbedrag en deze bedraagt over de maximale looptijd van tien (10) jaar € 58.500.000 excl. BTW. Het is gebaseerd op de jaarkosten van 2020 die circa € 6.800.000 excl. BTW bedroegen plus daarbij het gegeven in de berekening dat na 4 jaar de kosten voor het KCC verkeer uit dit contract zullen komen te vervallen.

2.4 Vorm en duur van de opdracht

De duur van de Overeenkomst bedraagt zes (6) jaar met de mogelijkheid voor Aanbesteder om deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te verlengen in nog nader te bepalen periodes, met dien verstande dat de Overeenkomst uiterlijk na tien (10) jaar eindigt. Over de optie(s) tot verlenging na zes jaar zal door Aanbesteder in 2026 worden beslist. De aanvangsdatum van de Overeenkomst ligt naar huidig inzicht op 23 mei 2022 met als uiterlijke expiratedatum 22 mei 2032. Aan voornoemde aanvangsdatum kunnen Inschrijvers geen rechten ontleen.

2.5 Bijzonderheden van de opdracht**2.5.1 Beveiliging- en verwerkingsovereenkomst (BVO)**

UWV hecht groot belang aan goede beveiligingsmaatregelen van gegevens en aan de veilige verwerking ervan. Hiertoe wordt een Beveiligings- en verwerkingsovereenkomst toegevoegd aan de Overeenkomst. Zie de bijlage 2 BVO. De BVO is geënt op het Strategisch IB&P Beleid van UWV en volgt de Baseline Informatiebeveiliging van het Rijk (BIO). Het Strategisch IB&P Beleid van UWV is momenteel onder revisie vanwege de BIO.

2.5.2 UWV Klant Contact Center (KCC) en interne service desks

Vanwege het maatschappelijk belang van het UWV Klant Contact Center en de interne service desks, dienen de inrichting en de migratie dusdanig te worden uitgevoerd dat deze zonder onderbrekingen tijdens de operationele uren kunnen functioneren.

2.5.3 Informatie

Inschrijvers worden erop gewezen dat de bepalingen betreffende belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, beschikbaar zijn dan wel op te vragen bij, respectievelijk het ministerie van Financiën, het ministerie van Infrastructuur en Milieu, en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

3 Inschrijvers, samenwerking, Onderaanneming en beroep op Derden

3.1 Inschrijvers

Ondernemers kunnen in het kader van deze aanbestedingsprocedure inschrijven, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de volgende twee vormen van Inschrijving:

- Een Ondernemer kan zelfstandig inschrijven op de opdracht. Deze individuele Inschrijver is, indien Aanbesteder besluit een Overeenkomst met hem aan te gaan, (als enige) de contractpartner van UWV. Inschrijver is verplicht het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 7) in te dienen, zodat Aanbesteder kan toetsen of aan alle gestelde eisen in deze aanbestedingsdocumenten is voldaan.
- Twee of meer Ondernemers kunnen gezamenlijk als Combinatie inschrijven op de opdracht, waarbij alle aan de Combinatie deelnemende Combinanten contractpartner van UWV worden en zij ieder hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden. Een Combinatie geldt als één Inschrijver. Alle aan een Combinatie deelnemende Combinanten dienen een UEA in te dienen, de in deze aanbesteding voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie (desgevraagd) te overleggen en (conform de uitwerking in deze aanbestedingsdocumenten) aan de gestelde eisen te voldoen.

Een Ondernemer kan maximaal éénmaal inschrijven op de opdracht, dus hetzij zelfstandig, hetzij als Combinant. Ondernemingen van hetzelfde concern worden in dit verband in deze aanbesteding als dezelfde onderneming/Ondernemer beschouwd, tenzij zij naar het oordeel van Aanbesteder voldoende kunnen aantonen dat de afzonderlijke Inschrijvingen vanuit diezelfde onderneming onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen en er geen vervalsing van de mededinging kan hebben plaatsgevonden. Een Inschrijver, Onderaannemer of Combinant kan niet tevens Onderaannemer of Combinant van een andere Inschrijver of Combinatie zijn.

3.2 Inschrijvers en beroep op Derden ter voldoening aan de Geschiktheidseisen

Voor zowel een zelfstandige Inschrijver als een Inschrijver die een Combinatie is, is het mogelijk dat, in het kader van en ter voldoening aan de in deze aanbesteding gestelde Geschiktheidseisen, een beroep wordt gedaan op de kwalificaties en/of middelen van Derden. Dit is noodzakelijk als de zelfstandige Inschrijver of een Combinatie zelf niet aan de Geschiktheidseisen voldoet en hij wel voor gunning in aanmerking wil komen. Indien een zelfstandige Inschrijver of een Combinatie een dergelijk beroep doet op Derden, dan dient hij dat expliciet bij Inschrijving in het UEA te vermelden (Zie Deel II C). Daarbij dient hij ter voorkoming van misverstanden te waarborgen dat de gegevens van de desbetreffende Derde, zoals die in het handelsregister van de Kamer van Koophandel zijn opgenomen, op identieke wijze in het UEA worden vermeld. Elke in voorkomend geval naar voren geschoven Derde waar een beroep op wordt gedaan ter voldoening aan de Geschiktheidseisen dient ook een ingevuld UEA in te dienen. Het UEA dient te worden ondertekend door middel van een "natte handtekening" en bij de Inschrijving te worden geüpload. In geval Inschrijver ter voldoening aan de financiële of technische Geschiktheidseisen een beroep doet op een Derde, dan rust op Inschrijver de verplichting er desgevraagd voor te zorgen dat het bewijs van het voldoen aan de Geschiktheidseisen(en) door de Derde aan Aanbesteder wordt overgelegd (zie § 7 Geschiktheidseisen).

Voorts neemt de Inschrijver bij een beroep op een Derde(n) als hiervoor bedoeld de verplichting op zich deze Derde(n) bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk

beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen waarvoor het beroep op de Derde(n) is gedaan. Per Geschiktheidseis wordt dat hierna toegelicht.

In het geval Inschrijver zich beroept op een Derde(n) ten behoeve van de Inschrijving, dient Inschrijver – wanneer deze Derde(n) niet meer voldoet (voldoen) aan één of meerdere van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en 2.87 Aw en/of aan een Geschiktheidseis ten behoeve waarvan Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) – binnen een door Aanbesteder te stellen termijn tot vervanging van die Derde(n) over te gaan. Inschrijver waarborgt dat het vervangen van een Derde(n) niet tot vervalsing van de mededinging leidt onder meer door rekening te houden met het in § 3.1 geformuleerde uitgangspunt dat een Inschrijver of Combinant niet tevens Onderaannemer of Combinant van een andere Inschrijver of Combinatie kan zijn.

3.3 Onderaanneming ten behoeve van de uitvoering van de opdracht

Voor zowel zelfstandige Inschrijvers als voor Inschrijvers bestaande uit een Combinatie is het mogelijk dat zij, ofschoon zij zelfstandig aan de in deze aanbesteding gestelde Geschiktheidseisen voldoen, bij de uitvoering van de opdracht Onderaannemers willen inschakelen. De partij waaraan de opdracht zal worden gegund, zal deze in beginsel zelf moeten uitvoeren en slechts met instemming van Aanbesteder onderdelen aan Onderaannemers kunnen overlaten.

Het inschakelen van Onderaannemers is op grond van het voorgaande uitsluitend toegestaan, indien de Inschrijver direct bij zijn Inschrijving expliciet heeft aangegeven welke Onderaannemers hij wil inschakelen en voor welke onderdelen van de opdracht hij voornemens is dat te doen. Daarbij dient hij ter voorkoming van misverstanden te waarborgen dat de gegevens van de desbetreffende Onderaannemer(s) zoals die in het handelsregister van de Kamer van Koophandel zijn opgenomen, op identieke wijze in het UEA worden vermeld. Elke in voorkomend geval naar voren geschoven Onderaannemer dient een ingevuld UEA in te dienen. Het UEA dient te worden ondertekend door middel van een “natte handtekening” en bij de Inschrijving te worden geupload.

Tevens garandeert de Inschrijver, dat de Onderaannemer(s) – voor zover deze niet nodig is (zijn) in het kader van het voldoen aan de Geschiktheidseisen – aan alle eisen voldoet (voldoen) die in deze aanbesteding voor de aan die Onderaannemer(s) op te dragen activiteiten zijn gesteld. Aanbesteder heeft het recht deze garantie vooraf op aannemelijkheid en juistheid te toetsen door middel van het stellen van verificatievragen. De Inschrijver draagt de volledige verantwoordelijkheid en is aansprakelijk voor de door hem in te zetten Onderaannemer(s).

In het geval Inschrijver zich beroept op Onderaannemer, dient Inschrijver – wanneer deze Onderaannemer(s) niet meer voldoet (voldoen) aan één of meerdere van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en 2.87 Aw binnen een door Aanbesteder te stellen termijn tot vervanging van die Onderaannemer(s) over te gaan. Inschrijver waarborgt dat het vervangen van een Onderaannemer(s) niet tot vervalsing van de mededinging leidt onder meer door rekening te houden met het in § 3.1 geformuleerde uitgangspunt dat een Inschrijver, Onderaannemer of Combinant niet tevens Onderaannemer of Combinant van een andere Inschrijver of Combinatie kan zijn.

3.4 Hoofdelijke aansprakelijkheid

Indien door Inschrijver een beroep wordt gedaan op een Derde (zie UEA Deel II C) in het kader van de financiële en economische geschiktheid dan dient de Derde hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden. De Derde aanvaardt hoofdelijke aansprakelijkheid door invulling en ondertekening van de eigen UEA.

4 Inschrijvingsvoorwaarden

4.1 Fasering van de procedure

Volgens huidig inzicht kent de aanbesteding de onderstaande fasering en planning. Aan deze fasering kunnen geen rechten worden ontleend.

Vr. 3 december 2021	Verzending UtI
Gedurende de aanbestedingsprocedure tot aan de <u>sluiting van de Inschrijving</u>	Schouw/Dataroom
wo. 22 december 2021, 12:00 uur.	Vragenronde 1. Gelegenheid tot het stellen van schriftelijke vragen
Vr. 14 januari 2022	Streefdatum beantwoording Vragenronde 1.
Ma. 31 januari 2022, 12:00 uur.	Vragenronde 2. Gelegenheid tot het stellen van schriftelijke vragen.
Vr. 11 februari 2022	Streefdatum beantwoording Vragenronde 2.
Ma. 21 maart 2022, 10:00 uur.	Ontvangst Inschrijvingen
Vr. 15 april 2022	Voornemen tot gunning
Vr. 6 mei 2022	Definitief gunningsbesluit

Met opmerkingen [D.1]: Zie vraag 78 NvI2

De planning zoals vermeld in het inkoopplatform TenderNed is de actuele planning en daarmee te allen tijde leidend ten opzichte van de planning in deze UtI.

4.2 Indienen van de Inschrijving en Inschrijvingsvereisten

De Inschrijver dient de Inschrijving via het Inkoopplatform in te dienen. Indien Inschrijver op meer aanbestedingen van Aanbesteder heeft ingeschreven, is Inschrijver zelf verantwoordelijk voor het indienen van gegevens en bescheiden in de juiste omgeving binnen het Inkoopplatform. Indien Inschrijver problemen ondervindt met het versturen van berichten of anderszins met het gebruik van het Inkoopplatform, dient hij in eerste instantie contact op te nemen met de Helpdesk van het Inkoopplatform en indien dat geen oplossing biedt in tweede instantie met de contactpersoon van Aanbesteder voor deze aanbesteding. Inschrijvingen die op andere wijze worden ingediend, worden geacht niet te zijn gedaan. Bijlagen die ondertekend dienen te worden ingeleverd, kunnen met behulp van de "upload button" worden toegevoegd. Een Inschrijving is pas definitief ingediend als Inschrijver een bevestiging van indiening per e-mail heeft ontvangen en "Mijn status" van zijn Inschrijving in het Inkoopplatform op "Ingediend" staat.

Door het indienen van de Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de tekst van de Overeenkomst zoals deze na de laatste vragenronde door Aanbesteder is vastgesteld en gepubliceerd.

Aanbesteder geeft de voorkeur aan het toepassen van de regeling in artikel 2.109 Aw boven de regeling in artikel 2.109a Aw. In geval zich in de vier klokuren voor het uiterste tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen een storing op het Inkoopplatform voordoet, zal Aanbesteder de termijn voor Inschrijven verlengen, mits nog geen kennis is genomen van de inhoud van enige Inschrijving. Inschrijver is bij een storing in het Inkoopplatform gehouden de contactpersoon van Aanbesteder direct telefonisch op de hoogte te stellen. Aanbesteder zal indien sprake is van een storing als hiervoor bedoeld een nieuw uiterst tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen communiceren aan alle Inschrijvers. Voor de goede orde, het risico voor andere storingen dan storingen aan het Inkoopplatform komen voor rekening van de Inschrijver, waaronder maar niet beperkt tot (eigen) internetstoringen, (eigen) netwerkstoringen etc.

4.3 Sluiting Inschrijvingstermijn

De uiterste datum en het uiterste tijdstip van indiening van de complete Inschrijving is te vinden in het Inkoopplatform. Deze datum en dit tijdstip dienen als een fataal moment te worden beschouwd. Het risico van vertraging tijdens de digitale verzending is geheel voor rekening en risico van de Inschrijver. Aanbesteder adviseert Inschrijver derhalve met klem om ruim tijd te reserveren voor het uploaden van documenten, zodat hij niet in tijdnood komt. Bovendien is het mogelijk stukken alvast op het Inkoopplatform te plaatsen en later (doch uiterlijk tot het tijdstip van sluiting van de Inschrijving) door nieuwere versies te vervangen. Inschrijvingen, die na de uiterste datum en het uiterste tijdstip van indiening worden ontvangen, worden –behoudens de uitzondering in geval van een storing op het Inkoopplatform zoals hiervoor in § 0 beschreven– zonder meer terzijde gelegd, niet beoordeeld en komen niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

4.4 Voorbehoud stopzetting procedure

Aanbesteder behoudt zich het recht voor de onderhavige aanbestedingsprocedure tijdelijk dan wel definitief te stoppen, indien een overheidsbeslissing/beschikking, interne reorganisatie, dan wel andere in- en/of externe omstandigheden en/of onvoorziene situaties daartoe aanleiding geven. Dit uitsluitend naar het oordeel van Aanbesteder.

Aanbesteder zal ingeval hij voornemens is over te gaan tot het tijdelijk dan wel definitief stopzetten van de onderhavige aanbestedingsprocedure Inschrijvers daarvan op de hoogte stellen en zijn beslissing toelichten. Voor Inschrijvers die bezwaren hebben tegen vorenbedoeld voornemen, zullen de procedureregels gelijk aan hetgeen in § 4.16 is opgenomen worden gevolgd. Ook de in § 4.16 genoemde vervaltermijnen zijn dienovereenkomstig van toepassing.

4.5 Onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en instemming

Deze Uti met bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks onduidelijkheden, onvolkomenheden in en/of tegenstrijdigheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging van de onderhavige aanbestedingsprocedure menen tegen te komen, dan dient Inschrijver hierover uit eigen beweging een gemotiveerde vraag te stellen volgens de in § 4.6 beschreven procedure.

Mocht Inschrijver zich niet kunnen verenigen met een bepaald onderdeel van deze Uti of tegen aspecten van de aanbestedingsprocedure, dan dient hij dat zo vroeg mogelijk in de procedure en in ieder geval vóór de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen t.a.v. de vermelde contactpersoon van Aanbesteder. In dit verband is het van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een Inschrijver die niet overeenkomstig vorenstaande

verplichting handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt en eventuele daarop door Inschrijver gebaseerde aanspraken vervallen.

Het indienen van een Inschrijving houdt in, dat Inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure. In het bijzonder geldt dat na Inschrijving niet meer kan worden opgekomen tegen vermeende disproportionaliteit in de gestelde voorwaarden en eisen, alsmede eventuele onrechtmatigheden. Eventuele aanspraken van Inschrijver op dat punt komen door Inschrijving te vervallen.

Een Inschrijving onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden wordt geacht niet te zijn gedaan en komt niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

4.6 Vragen over de UTI

Na ontvangst van de UTI kan Inschrijver uiterlijk tot de in § 4.1 genoemde data vragen stellen over de status, de procedures, alsmede over technische en/of operationele aspecten van de aanbesteding. In beginsel dient Inschrijver al zijn vragen vóór sluiting van de indieningstermijn van de eerste vragenronde in te dienen. De tweede en eventuele opvolgende vragenrondes zijn bedoeld voor vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste of opvolgende gewisselde inlichtingennota.

De vragen dienen te worden ingediend met behulp van het Inkoopplatform, door middel van een ingevuld vragenblad dat als bijlage 13 Vragenformulier aan deze UTI is gehecht. Vragen en antwoorden worden geanonimiseerd via het Inkoopplatform aan alle Inschrijvers verstrekt door middel van een Nota van Inlichtingen.

4.7 Aanvullende informatie: Schouw en Dataroom

Om een indruk te krijgen van de UWV panden, t.b.v. de indoordekking, waarop de met deze Europese aanbestedingsprocedure te verstrekken opdracht betrekking heeft, is gelegenheid tot het houden van een schouw ingebouwd bij de UWV locaties. Hierbij worden potentiële Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om de UWV locaties, die worden vermeld in Bijlage 3e Pandenlijst, te bezichtigen en daar indoormetingen in te laten uitvoeren.

Gegadigde mag elke gebouw (laten) schouwen dat hij noodzakelijk acht. Om een gebouw te mogen schouwen dient een afspraak gemaakt te worden. Gegadigde geeft op welke gebouwen deze op welke datum zou willen (laten) schouwen. Opgave kan via de berichten functie in het Inkoopplatform d.m.v. de knop "Verstuur bericht" onder vermelding van: Aanmelding Schouw/Dataroom EA Vaste en Mobiele Telefoon. Uw aanmelding dient vergezeld te gaan van een ondertekende geheimhoudingsverklaring (Bijlage 3d Geheimhoudingsverkl. Schouw / Dataroom). Aanbesteder reageert hierop binnen twee werkdagen.

Gegadigden mogen per schouw maximaal twee functionarissen afvaardigen. Deze dienen tijdig doch uiterlijk twee werkdagen van tevoren te worden opgegeven. De betreffende functionarissen van Gegadigden dienen alle huisregels en aanwijzingen van Aanbesteder in acht te nemen en zich houden aan de dan eventueel geldende COVID19 maatregelen.

Aanbesteder biedt Gegadigden via een afgezonderde Dataroom extra informatie over deze Aanbesteding waaronder gedetailleerde informatie (plattegronden) van de panden van Aanbesteder. Een Gegadigde kan Aanbesteder verzoeken om toegang tot de Dataroom te verschaffen. Aanbesteder zal Gegadigde toegang verlenen mits deze samen met het verzoek een ondertekende geheimhoudingsverklaring (Bijlage 3d Geheimhoudingsverkl. Schouw / Dataroom) heeft ingediend. De toegang tot de Dataroom vindt digitaal plaats. De details worden met de toegangsverlening verstrekt.

4.8 Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle van de Inschrijvers te ontvangen documenten dienen derhalve in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien bijlagen bij de Inschrijving om gegronde redenen (dit naar uitsluitende beoordeling van Aanbesteder) niet in de Nederlandse taal kunnen worden verstrekt, dan kan Aanbesteder toestaan dat deze bijlagen in de Engelse taal worden verstrekt. De Ondernemer vraagt Aanbesteder in dat geval ten minste vier weken vóór de uiterste indieningsdatum van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd om toestemming, waarna Aanbesteder binnen een week na ontvangst van het gemotiveerde verzoek aangeeft of hij die toestemming geeft.

Indien Inschrijver onderdeel is van een internationale organisatie waarbij het aansprakelijkheidscertificaat alleen in de Engelse taal kan worden verstrekt, gaat Aanbesteder hiermee akkoord.

Met opmerkingen [D.2]: Zie het antwoord op vraag 333 NvI1.

4.9 Geldigheidsduur

De Inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 180 kalenderdagen na de uiterste datum van indiening van de Inschrijving. Indien er ten aanzien van de voorgenomen gunning een civielrechtelijk kort geding aanhangig is, zal deze gestanddoeningstermijn (indien nodig) automatisch worden verlengd tot en met 25 kalenderdagen na de dag waarop het vonnis in kort geding in eerste instantie is gewezen. Gedurende deze periode is de Inschrijving onherroepelijk. Aanbesteder kan ook overigens daarna nog om een verlenging van deze gestanddoeningstermijn vragen, waaronder maar niet beperkt tot de situatie waarin sprake is van een (snel)appèl.

4.10 Vergoeding kosten Inschrijving

Inschrijving geschiedt in beginsel voor eigen rekening en risico van Inschrijver. Redelijke kosten van Inschrijving behoren tot het ondernemersrisico. In deze aanbesteding komen de inschrijvingskosten niet voor vergoeding door Aanbesteder in aanmerking, omdat de inspanningen voor het uitbrengen van een Inschrijving in een redelijke relatie staan tot de grootte van opdracht en de kans deze te winnen. Een uitzondering hierop maakt Aanbesteder voor de kosten die Inschrijver moet maken voor een eventuele metingen in UWV-locaties ten behoeve van de indekking. Aangezien de kosten voor het uitvoeren van zo'n meting substantieel kunnen zijn, is Aanbesteder bereid om een bijdrage te leveren in de kosten die Inschrijver maakt voor het uitvoeren van de metingen.

Elke geldige inschrijving komt in aanmerking voor een vergoeding van een deel van de werkelijk gemaakte kosten voor het uitvoeren van metingen in UWV-locaties ten behoeve van de indekking van maximaal € 50.000 excl. BTW. Om voor kostenvergoeding in aanmerking te komen dient de Inschrijver, transparant, zowel de facturen als de meetrapportages bij de Inschrijving in te dienen.

Met opmerkingen [D.3]: Zie vraag 99 NvI1.

4.11 Ondertekening en geldigheid Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Een door Inschrijver of een door hem ingeschakelde Derde in te dienen UEA, dient door een rechtsgeldig bevoegde functionaris van Inschrijver respectievelijk de Derde te worden ondertekend door middel van een "natte of digitale handtekening" en tegelijk bij de Inschrijving te worden geüpload. Bij een Combinatie dienen alle Combinanten hun UEA rechtsgeldig en bevoegd te ondertekenen. De bevoegdheid dient te blijken uit de Inschrijving in het nationale beroeps/handelsregister van de Kamer van Koophandel. Inschrijver respectievelijk de Derde dient te beseffen dat niet alleen bij indiening van de Inschrijving moet worden voldaan aan hetgeen in het UEA is voorzien, maar ook op het tijdstip van gunning en tijdens de volledige uitvoeringsfase van de opdracht. Indien zich tussen het moment van indiening van de Inschrijving en het moment van de gunning wijzigingen voordoen met betrekking tot hetgeen in het kader van de Inschrijving is verklaard of

Met opmerkingen [D.4]: Zie vraag 27 en 141 NvI1.

Inschrijver respectievelijk de Derde redelijkerwijs moet verwachten dat dit het geval zal zijn, dan dient Inschrijver daarvan onmiddellijk melding te doen aan de contactpersoon van Aanbesteder.

4.12 (Intellectuele) Eigendom van de informatie

Alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving aangeboden informatiedragers en documentatie worden eigendom van Aanbesteder en worden niet geretourneerd. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn worden ze vernietigd. Aanbesteder behandelt informatie afkomstig van de Inschrijver, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel redelijkerwijs behoort te kennen, vertrouwelijk en in ieder geval rekening houdend met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Inschrijver, behoudens het geval dat Aanbesteder op grond van verplichtingen voortvloeiend uit het aanbestedingsrecht of enige andere wettelijke verplichting gehouden is tot openbaarmaking.

Het intellectueel eigendomsrecht van door Aanbesteder in het kader van deze aanbesteding verstrekte informatie berust bij Aanbesteder. Behoudens uitzonderingen, door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Aanbesteder niets uit de aanbestedingsstukken worden vermenigvuldigd (anders dan voor het doel van het indienen van een Inschrijving) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Evenmin mogen de aanbestedingsstukken of gedeelten en/onderdelen daarvan zonder schriftelijke toestemming van Aanbesteder worden aangewend voor commerciële doeleinden van welke aard dan ook.

4.13 Voorwaarden

Op de onderhavige aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende opdracht zijn geen andere leverings-, betalings- en/of andersoortige voorwaarden van toepassing dan de (contractuele) voorwaarden, zoals die door Aanbesteder in of bij deze UtI worden gesteld.

Aanbesteder verwijst in dit verband naar wat in § 4.5 is vermeld over Inschrijvingen onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden.

Bij de Overeenkomst horen onder andere de volgende bijlagen: de BVO (bijlage 2), Service Level Agreement (SLA, Bijlage 5), Dossier Afspraken en Procedures (DAP, bijlage 6), Dossier Financiële Afspraken (DFA, bijlage 4), de Producten Diensten Catalogus (PDC, bijlage 18) en MVO-Gedragscode (bijlage 9). Deze stukken zijn met uitzondering van de Templates SLA en PDC bij deze UtI bijgesloten.

Na gunning van de opdracht zullen DAP, PDC en SLA in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden ingevuld op basis van de bij deze Opdracht horende Programma van Eisen, gestelde kaders en de Inschrijving. De definitieve DFA wordt door Aanbesteder opgesteld.

Onder verwijzing naar het gestelde in § 4.6 kan Inschrijver vragen stellen of wijzigingen voorstellen met betrekking tot de inhoud van de Overeenkomst of een van de daarvan als bijlage deel uitmakende documenten. Op basis van de vragen en voorgestelde wijzigingen besluit Aanbesteder of de Overeenkomst of een van de daarvan als bijlage deel uitmakende documenten worden aangepast. Aanbesteder is niet verplicht de voorstellen over te nemen. Bij het verzenden van de Nota van Inlichtingen of in ieder geval tijdig vóór de sluitingsdatum van de Inschrijving, wordt de definitieve Overeenkomst (en –indien deze tijdens de vragenronde(s) zijn gewijzigd ook– de daarvan als bijlage deel uitmakende documenten) via het Inkoopplatform aan alle Inschrijvers beschikbaar gesteld.

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de Overeenkomst en de daarvan als bijlage deel uitmakende documenten. Door in te schrijven geeft Inschrijver aan

onvoorwaardelijk akkoord te zijn met de door Aanbesteder op grond van de beantwoording in de Nota(s) van Inlichtingen definitief vastgestelde Overeenkomst en daarvan deel uitmakende bijlagen.

Het niet onvoorwaardelijk akkoord gaan met de voorwaarden in de Overeenkomst, bijvoorbeeld blijvende uit elders in de Inschrijving opgenomen afwijkende voorwaarden, leidt –zoals anders verwoord aan het slot van § 4.5– onherroepelijk tot terzijdelegging van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Een toevoeging van of verwijzing naar eigen voorwaarden door een Inschrijver wordt aangemerkt als het niet akkoord gaan met de Overeenkomst. Aanbesteder verwijst in dit verband naar wat in § 4.5 is vermeld over Inschrijving onder voorbehoud en/of afwijkende voorwaarden.

4.14 Wet arbeid vreemdelingen

Inschrijver zal als de opdracht aan hem wordt gegund, voor de uitvoering van de Overeenkomst geen vreemdelingen in de zin van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) inzetten, anders dan met een geldige tewerkstellingsvergunning. Voor het vaststellen van de identiteit heeft de overheid samen met het bedrijfsleven een stappenplan ontwikkeld. In maximaal vijf stappen kan Inschrijver zien of de (nieuwe) medewerker voor Inschrijver mag werken en hoe Inschrijver de identiteit vaststelt. Voor het Stappenplan Verificatieplicht verwijst Aanbesteder naar de website van de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

4.15 Nadere toelichting op Inschrijving en opvragen bewijsstukken

Indien de Inschrijving van Inschrijver onduidelijkheden bevat kan Aanbesteder verzoeken om een nadere schriftelijke of mondelinge toelichting op de Inschrijving. Aanbesteder verzoekt Inschrijver in het UEA duidelijk te vermelden wie de contactperso(o)n(en) van Inschrijver is/zijn en hoe deze te bereiken is/zijn. De door Inschrijver opgegeven contactperso(o)n(en) dient/dienen te bereiken te zijn in de gehele periode die wordt bestreken door de planning voor de gehele aanbestedingsprocedure zoals vermeld in § 4.1.

Los hiervan geldt dat Aanbesteder –gelijktijdig met het verzenden van de gunningsbeslissing– bij de ondernemer(s) met wie hij voornemens is de Overeenkomst(en) waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft te sluiten, de gegevens, inlichtingen of bewijsstukken als bedoeld in artikel 2.102 Aw zal opvragen ter controle van de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, tenzij Aanbesteder de benodigde bewijsstukken rechtstreeks en kosteloos kan verkrijgen door raadpleging van een databank of daarover op andere wijze al over beschikt (artikel 2.102a Aw). Eerst als deze gegevens correct zijn, binnen de door Aanbesteder bij de opvraging gestelde redelijke termijn zijn ontvangen en voldoen aan de gestelde eisen, zal Aanbesteder met inachtneming van de in artikel 2.127 Aw bedoelde opschortende termijn en het bepaalde in § 4.16, tot definitieve gunning van de opdracht overgaan en vervolgens tot sluiting van de Overeenkomst. Indien een Inschrijver niet binnen de gestelde termijn aan zijn inlichtingen- of bewijsplicht voldoet, wordt – behoudens gevallen van overmacht (dit ter beoordeling van Aanbesteder) – zijn Inschrijving terzijde gelegd en zal Aanbesteder bij de alsdan als voorlopig gegunde Inschrijver(s) in aanmerking komende Inschrijver inlichtingen en bewijsstukken opvragen.

4.16 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Gunning van een opdracht kan alleen plaatsvinden na een positief besluit daarover van het daartoe bevoegde orgaan dan wel functionaris van Aanbesteder.

Na volledige beoordeling van de Inschrijvingen en controle van de daarvoor in aanmerking komende Inschrijvingen, deelt Aanbesteder alle Inschrijvers door middel van een

Openbare Europese aanbesteding

Vaste en Mobiele Telefoon

Dfe001.01.11.2021

Datum

11-02-2021

Versie

1.2

Pagina

15 van 36

gunningsbeslissing schriftelijk mede aan welke Inschrijver(s) Aanbesteder voornemens is de opdracht te gunnen.

De gunningsbeslissing betreft slechts een voornemen tot gunning en geeft de beoogde winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht. De gunningsbeslissing houdt dus geen aanvaarding van de aanbieding in. Er is dus met het afgeven van de gunningsbeslissing nog geen sprake van een Overeenkomst tussen Aanbesteder en de beoogde winnaar. Na verzending van de gunningsbeslissing kunnen de betrokken Inschrijvers tegen die beslissing opkomen.

Inschrijvers, die het niet eens zijn met het gunningsvoornemen dienen dat binnen 7 kalenderdagen ingaande op de dag na de verzenddatum van de gunningsbeslissing schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan Aanbesteder. Aanbesteder zal hier zo spoedig mogelijk, schriftelijk en gemotiveerd op reageren. Mocht een Inschrijver zich vervolgens niet in de beantwoording kunnen vinden en het nog steeds oneens zijn met het gunningsvoornemen en op grond daarvan aanspraak wensen te maken op gunning of heraanbesteding, dan dient hij binnen 15 kalenderdagen ingaande op de dag na de verzenddatum van de reactie van Aanbesteder een daartoe strekkend civielrechtelijk kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de civiele rechter te Amsterdam. Deze termijn geldt als een vervaltermijn, waardoor de Inschrijver bij overschrijding van deze termijn niet meer in zijn beroep ontvankelijk is.

Indien een Inschrijver niet binnen de termijn van 7 kalenderdagen heeft aangegeven het niet met Aanbesteder's gunningsvoornemen eens te zijn en zich toch niet met dat gunningsvoornemen kan verenigen, dan dient hij binnen 20 kalenderdagen na verzending van de brief houdende het gunningsvoornemen daartegen een civielrechtelijk kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de civiele rechter te Amsterdam. Deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervaltermijn, waardoor de Inschrijver bij overschrijding van deze termijn niet meer in zijn beroep ontvankelijk is.

Indien Aanbesteder van geen van de Inschrijvers binnen de hierboven aangegeven perioden bericht heeft ontvangen waaruit blijkt dat een partij het niet eens is met de gunningsbeslissing, zal Aanbesteder na verloop van 20 kalenderdagen vanaf de verzenddatum van de gunningsbeslissing met de voor gunning in aanmerking komende Inschrijver in overleg treden om tot definitieve gunning over te gaan en tot sluiting van de aanbestede Overeenkomst.

Voor zover een Inschrijver een – niet op gunning, of heraanbesteding gericht – geschil aanhangig wenst te maken, dient hij dit niet later dan 90 kalenderdagen ingaande op de dag na het ontstaan van dat geschil, doch in ieder geval niet later dan 90 kalenderdagen ingaande op de dag na de datum van gunning van de opdracht aanhangig te maken, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van die periode is gebleken en van welke omstandigheid Inschrijver niet redelijkerwijs eerder kennis had kunnen of moeten hebben. In dit laatste geval gaat de termijn van 90 kalenderdagen in op de dag na de datum, dat de desbetreffende omstandigheid aan Inschrijver is gebleken of hem redelijkerwijs bekend had moeten zijn.

Ten aanzien van uitgebrachte dagvaardingen in het kader van bovengenoemde geschillen geldt, dat deze als openbaar stuk worden beschouwd en Aanbesteder het recht heeft deze aan Derden, waaronder in ieder geval alle gegadigden en Inschrijvers dienen te worden verstaan, ter beschikking te stellen.

4.17 Klachtenmeldpunt en klachtenafhandeling

Iedere Ondernemer, brancheorganisatie of branche gerelateerd adviescentrum die of dat belang heeft bij de onderhavige aanbestedingsprocedure kan indien hij het met deze aanbestedingsprocedure of een onderdeel daarvan (waaronder maar niet beperkt tot voorwaarden, eisen of specificaties) niet eens is, schriftelijk en gemotiveerd een klacht indienen via de berichtenmodule van het Inkoopplatform. In de klacht dient in ieder geval te worden aangegeven op welk onderdeel en op welke punten deze betrekking heeft. Een klacht is alleen ontvankelijk indien deze betrekking heeft op aspecten van de aanbestedingsprocedure die binnen de werking van de Aw vallen. Het indienen van een klacht heeft in beginsel geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure en de indiener moet ervan uit gaan dat de aanbestedingsprocedure onverkort wordt doorgezet.

Bij de klachtenafhandeling wordt de volgende procedure gehanteerd en zijn de navolgende voorwaarden van toepassing:

1. Een klager dient zijn klacht in via de berichtenmodule van het Inkoopplatform. In deze klacht maakt hij expliciet duidelijk dat het om een klacht gaat, op welk knelpunt de klacht betrekking heeft en hoe volgens hem dat knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de aanduiding van de aanbesteding.
2. De bevestiging van ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd.
3. Om te vermijden, dat een klacht met betrekking tot hetzelfde onderwerp op tegelijkertijd door twee verschillende geschillenbeslechtters wordt behandeld, wordt de behandeling van de klacht opgeschort indien de klager de klacht gelijktijdig bij de burgerlijke rechter aanhangig maakt. In de bevestiging van de ontvangst van de klacht wordt dit expliciet aangegeven.
4. Vervolgens wordt onderzocht, eventueel aan de hand van door de klager en door Aanbesteder op verzoek aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Dit onderzoek begint zo spoedig mogelijk en zet dit voortvarend voort.
5. Na het onderzoek neemt Aanbesteder zo spoedig mogelijk een besluit over de klacht.
6. Indien Aanbesteder daartoe, bijvoorbeeld vanwege de (juridische) complexiteit van het onderwerp van de klacht, aanleiding ziet, kan Aanbesteder, alvorens definitief op de klacht te beslissen, besluiten om nader advies in te winnen.
7. Wanneer Aanbesteder een besluit heeft genomen omtrent de klacht, bericht hij klager daar zo snel mogelijk over.
8. Wanneer Aanbesteder tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is en Aanbesteder op grond daarvan besluit om corrigerende en/of preventieve maatregelen te treffen, deelt hij dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager. Voor zover van toepassing worden ook de andere (potentiële) Inschrijvers op de hoogte gesteld van de desbetreffende maatregelen. Aanbesteder zal op die manier in deze situatie het gelijkheidsbeginsel waarborgen.
9. Als Aanbesteder nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

5 Beoordelingsprocedure

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen wordt eerst getoetst of de Inschrijving besteksconform is, of anders gezegd, of de Inschrijving voldoet aan de gestelde formele- en materiële eisen. Niet-besteksconforme Inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen derhalve niet voor verdere beoordeling en gunning in aanmerking.

Inschrijvers, die een geldige en volledige Inschrijving hebben ingediend worden door Aanbesteder beoordeeld op basis van de uitsluitingsgronden zoals opgenomen in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw en met inachtneming van de artikelen 2.86a en 2.87a Aw. Inschrijvers, op wie geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is, worden vervolgens beoordeeld op het al dan niet voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Inschrijvingen die zowel de toets aan de uitsluitingsgronden als aan de Geschiktheidseisen met goed gevolg hebben doorstaan, worden vervolgens beoordeeld op basis van de gunningscriteria zoals genoemd in § 8.1.

Bij de beoordeling van een Inschrijving op een overheidsopdracht, alsmede tijdens de uitvoering van een met betrekking tot een overheidsopdracht verstrekte Overeenkomst toetst UWV de integriteit van, de Inschrijver of een door deze in te zetten Onderaannemer aan de hand van –onder meer– het ingediende UEA. Indien UWV daartoe aanleiding ziet kan het besluiten om daarbij gebruik te maken van zijn bevoegdheden krachtens de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).

6 Uitsluitingsgronden

6.1 Uitsluitingsgronden

Alle in artikel 2.86 Aw opgenomen uitsluitingsgronden en de in het UEA aangekruiste facultatieve uitsluitingsgronden als opgenomen in artikel 2.87 Aw zijn van toepassing.

Ten bewijze, dat een Inschrijver niet in één van genoemde omstandigheden verkeert, ontvangt Aanbesteder de ingevulde en door middel van een "natte handtekening" ondertekende UEA op grond waarvan in beginsel wordt aangenomen, dat de gronden voor uitsluiting niet op Inschrijver van toepassing zijn. Indien op een Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal dat in het UEA moeten worden toegelicht. Aanbesteder zal in dat geval de verstrekte toelichting(en) betrekken bij haar oordeel of tot uitsluiting wordt overgegaan of niet. Met behulp van deze verklaring geeft Inschrijver bovendien aan, dat Inschrijver de in artikel 2.89 Aw bedoelde bewijsstukken (waaronder in ieder geval:

- een Uittreksel Handelsregister dat op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden;
- een Gedragsverklaring Aanbesteden die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 2 jaar;
- een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden);

op eerste verzoek van Aanbesteder, binnen een daartoe in dat verzoek te stellen redelijke termijn, zal overleggen. Aanbesteder raadt Inschrijver aan om voor Inschrijving reeds goed te controleren of Inschrijver deze bewijsstukken heeft en of deze niet ouder zijn dan hierboven aangegeven (zie voor opvraging van bewijsstukken ook § 4.15).

Ter toelichting op de uitsluitingsgrond onder artikel 2.87 lid 1 sub c Aw (de ernstige fout in de uitoefening van zijn beroep) wijst Aanbesteder er op dat hij ingevolge deze uitsluitingsgrond gerechtigd is om aannemelijk te maken dat Inschrijver een ernstige fout heeft begaan. Dit geldt evenzeer indien Inschrijver in het UEA heeft verklaard géén ernstige fout te hebben begaan. Aanbesteder zal een Inschrijver overigens niet automatisch uitsluiten van de aanbestedingsprocedure met een beroep op de uitsluitingsgrond onder artikel 2.87 lid 1 sub h Aw (het verstrekken van een valse verklaring) wanneer de Inschrijver heeft verklaard geen ernstige fout te hebben begaan, terwijl er een niet-onherroepelijk besluit ligt van een toezichthouder met betrekking tot het begaan hebben van een ernstige fout. Aanbesteder zal een Inschrijver derhalve niet vragen zichzelf te incrimineren. Dit neemt niet weg dat Aanbesteder een Inschrijver in het kader van de artikelen 2.101 en 2.102 Aw kan verzoeken om nadere informatie te verstrekken omtrent dergelijke niet-onherroepelijke besluiten van een toezichthouder en dat Aanbesteder deze informatie kan gebruiken om alsnog aannemelijk te maken dat Inschrijver een ernstige fout heeft begaan. Het niet meewerken door Inschrijver aan een verzoek van Aanbesteder kan tot uitsluiting op grond van artikel 2.87 lid 1 sub h Aw leiden.

Wanneer in het land waarin de Inschrijver is gevestigd niet een soortgelijk bewijsstuk of soortgelijke verklaring als bedoeld in artikel 2.89 lid 1-3 Aw door de desbetreffende autoriteiten wordt afgegeven, kan Inschrijver ingevolge het bepaalde bij artikel 2.89 lid 4 Aw ook volstaan met alternatieve bewijsstukken zoals een verklaring onder ede of een andersoortige authentieke verklaring die door/namens Inschrijver ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde

Openbare Europese aanbesteding

Vaste en Mobiele Telefonie

Dfe001.01.11.2021

Datum

11-02-2021

Versie

1.2

Pagina

19 van 36

beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst heeft afgelegd. Deze verklaringen dienen – op het moment van verstrekken – niet ouder te zijn dan 3 maanden.

6.2 Toepasselijkheid Uitsluitingsgronden op Combinanten, Derden en Onderaannemers.

Voor elke Combinant geldt dat deze eveneens moet voldoen aan de in § 6.1 gestelde eisen. Dit geldt ook voor de Derden waarop Inschrijver zich ter voldoening aan de Geschiktheidseisen beroept (§ 3.2) én Onderaannemers waarvan Inschrijver bij de uitvoering van de opdracht gebruik wil maken (§ 3.3).

7 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen worden gebruikt om te kunnen bepalen of een Inschrijver in staat is om de opdracht uit te voeren. Geschiktheidseisen hebben altijd betrekking op de potentiële Opdrachtnemer en niet op de opdracht. Er zijn drie soorten Geschiktheidseisen:

- eisen om het financiële en economisch geschiktheid en draagvlak aan te tonen;
- eisen aan de technische en beroepsbekwaamheid;
- eisen inzake de beroepsbevoegdheid.

Inschrijver verklaart in de Eigen Verklaring (bijlage 7 UEA Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021) bij "Deel IV Selectiecriteria" geheel te voldoen aan hetgeen door Aanbesteder is gesteld, door "Ja" aan te vinken.

7.1 Minimale financiële en economische geschiktheid

Aanbesteder zal slechts bij de voorlopig gegunde Inschrijver(s) de bewijsstukken voor het voldoen aan de financiële en economische Geschiktheidseisen opvragen. Zie tevens Deel IIC in de Eigen Verklaring.

7.1.1 Passende aansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dan wel, indien van toepassing, de Combinatie dient uiterlijk op het moment van definitieve gunning van de opdracht adequaat verzekerd te zijn voor de met de aanbestede opdracht verband houdende risico's ter zake van beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid. De verzekering dient een dekking te bieden van minimaal een bedrag van € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis, met een jaarmaximum van € 2.500.000. In geval van inzet van Derden, dekt de verzekering ook schade ten gevolge van handelen of nalaten van bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde Derden.

Het voldoen aan de verzekeringseis dient Inschrijver aan te tonen door het overleggen van:

- Een afschrift van de verzekeringspolis dan wel verzekeringscertificaat, waarin de passages door Inschrijver zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet, of
- Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Inschrijver conform bovenstaande eisen verzekerd is, die op de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder dient te zijn dan 6 maanden (Inschrijver kan hiervoor gebruik maken van bijgevoegd format verklaring verzekering; Bijlage 11), of
- Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Inschrijver conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn in geval van gunning van de opdracht. Deze verklaring dient op de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder te zijn dan 6 maanden.

Met opmerkingen [D.5]: NvI1 vraag 331

7.1.2 Financiële en economische draagkracht

Continuïteit bedrijfsvoering

Aanbesteder wil risico's m.b.t. de continuïteit van de bedrijfsvoering van Inschrijver zoveel mogelijk beperken.

EIS: Inschrijver dient van de drie (3) meest recente afgesloten boekjaren een jaarverslag met een afgegeven goedkeurende accountantsverklaring behorende bij de betreffende jaarverslagen bij Inschrijving te overleggen. Indien bij een of meerdere jaarverslagen de goedkeurende accountantsverklaring ontbreekt, wordt niet voldaan aan de gestelde eis.

EIS: In de accountantsverklaring over het meest recente afgesloten boekjaar dient géén zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' te zijn opgenomen. De accountant is verplicht een

dergelijke paragraaf op te nemen in geval van discontinuïteit of gerede twijfel met betrekking tot de continuïteit van de bedrijfsvoering. Indien een dergelijke verplichte continuïteitsparagraaf wel is opgenomen, wordt niet voldaan aan de gestelde eis.

In het geval de accountant bij twijfel heeft besloten een – niet verplichte – continuïteitsparagraaf op te nemen in zijn verklaring, stelt UWV Inschrijver in de gelegenheid te onderbouwen dat de twijfel inmiddels geacht wordt zodanig te zijn verminderd dat de continuïteitsparagraaf in de huidige situatie niet zou zijn opgenomen. In dat geval dient de accountantsverklaring en de hiervoor bedoelde onderbouwing direct bij de Inschrijving te worden overgelegd. De onderbouwing kan zowel door de accountant als door Inschrijver zelf worden opgemaakt. Indien de onderbouwing naar het oordeel van UWV de twijfels onvoldoende wegneemt, wordt niet voldaan aan de gestelde eis.

Aanbesteder zal slechts bij de vermoedelijke winnaar, eventuele Combinatie en/of Derde waar een beroep op wordt gedaan de bewijsstukken voor het voldoen aan de financiële en economische Geschiktheidseis opvragen, conform de regeling in § 4.15.

7.2 Minimale technische geschiktheid

7.2.1 Nederlandse taal

Het uitvoerend personeel van Inschrijver, dat contacten onderhoudt met Aanbesteder, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

7.2.2 Ervaring

Aanbesteder heeft voor het toetsen van de minimale technische geschiktheid in het kader van de in de markt gezette opdracht de volgende kerncompetenties vastgesteld:

1. Het leveren, activeren en porteren van ten minste 2.000 mobiele aansluitingen aan een klant in een maand.
2. Het leveren van indoor dekking aan een klant, waarbij minimaal 10 locaties, elk geschikt voor minimaal 40 werkplekken, zijn voorzien van actieve voorziening voor in pandige dekking voor mobiele telefonie.
3. Het leveren van mobiele telefonie met integratie van vaste telefonie (inclusief groepsfaciliteiten en dergelijke), met minimaal 5.000 aansluitingen met een verhouding die niet extremer is dan 90%/10% voor vast of mobiel.
4. De Inschrijver dient aantoonbaar ervaring te hebben met de migratie en activatie van mobiele spraak- en datacommunicatie verkeer bij een organisatie van minimaal 5.000 medewerkers.

Voor elk van de hiervoor benoemde kerncompetentie(s) dient Inschrijver één relevant referentieproject te overleggen. Een voor een bepaalde kerncompetentie overgelegd referentieproject mag ook worden gebruikt om het voldoen aan andere van de gevraagde kerncompetenties aan te tonen.

Elk referentieproject dient in de afgelopen 3 jaar geteld vanaf de publicatiedatum van deze aanbesteding, te zijn afgerond.

Dit dient te geschieden door het daarvoor bestemde format "Opgave Referentieprojecten" (Bijlage 8) in te vullen. De Inschrijver dient in het format "Opgave Referentieprojecten" een beschrijving te geven van het referentieproject. Uit die beschrijving dient te blijken, dat het om een voor de desbetreffende kerncompetentie relevant referentieproject gaat en dat aan de hand van dit referentieproject voldaan wordt aan de kerncompetentie.

Openbare Europese aanbesteding

Vaste en Mobiele Telefonie

Dfe001.01.11.2021

Datum

11-02-2021

Versie

1.2

Pagina

22 van 36

7.3 Beroepsbevoegdheid

7.3.1 Inschrijving in het Handelsregister

Inschrijver moet zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel in een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming en geeft dat op de daarvoor bestemde plaats in het UEA aan.

8 Eisen en gunningscriteria

Aanbesteder heeft een aantal eisen en bepaalde wensen met betrekking tot de in het kader van de onderhavige Opdracht te verlenen diensten en/of te leveren producten. De eisen staan in het Programma van Eisen (PvE) zoals dat voor deze Opdracht is opgenomen in het in het Inkoopplatform. Inschrijver dient derhalve de dienstverlening aan te bieden c.q. de producten te leveren zoals omschreven in het bij deze UtI behorende Programma van Eisen. Indien Inschrijver aan één van de eisen niet voldoet, is de Inschrijving niet besteksconform en komt de Inschrijver op grond daarvan niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

8.1 Gunningscriteria

Naast de hiervoor bedoelde eisen waaraan met de Inschrijving volledig moet worden voldaan, hanteert Aanbesteder gunningscriteria aan de hand waarvan Aanbesteder beoordeelt hoe goed Inschrijvingen aan de aanbestede Opdracht voldoen. Bij deze aanbesteding wordt als gunningscriterium dat van de beste prijs-kwaliteitsverhouding gehanteerd. Inschrijvers kunnen zich met hun Inschrijving in kwalitatief (kwaliteit) en financieel (prijs) ten opzichte van elkaar onderscheiden. Op onderdeel kwaliteit kunnen Inschrijvers punten scoren op de (sub)onderdelen als omschreven hieronder in § 8.2. Op onderdeel prijs offren Inschrijvers tarieven die vervolgens worden omgerekend naar een fictieve aanneemsom in het tarievenblad (§ 8.3).

Op basis hiervan kunnen Inschrijvers zich met hun Inschrijving in kwalitatief en financieel opzicht van elkaar onderscheiden. Aanbesteder maakt hierbij onderscheid tussen sub-gunningscriteria van kwalitatieve aard en sub-gunningscriteria van financiële aard.

Voor de kwaliteitscriteria geldt op hoofdniveau de onderstaande maximale puntenverdeling:

Kwalitatieve sub-gunningscriteria	Te behalen punten (max.)	
Migratie		400
A1: Migratieplan	100	
A2: Snelheid	100	
A3: Stabiliteit en continuïteit	100	
A4: Governance en aansturing/samenwerking	50	
A5: Gebruikersadoptie en kennisoverdracht	50	
Dienstverlening		950
B1: Inrichting dienstverlening	400	
B2: Gebruiksvriendelijkheid en gebruiksgemak	350	
B3: Verandervaardigheid	200	
MVO		150
C1: Extra inzet aan Social return	150	
Totaal		1.500

Aanbesteder rangschikt de Inschrijvingen op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitsverhouding door de inschrijvingen te rangschikken van de laagste prijs per kwaliteitspunt naar de hoogste prijs per kwaliteitspunt. Aanbesteder is voornemens de opdracht te gunnen aan de partij met de laagste prijs per kwaliteitspunt.

De eindscore, de prijs per kwaliteitspunt, wordt conform de volgende formule berekend en afgerond (afroning steeds op 2 decimalen).

Prijs per kwaliteitspunt = fictieve aanneemsom / definitieve aantal punten op kwaliteit

Voorbeeld laagste prijs per kwaliteitspunt:

Inschrijver A heeft een fictieve aanneemsom van € 57.000.000,00 en scoort 1.500 definitieve (zie hierna toegelicht bij 8.2) punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $\text{€ } 57.000.000 / 1.500 = \text{€ } 38.000,00$.

Inschrijver B heeft een fictieve aanneemsom van € 56.000.000,00 en scoort 1.200 definitieve punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $\text{€ } 56.000.000 / 1.200 = \text{€ } 46.666,67$.

Inschrijver C heeft een fictieve aanneemsom prijs van € 58.000.000 en scoort 1.300 definitieve punten op kwaliteit. De prijs per kwaliteitspunt is dan in dit geval $\text{€ } 58.000.000 / 1.300 = \text{€ } 44.615,39$.

Inschrijver A heeft de laagste prijs per kwaliteitspunt en is hiermee de winnende Inschrijver.

8.2 Kwalitatieve sub-gunningscriteria

In deze UfI heeft Aanbesteder een aantal kwalitatieve sub-gunningscriteria opgenomen. De beantwoording in de Inschrijving van deze wensen wordt door Aanbesteder getoetst aan de kwalitatieve gunningscriteria en op die manier wordt de aangeboden mate van kwaliteit vastgesteld. De maximale score die per sub-gunningscriterium te behalen is, is opgenomen tussen haakjes achter het sub-gunningscriterium.

8.2.1 Gunningscriteria en beoordeling

Voor de gevraagde beschrijvingen van de oplossingen dient Inschrijver **50% of hoger** van de maximaal te behalen punten op het betreffende sub-subgunningscriterium te behalen om de score op dat criterium mee te laten tellen in de totaal punten telling op het onderdeel kwaliteit. Indien Inschrijver op een sub-subgunningscriterium minder dan 50% van de maximaal te behalen punten op het betreffende criterium behaalt, dan is het definitief aantal punten op dat sub-subgunningscriterium 0 (nul) (**).

(**) Uitgezonderd hierbij is het sub-subgunningscriterium A2 Snelheid en het sub-subgunningscriterium C1 MVO, Inzet aan Social return.

Voorbeeld puntenscore Kwalitatieve sub-subgunningscriteria:

Bij het sub-subgunningscriterium A1 Migratieplan ontvangt Inschrijver 60 punten. Dat is hoger dan 50 punten (meer dan 50% op het maximum van 100 punten).

Bij het sub-subgunningscriterium B1 Inrichting dienstverlening ontvangt Inschrijver 100 punten. Dat is lager dan 200 punten (minder dan de gestelde 50% of hoger van de maximaal te behalen 400 punten). Inschrijver krijgt op dit sub-gunningscriterium geen punten toegekend.

A. Sub-gunningscriterium Migratie (totaal max. 400 punten)

Aanbesteder hecht veel belang aan een goede migratie van de huidige dienstverlening (van BT) naar de nieuwe dienstverlening van Inschrijver. Daarom eist Aanbesteder van de beoogde Opdrachtnemer dat deze de migratie zeer grondig voorbereidt, dit uitwerkt in een gedegen Migratieplan en de migratie vervolgens snel en zorgvuldig uitvoert. In Bijl.3f Inhoud Migratieplan wordt de hoofdstukindeling en de inhoud van het gevraagde Migratieplan beschreven.

Aspecten die we van belang vinden

De volgende aspecten zijn voor Aanbesteder van belang voor het Migratieplan en worden daarom gebruikt bij de beoordeling van het sub-gunningscriterium Migratie:

De overall aanpak en de planning:

- A1 De mate waarin deze compleet, consistent, realistisch en voldoende onderbouwd is;
- A2 De snelheid waarmee de migratie wordt uitgevoerd en afgerond. Een zo kort mogelijke doorlooptijd is gewenst. Daarbij speelt de volgorde waarin de componenten van de dienstverlening worden gerealiseerd een belangrijke rol. Aanbesteder wil graag zo snel als mogelijk is die delen van de dienstverlening met de hoogste kosten voor Aanbesteder migreren;
- A3 De stabiliteit en de continuïteit van de UWV-dienstverlening tijdens de migratie. De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver verstoringen van het primaire proces van UWV voorkomt. De door Inschrijver benoemde risico's en afhankelijkheden en door Inschrijver voorgestelde mitigerende maatregelen;
- A4 De governance van en met UWV en aansturing van/samenwerking met de eigen en de UWV-leveranciers. Hoe richt u uw governance in en hoe organiseert u uw serviceorganisatie? Welke resources zijn er op welk moment, en in welke hoeveelheid uren, nodig vanuit Aanbesteder? Hoe ziet u de aansturing van en samenwerking met de andere leveranciers bij UWV zoals b.v. de huidige leveranciers van CCD, van Netwerk en de latende leverancier voor Telefoonie?;
- A5 De gebruikersadoptie en kennisoverdracht. Hoe zorgt u ervoor dat de gebruikers tijdig en voldoende geïnformeerd dan wel geïnstrueerd zijn maximaal gebruik te maken van de nieuwe dienstverlening? Hoe zorgt u ervoor dat de relevante UWV-beheerders tijdig en voldoende geïnformeerd dan wel geïnstrueerd zijn om de benodigde beheertaken goed uit te kunnen voeren?

Wat vragen we van u?

Wij vragen u om uw aanpak te beschrijven in een concept Migratieplan waarin ten minste de bovengenoemde aspecten aan de orde komen. Na Gunning zal uw Migratieplan in overleg met Aanbesteder verder door u dienen te worden uitgewerkt. Na goedkeuring door Aanbesteder zal de definitieve versie als basis dienen voor de migratie die door Opdrachtnemer zal worden uitgevoerd.

Voor dit sub-gunningscriterium kunt u maximaal 400 punten scoren. Uw Migratieplan moet zelfstandig leesbaar zijn zonder verwijzingen naar externe bronnen of andere documenten. Uw Migratieplan mag maximaal 25 pagina's beslaan met minimaal een 10-punt lettertype, Het voorblad en de inhoudsopgave worden niet meegeteld, evenals een bijlage van maximaal 5 pagina's waarin de planning visueel (zonder uitgebreide toelichting) mag worden weergegeven. Als uw Migratieplan het maximale aantal pagina's overschrijdt, worden de overbodige pagina's genegeerd en niet betrokken in de beoordeling.

Hoe beoordeelt Aanbesteder uw Migratieplan?

Allereerst mag uw Migratieplan niet in strijd zijn met de eisen die aan de Dienstverlening worden gesteld. Als uw Migratieplan wel strijdig is met een of meer eisen, wordt uw Migratieplan lager gewaardeerd.

NB: In alle gevallen van tegenstrijdigheden geldt, dat de eisen in deze Uti leidend zijn voor de uiteindelijke inrichting van de dienstverlening en niet uw Dienstbeschrijving. Hieronder vindt u per aspect of groepje aspecten, hoe Aanbesteder de beoordeling zal uitvoeren.

A1. De aspecten aanpak, planning en de borging (max. 100 punten)

Uw Migratieplan wordt beoordeeld op de aspecten compleetheit, consistentie, realiteitszin en de mate waarin het Migratieplan is onderbouwd. Dit laatste doet Aanbesteder bijvoorbeeld

door te beoordelen hoe u het halen van de mijlpalen in uw plan heeft geborgd. Voor deze aspecten samen zijn maximaal 100 punten te scoren. Hoe beter uw Migratieplan, hoe hoger uw score. Wanneer we gebreken vaststellen in uw Migratieplan (bijvoorbeeld incompleetheid, inconsistenties of een onrealistische planning) dan scoort u minder punten, afhankelijk van de ernst van het gebrek of de gebreken. Een belangrijk onderdeel voor dit aspect is uw risicoanalyse en de door u voorgestelde mitigerende maatregelen.

A2. Het aspect snelheid (max. 100 punten)

Aanbesteder onderscheidt drie componenten in de dienstverlening, namelijk:

1. De 24.000 mobiele aansluitingen voor de smartphones (inclusief vast mobiel integratie en inclusief de in pandige dekking) (maximaal 50 punten verdeeld over 5 batches).
2. Vaste telefonie en ACD (maximaal 10 punten).
3. Klant Contact Center (KCC) Telefoonie (maximaal 40 punten).

Met opmerkingen [D.6]: Aangepast zie Vraag 200 NvI1.

Voor het aspect snelheid als geheel kunt u maximaal 100 punten scoren, verdeeld over de drie hieronder genoemde componenten. Het maximale aantal punten per component is bij elke component vermeld. Het aantal punten voor de componenten wordt als volgt berekend:

- We gaan uit van een start van de migratie per 1 juni 2022 en een uiterste oplevering per 30 april 2023. Dat is een periode van 11 maanden.
- Voor elke volle kalendermaand dat u een component eerder dan 30 april afrondt, krijgt u een percentage van het maximale aantal punten van die component, zoals weergegeven in de volgende tabel.

Realisatie gereed per:	% van de maximale punten	Punten Mobiel per batch	Punten Vast en ACD	Punten KCC
Uiterlijk 31 oktober 2022	100%	10	10	40
Uiterlijk 30 november 2022	90%	9	9	36
Uiterlijk 31 december 2022	70%	7	7	28
Uiterlijk 31 januari 2023	50%	5	5	20
Uiterlijk 28 februari 2023	30%	3	3	12
Uiterlijk 31 maart 2023	10%	1	1	4
Na 31 maart 2023	0%	0	0	0

Dus als u per 30 november 2022 alle KCC-verkeer via uw dienstverlening weet te realiseren, scoort u 36 punten, namelijk 90% van 40 punten.

- Voor de component mobiele aansluitingen berekenen we dit in vijf batches, 4 van 5.000 aansluitingen (op een totaal van circa 24.000 aansluitingen) en een laatste batch die alle resterende aansluitingen omvat. Voor elke batch geldt dat u het in de 3^e kolom genoemde aantal punten krijgt, overeenkomend met het moment dat u deze batch werkend porteert en aansluit.
Rekenvoorbeelden: (Vb. 1) Als u de eerste batch op 30 oktober 2022 en de tweede op 21 november 2022 realiseert, dan levert de eerste batch u 10 punten op en de tweede batch 9 punten. (Vb. 2) Als u alle vijf de batches (dus alle mobiele aansluitingen) na 31 oktober 2022 maar uiterlijk 30 november 2022, weet te realiseren, dan scoort u $5 \times 9 = 45$ punten. (Vb. 3) Als u twee batches op 29 november 2022 realiseert en de overige drie op 25 februari 2023, dan scoort u 2×9 plus $3 \times 3 = 27$ punten.
- Een randvoorwaarde om een aansluiting te mogen meetellen, is dat het UWV-kantoor waartoe de betrokken medewerker behoort, voorzien is van voldoende (conform het programma van eisen) in pandige dekking. UWV-kantoren waarvoor geen actieve voorziening voor in pandige dekking nodig is, hebben dus vanaf de start van de migratie een voldoende dekking.

- Voor de component vaste telefonie geldt het moment waarop die component compleet en werkend opgeleverd en door UWV geaccepteerd is. **NB:** Het niet halen van de door u geoffeerde opleverdata is gesanctioneerd met een boete. De boete is gespecificeerd in de Overeenkomst.

Om de scores te kunnen vaststellen dient u in uw Migratieplan de betreffende momenten helder te specificeren, uiteraard op basis van een realistische planning. In Bijlage 10 tarievenblad is een apart tabblad opgenomen (A2 Migratie snelheid) waarin u de data kunt invullen waarbij de punten worden berekend. Dit is ter informatie. Definitieve vaststelling van de punten geschiedt door de beoordelingscommissie.

A3. Het aspect stabiliteit en continuïteit (max. 100 punten)

Bij dit aspect beoordeelt Aanbesteder uw Migratieplan op de mate waarin u aannemelijk maakt dat Aanbesteder tijdens de migratie in de primaire dienstverlening van Aanbesteder, het Klant Contact Center (KCC) en de interne servicedesks, geen toerekenbare verstoringen of onderbrekingen ervaart. Daarnaast beoordeelt Aanbesteder uw Migratieplan op de mate waarin u aannemelijk maakt dat Aanbesteder tijdens de migratie in de overige dienstverlening van Aanbesteder zo min mogelijk toerekenbare verstoringen of onderbrekingen ervaart.

U kunt voor dit aspect maximaal 100 punten scoren. Uw score is maximaal als u  n toezegt dat er geen enkele toerekenbare verstoring of onderbreking, in uw gehele dienstverlening aan UWV, zal plaats vinden die wordt veroorzaakt door uw migratiewerkzaamheden  n dat ook voldoende aannemelijk kunt maken. U krijgt minder punten naarmate uw toezegging minder vergaand is dan wel uw toezegging als minder aannemelijk wordt beoordeeld. Een belangrijk onderdeel voor dit aspect is uw risicoanalyse op dit aspect en de door u voorgestelde mitigerende maatregelen.

A4. Het aspect governance, aansturing/samenwerking en uitvoering (max. 50 punten)

Bij dit aspect beoordeelt Aanbesteder uw Migratieplan op de mate waarin de door u voorgestelde governance, aansturing/samenwerking en uitvoering ervoor zorgt dat de migratie conform plan en planning zal worden uitgevoerd.

U kunt voor dit aspect maximaal 50 punten scoren. Uw score is maximaal als u duidelijk aangeeft hoe u de governance, aansturing/samenwerking en uitvoering inricht en als uw Migratieplan aannemelijk maakt dat:

- alle betrokken partijen (dus ook UWV en haar andere leveranciers) tijdig en volledig worden geïnformeerd en aangestuurd,
- de voortgang van de migratie in alle relevante onderdelen continu wordt bewaakt,
- mogelijke problemen vroegtijdig worden gedetecteerd en opgelost,
- de benodigde resources vanuit UWV minimaal zijn.

U krijgt minder punten naarmate de governance, aansturing/samenwerking en uitvoering als minder aannemelijk worden beoordeeld.

A5. Het aspect adoptie en kennisoverdracht (max. 50 punten)

Bij dit aspect zijn twee groepen gebruikers betrokken, de eindgebruikers en de beheerders.

1. De eindgebruikers moeten zoveel mogelijk actief gebruik gaan maken van de nieuwe oplossing. We noemen dit de adoptie door eindgebruikers. Aanbesteder draagt zorg voor de adoptie en streeft ernaar om de adoptie door eindgebruikers te maximaliseren. De Opdrachtnemer dient de tools en middelen aan te leveren om de adoptie te faciliteren.
2. De Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde kennisoverdracht aan de beheerders van Aanbesteder. U dient de beheerders van Aanbesteder te informeren en instrueren.

Bij dit aspect beoordeelt Aanbesteder uw Migratieplan op de mate waarin de door u voorgestelde aanpak, aangeleverde tools en middelen ervoor zorgen dat Aanbesteder maximaal

is toegerust om de 100% adoptie te bereiken dan wel te benaderen, en de UWV-beheerders tijdig en volledig zijn geïnformeerd en geïnstrueerd.

U kunt voor dit aspect maximaal 50 punten scoren. Uw score is maximaal als (1) uw voorgestelde aanpak ervoor zorgt dat Aanbesteder maximaal is toegerust om de adoptie te effectueren en (2) u aannemelijk maakt dat de beheerders volledig opgeleid zijn.

U krijgt minder punten naarmate u Aanbesteder minder toerust om de adoptie te effectueren en/of uw toezeggingen als minder aannemelijk worden beoordeeld.

B. Sub-gunningscriterium De dienstverlening (totaal Max. 950 punten)

Alle medewerkers van Aanbesteder maken gebruik van telefonie. Enkele cruciale diensten, zoals het KCC, de interne service desks en de medewerkers die dagelijks in contact staan met de cliënten van Aanbesteder, zijn er compleet van afhankelijk voor de uitvoering van hun werk. Kortom, telefonie is voor Aanbesteder een cruciale dienst. Daarom moet de dienstverlening m.b.t. telefonie aan hoge eisen voldoen op het gebied van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en kwaliteit.

Aspecten die we van belang vinden

De volgende aspecten zijn voor Aanbesteder van belang voor de kwaliteit van de dienstverlening en worden daarom gebruikt bij de beoordeling van dit sub-gunningscriterium De dienstverlening:

1. De inrichting van de dienstverlening;
2. De gebruiksvriendelijkheid en het gebruiksgemak van de voorzieningen voor de vast/mobiel integratie;
3. De verandervaardigheid.

Wat vragen we van u?

Wij vragen u om de inrichting van uw dienstverlening te beschrijven in een Dienstbeschrijving waarbij ten minste alle genoemde aspecten aan de orde komen. Na Gunning zal deze dienstbeschrijving door Aanbesteder worden gebruikt bij de verificatie en acceptatie van de door Opdrachtnemer op te leveren onderdelen van de dienstverlening.

Voor dit sub-gunningscriterium kunt u maximaal 950 punten scoren. Uw Dienstbeschrijving moet zelfstandig leesbaar zijn zonder verwijzingen naar externe bronnen of andere documenten. Uw Dienstbeschrijving mag maximaal 20 pagina's beslaan met minimaal een 10-punt lettertype. Het voorblad en de inhoudsopgave worden niet meegeteld, evenals een bijlage van maximaal 5 pagina's waarin visualisaties van aspecten van uw dienstverlening (zonder uitgebreide toelichting) mogen worden weergegeven. Als uw Dienstbeschrijving het maximale aantal pagina's overschrijdt, worden de overvloedige pagina's genegeerd en niet betrokken in de beoordeling.

Hoe beoordeelt Aanbesteder uw Dienstbeschrijving?

Allereerst mag uw Dienstbeschrijving niet in strijd zijn met de eisen uit deze aanbesteding. Als uw Dienstbeschrijving wel strijdig is met een of meer eisen, wordt uw Dienstbeschrijving lager gewaardeerd. NB: In alle gevallen van tegenstrijdigheden geldt, dat de eisen in deze UTI leidend zijn voor de uiteindelijke inrichting van de dienstverlening en niet uw Dienstbeschrijving.

De aangeboden dienstverlening moet in uw Dienstbeschrijving concreet, compleet, consistent, reëel en onderbouwd zijn. Als we in uw Dienstbeschrijving gebreken constateren (bijvoorbeeld incompleetheid, inconsistenties of een onrealistische inrichting) dan scoort u minder punten, afhankelijk van de ernst van het gebrek of de gebreken.

B1. Het aspect inrichting van de dienstverlening (max. 400 punten)

Uw Dienstbeschrijving wordt beoordeeld op compleetheid, consistentie, realiteitszin, dat voldoet aan de functionele behoefte zoals minimaal gesteld in het Programma van Eisen en de mate waarin de Dienstbeschrijving is onderbouwd. U dient voor de complete dienstverlening de volgende elementen te beschrijven:

- hoe de dienstverlening is opgebouwd, uit welke logische en (high level) technische componenten de dienstverlening bestaat en hoe de samenhang tussen de verschillende componenten is. Van belang is dat oplossing eerder elders succesvol is geïmplementeerd bij een soortgelijke organisatie.
- welke voorzieningen u treft en welke maatregelen u neemt om de kwaliteit, de stabiliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en te versterken.
- welke processen en procedures u inricht rond het voorkomen en oplossen van verstoringen. Met name de stabiliteit en de continuïteit van de CCD-omgeving zijn voor Aanbesteder cruciaal.
- hoe u de sturing inricht voor zowel regulier als bij (top-)incidenten, voor de samenwerking met Aanbesteder en met andere leveranciers van Aanbesteder zoals (maar niet limitatief) voor KWN, CCD, huisvesting. Welke structuur stelt u voor en welke overleggen?
- hoe stelt u Aanbesteder op de hoogte van en adviseert u Aanbesteder over nieuwe ontwikkelingen en mogelijke verbeteringen?
- uw risicoanalyse van de dienstverlening en mitigerende maatregelen.

Voor deze onderdelen samen is maximaal 400 punten te scoren, waarbij de onderdelen als geheel worden beoordeeld zonder dat ze afzonderlijk een vaste score hebben. Naar mate uw dienstverlening op de hierboven genoemde elementen, blijkt uw Dienstbeschrijving, beter is, hoe hoger uw score.

B2. Het aspect gebruikersvriendelijkheid en het gebruiksgemak van de voorzieningen voor de vast/mobiel integratie (max. 350 punten)

Aanbesteder beoordeelt uw dienstbeschrijving op de wijze waarop eindgebruikers en beheerders de diensten gaan ervaren. Van belang voor het gemak en de gebruikersvriendelijkheid zijn onder andere: de eenvoud van de oplossing, het aantal handelingen die een gebruiker moet uitvoeren bij het gebruik van diensten, het intuïtieve karakter van de benodigde handelingen, mogelijkheden van self service, voorgedefinieerde menu's en dergelijke.

Voor dit onderdeel kunt u 350 punten scoren. Hoe eenvoudiger voor gebruikers en gebruikersvriendelijker uw dienstverlening is blijkt uw Dienstbeschrijving, hoe hoger uw score. Daar waar uw Dienstbeschrijving complexer en lastiger te gebruiken voor eindgebruikers en beheerders wordt, scoort u minder punten, afhankelijk van de ernst van het gebrek of de gebreken.

B3. Het aspect verandervaardigheid (max. 200 punten)

Aanbesteder is voornemens om tijdens de looptijd van de Overeenkomst een aantal wijzigingen uit te (laten) voeren die van invloed zijn op de dienstverlening telefonie. Deze wijzigingen betreffen:

- De aanbesteding van de CCD-dienst waarbij het inkomend verkeer (088) ten behoeve van het KCC zal worden overgeheveld vanuit deze Overeenkomst voor telefonie naar de aan te besteden CCD-Overeenkomst (maximaal 75 punten).
- De aanbestedingen voor KWN waarbij onder andere een nieuwe netwerkleverancier zal worden gecontracteerd. Dat vereist dat de leverancier Telefoonie (Opdrachtnemer) een nieuwe koppeling moet realiseren met de dan nieuwe netwerkleverancier voor de afwikkeling van het verkeer op de softphones en IP-telefoons (maximaal 50 punten). Gegadigde mag de daadwerkelijke kosten die gerelateerd zijn aan de migratie naar een nieuwe netwerkleverancier in rekening brengen, zodra duidelijk is waar en hoe

Met opmerkingen [D.7]: Zie vraag 103 Nv11.

een nieuwe koppeling gerealiseerd moet worden. Aanbesteder is akkoord dat dit t.z.t. in overleg o.b.v. een afgestemde offerte kan worden gerealiseerd.

- De overgang naar de telefonie omgeving van MS365 (maximaal 75 punten).

U dient in uw Dienstbeschrijving voor elk van de drie wijzigingen te beschrijven op welke wijze u die wijziging gaat uitvoeren dan wel begeleiden en hoe u ervoor gaat zorgen dat bij elke wijziging de stabiliteit en de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd blijven. Voor deze drie onderdelen samen zijn maximaal 200 punten te scoren. Per onderdeel is de maximale deelscore aangegeven. Hoe beter de door u voorgestelde aanpak is, hoe hoger uw score. Als we in uw aanpak gebreken constateren (bijvoorbeeld incompleetheid, inconsistenties of een onrealistische aanname of aanpak) dan scoort u minder punten, afhankelijk van de ernst van het gebrek of de gebreken. Een belangrijk onderdeel van de gevraagde beschrijving is uw risicoanalyse met betrekking tot de wijzigingen en de door u voorgestelde mitigerende maatregelen.

C. Sub-gunningscriterium: MVO (totaal max. 150 punten)

Aanbesteder zoekt een Opdrachtnemer die aantoonbare bijdragen levert aan een betere wereld en bereid is om hier continu op in te spelen.

C1. Extra inzet aan Social return (max. 150 punten):

De Inschrijver verplicht zich om bij gunning ten minste 2% van de opdrachtsom aan te wenden voor Social Return activiteiten op basis van de "Bouwblokkenmethode" (zie ook Bijlage 14 Social return Bouwblokkenmethode). De activiteiten mogen binnen de opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een onderaannemer of toeleverancier.

Het uitgangspunt is 2% op basis van de "Bouwblokkenmethode". In het geval Inschrijver, aantoonbaar, meer aan Social return inzet dan de gestelde 2% op het gebied van Social return, hecht het UWV daar waarde aan. In het geval Inschrijver meer dan de gestelde 2% aan Social return inzet, dan dient deze dit aan te tonen met een beschrijving in maximaal 1.000 woorden in een Plan van Aanpak. De getoonde aanpak dient realistisch te zijn en wordt meegenomen in de SLA.

Gedurende de looptijd zal hierop worden gestuurd door Aanbesteder. Indien blijkt dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst het geoffreerde percentage niet wordt behaald, dan kan dit leiden tot (financiële) sancties of tot ontbinding van de Overeenkomst.

Beoordeling:

De inschrijver die een hoger percentage dan de gestelde 2% over de opdrachtsom aan Social return aanbiedt ontvangt meer punten. Indien het Plan van Aanpak UWV niet ervan overtuigt dat het door Inschrijver geoffreerde percentage realistisch is, dan ontvangt u 0 (nul) punten. Indien het Plan van Aanpak Aanbesteder deels ervan overtuigt dat het door Inschrijver geoffreerde realistisch is dan ontvangt u punten voor het percentage van het onderdeel van Social return dat als realistisch wordt beoordeeld. Het onderstaande schema is hierbij van toepassing.

Punten	% inzet Social return
50	2,5 of meer
75	3 of meer
100	4 of meer
125	5 of meer
150	6 of meer

8.3 Financieel sub-gunningscriterium

Inschrijver dient de tarieven in het Inkoopplatform op te geven conform het bijgevoegde tariefmodel (Bijlage 10 Tariefmodel EA Telefoonie).

Aanbesteder hanteert bij het financieel sub-gunningscriterium voor de totale fictieve inschrijfprijs een plafondprijs van € 58.500.000 excl. BTW. Als de door u geoffreerde totale fictieve inschrijfprijs boven deze plafondprijs komt, wordt uw inschrijving terzijde gelegd en komt u niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Afwijken van het tariefmodel is niet toegestaan en leidt tot een niet-besteksconforme inschrijving die terzijde wordt gelegd en daarmee niet voor gunning in aanmerking komt. De aanwijzingen in de invulinstructie voor het tariefmodel zijn derhalve bindend. Bij de invulling van het tariefmodel dient Inschrijver de volgende uitgangspunten te hanteren:

- 1 Alle door Inschrijver in te vullen tarieven dienen te zijn gebaseerd op de in de aanbestedingsstukken beschreven dienstverlening en/of te leveren producten. De op te geven tarieven dienen de volledige dienstverlening en/of te leveren producten af te dekken. Niet in de tarieven opgenomen kosten kan Inschrijver niet factureren, althans worden niet vergoed, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2 Alle tarieven dienen te worden opgegeven in Euro's en exclusief BTW.
- 3 De opgegeven tarieven dienen reëel te zijn en dienen in ieder geval géén negatieve bedragen te omvatten. Per tariefonderdeel kunnen daarnaast specifieke restricties gelden.
- 4 Aanbesteder voert geen prijsonderhandelingen. De Inschrijver heeft derhalve slechts één gelegenheid om een concurrerende inschrijving, met een zo optimaal mogelijke prijs- en kwaliteitsverhouding, in te dienen.
- 5 Het schuiven met tarieven op een wijze die de beoordelingssystematiek frustreert, is niet toegestaan.
- 6 **Tab. 2 Vaste Telefoonie:**
In dit tabblad worden de verkeerskosten, de vaste kosten werkplek en diversen vermeld. Gesteld is dat:
 - Eénmalige kosten dienen in de verkeerskosten verdisconteerd te zijn;
 - Het 088 verkeer wordt vanaf medio 2025 afgewikkeld door de winnaar van de CCD aanbesteding;
 - Prijs per werkplek per maand. Dit is inclusief toestel, infrastructuur, benodigde licenties, verkeer vast uitgaand (binnenland en buitenland, naar vast of mobiel), ISDN en SIP Trunks.;
 - Aan de beller mogen geen additionele kosten in rekening worden gebracht. Alle kosten dienen in deze tarieven te zijn verwerkt.
 - De kosten voor uitgaand verkeer (vaste telefoonie) dienen in de overige tarieven te zijn verwerkt.
- 7 **Tab. 3 Mobiel:**
In dit tabblad worden de abonnementskosten, de vaste maandelijks kosten en de éénmalige kosten bij nieuwe abonnementen tijdens de exploitatie (dus nadat de migratie is afgerond) vermeld.
- 8 **Tab. 4 Tariefzones Mobiel:**
In dit tabblad vermeld Inschrijver de andere landen die in zijn indeling ook binnen de tariefzone 1 vallen. De tabel zal in de DFA worden opgenomen.
- 9 **Tab. 5 Inpandige dekking:**
In dit tabblad vermeld Inschrijver de eenmalige kosten per pand die nodig zijn ten behoeve van inpandige dekking en de periodieke exploitatielasten. Hiervoor dient Inschrijver een percentage te vermelden. Dit is het percentage van de investeringen, dat als exploitatielast per jaar wordt doorgerekend. Inschrijver mag een vast percentage voor de exploitatielasten invullen (cel A83) voor alle

- panden of per pand aangeven wat de maandelijkse exploitatielasten zijn in kolom F. Investeringskosten omvatten ook de verwijderkosten bij het einde van het gebruik. De investeringen worden in 6 jaar gefactureerd. Alleen voor panden waar een actieve inpassende installatie wordt aangelegd, mogen worden opgenomen. De maandlasten zijn inclusief de aansluiting en het life cycle management.
- 10 **Tab. 6 Migratie:**
In dit tabblad vermeld Inschrijver de fases van zijn Migratieplan, de periode per maand van de migratie plus de kosten per fase per maand.
- 11 **Tab. 7 Diversen:**
In dit tabblad vermeld Inschrijver de uurtarieven betreffende de inzet van verschillende functionarissen. Deze tarieven worden niet beoordeeld en meegenomen in de fictieve aanneemsom. Deze tarieven gelden alleen voor aanvullend geoffreerd werk. Inschrijver dient marktconforme tarieven op te geven en te hanteren.
- 12 **Tab. Overzicht Totale kosten:**
Het tabblad Overzicht Totale kosten geeft een totaalstelling (= de fictieve aanneemsom) van alle onderliggende tarieven maal een fictief aantal eenheden. Dit werkblad wordt automatisch gevuld vanuit de overige tabbladen en bevat voor Inschrijver geen invulbare velden. Als de totale fictieve Inschrijfprijs boven de plafondprijs van € 58.500.000 excl. BTW ligt wordt uw Inschrijving uitgesloten.
- 13 **Tab. A2 Migratiesnelheid:**
Het tabblad A2 Migratiesnelheid toont een model waarin Inschrijver de oplevermomenten (de datum) van de onderdelen uit sub-subgunningscriterium A2 (Migratiesnelheid) kan invullen. In de tabel worden dan de bijbehorende punten voor het sub-subgunningscriterium A2 Snelheid van de Migratie uitgerekend. Dit tabblad is puur ter informatie.

Met nadruk wijst Aanbesteder Inschrijver erop dat de op dit werkblad gebruikte fictieve aantallen slechts een weergave vormen van de verdeling van het belang dat Aanbesteder hecht aan de verschillende tariefcomponenten. Aan de in het tariefmodel gehanteerde aantallen kan daarom door Inschrijver nu en in de toekomst geen enkel recht worden ontleend ten aanzien van de tijdens de uitvoering van de opdracht werkelijk te realiseren hoeveelheden c.q. te realiseren omzet.

8.3.1 Beoordelingsmethodiek financiële sub-gunningscriterium

Zie de toelichting over de laagste prijs per kwaliteitspunt bij hoofdstuk 8.3.

8.4 Loting

In het uitzonderlijke geval, dat er twee of meer Inschrijvingen gelijk als hoogste eindigen bij de beoordeling, zal Aanbesteder de Inschrijving die voor gunning in aanmerking komt bepalen door middel van loting door of onder toezicht van een notaris in het bijzijn van de betrokken Inschrijvers. Alvorens tot loting over te gaan, zal Aanbesteder naar analogie van de procedure zoals beschreven in § 4.16 alle Inschrijvers door middel van een lotingsbeslissing schriftelijk meedelen met welke Inschrijvers hij voornemens is de loting te voltrekken. Voor Inschrijvers die het niet eens zijn met een lotingsbeslissing staat dezelfde mogelijkheid open om daartegen op te komen als tegen de in § 4.16 genoemde gunningsbeslissing. Indien Aanbesteder in het kader van de verificatie van hetgeen Inschrijver in het UEA heeft verklaard, bewijsstukken wil opvragen, zal hij dit naar analogie van de procedure zoals beschreven in § 4.15, doen direct nadat uit de beoordeling de vermoedelijke deelnemers aan de loting bekend zijn en voorafgaand aan de lotingsbeslissing.

INHOUDSOPGAVE BIJLAGEN UtI

Nummer	Bijlage
Bijlage 1	Overeenkomst
Bijl. 1a	Strategisch Beleidskader Beveiliging & Privacy
Bijl. 1b	Definitielijst
Bijl. 1c	Wijzigingsprocedure
Bijl. 1d	Sleutelpersoneel
Bijl. 1e	Model Geheimhouding Audit
Bijl. 1f	Auditprocedure
Bijl. 1g	Benchmarkprocedure
Bijl. 1h	Model Geheimhouding Benchmark
Bijl. 1i	Toegangsprocedure
Bijlage 2	Beveiliging- en Verwerkersovereenkomst (BVO)
Bijlage 3	Programma van Eisen (PvE)
Bijl. 3a	Totaalbeeld IST SOLL Situatie
Bijl. 3b	Architectuur Streefbeeld UWV Telefoonie
Bijl. 3c	Aansluitvoorwaarden generieke Infrastructuur
Bijl. 3d	Geheimhoudingsverklaring Schouw/Dataroom
Bijl. 3e	UWV Pandenlijst
Bijl. 3f	Inhoud Model Migratieplan
Bijl. 3g	Functioneel ontwerp Contactcenter SDIV
Bijlage 4	Dossier Financiële Afspraken (DFA)
Bijl. 4a	One trail XML PDF factuur
Bijl. 4b	Best- Order en Facturatieproces
Bijlage 5 (Template wordt niet meegestuurd. Deze wordt na gunning in gezamenlijk opgesteld)	Service Level Agreement (SLA)
Bijlage 6	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
Bijlage 7	UEA - Inschrijvers UEA - Derden Geschiktheidseisen UEA - Onderaanneming
Bijlage 8	Opgave Referentieprojecten
Bijlage 9	MVO Gedragscode leveranciers
Bijl. 9a	Gedragscode UWV Integer Gedrag
Bijlage 10	Tarievenblad

Openbare Europese aanbesteding

Vaste en Mobiele Telefonie

Dfe001.01.11.2021

Datum

11-02-2021

Versie

1.2

Pagina

34 van 36

Bijlage 11	Verklaring verzekering (na voorlopige gunning)	
Bijlage 12	Beveiliging- en Privacyregels	
Bijlage 13	Vragenformulier	
Bijlage 14	Handleiding Social return (Bouwblokkenmethode)	
Bijlage 15	Governance reglement EA Telefonie	
Bijlage 16	Geheimhoudingsverklaring	
Bijlage 17	Template CMDB	
Bijlage 18 (Template wordt niet meegestuurd. Deze wordt na gunning in gezamenlijkheid opgesteld)	PDC	

Checklist

Omschrijving vraag/gevraagde	Vermelding UtI	Bijlage UtI	Verklaren akkoord of Indienen bij Inschrijving	Verklaring Akkoord met JA
Indienen c.q. Akkoord verklaren bij Inschrijving				
Overeenkomst plus alle bijbehorende bijlagen	§4.2 en §4.13 en Bijl. 1	1,1a,1b,1c,1d,1e,1f,1g,1h,1i	Verklaren	
Beveiliging- en Verwerkingsovereenkomst (BVO)	§2.5.1 en Bijl. 2	2	Verklaren	
Programma van Eisen incl. de bijbehorende bijlagen	Bijl. 3 en 17	3,3a,3b,3c,3d,3e,3f,3g en 17	Verklaren	
Dossier Financiële Afspraken DFA (invullen na gunning)	Bijl.4	4,4a,4b	Verklaren	
Service Level Agreement SLA (invullen na gunning)	Bijl. 5	5	Verklaren	
Product en Diensten Catalogus (PDC) (invullen na gunning)	Bijl. 18	18	Verklaren	
Document Afspraken en Procedures DAP (invullen na gunning)	Bijl. 6	6	Verklaren	
Invullen en ondertekenen Eigen Verklaring Uniform Europees Aanbestedingsformulier UEA	§3 en §4.11	7	Indienen	
Ervaring/ Kerncompetenties	§7.2.2	8	Indienen	
MVO Gedragscode	§2.2.1	9	Verklaren	
Tarievenblad	§8.4	10	Indienen	
Passende aansprakelijkheidsverzekering	§7.1.1	11	Verklaren en Indienen	
Verklaring aanvaarding hoofdelijke aansprakelijkheid (van toepassing bij concernverhoudingen)	§3.4	7	Indienen (via UEA Bijl. 7)	
Beveiliging en Privacyregels	Bijl. 12	12	Verklaren	
Vragen / Nota van Inlichtingen	§4.6	13	n.v.t.	
Social return minimale inzet van 2% van de opdrachtwaarde	§2.2.2.1	14	Verklaren	
Governance reglement	§1.3	15	Verklaren	
Geheimhoudingsverklaring Opdrachtnemer	§4.7	16	Indienen	

Openbare Europese aanbesteding

Vaste en Mobiele Telefoon

Dfe001.01.11.2021

Datum
11-02-2021
Versie
1.2
Pagina
36 van 36

Omschrijving vraag/gevraagde	Vermelding UtI	Bijlage UtI	Verklaren akkoord of Indienen bij Inschrijving	Verklaring Akkoord met JA
Indienen c.q. Akkoord verklaren bij Inschrijving				
Financiële draagkracht eis: Inschrijver dient van de drie (3) meest recente afgesloten boekjaren een jaarverslag met een afgegeven goedkeurende accountantsverklaring behorende bij de betreffende jaarverslagen bij Inschrijving te overleggen	§7.1.2		Indienen bij Inschrijving	
Financiële draagkracht eis: In de accountantsverklaring over het <u>meest recente</u> afgesloten boekjaar dient <u>geén</u> zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' te zijn opgenomen.	§7.1.2		Indienen bij Inschrijving	
Ingeschreven staan in handelsregister	§7.3.1		Indienen (In UEA Bijl. 7)	
Offerte	§8.3		Indienen bij Inschrijving	

(Indienen na Gunning van de opdracht)	Vermelding UtI	Verklaren akkoord of Indienen bij Inschrijving	Verklaring Akkoord met JA
Uittreksel Handelsregister dat op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden	§6.1	Verklaren	
Gedragsverklaring Aanbesteden die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 2 jaar	§6.1	Verklaren	
Verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het moment van de indiening van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan 6 maanden)	§6.1	Verklaren	
Aantonen Passende aansprakelijkheidsverzekering geldig bij start contract	§7.1.1	Verklaren	