



Aanbestedingsleidraad

Europese openbare aanbesteding

**levering van telefonie en omnichannel diensten inclusief
de integratie met Microsoft Teams**

ten behoeve van

ICT Gouwe-IJssel
bestaande uit
Gemeente Gouda
Gemeente Waddinxveen
Gemeente IJsselstein
Gemeente Montfoort

Kenmerk : 297908
Versie: 4.1
Datum: 15 februari 2022

Documentversie dec-2020

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	6
1.1.	Aanbestedende dienst.....	6
1.2.	Aanleiding en doel van de aanbesteding	6
2.	Aan te besteden Opdracht.....	7
2.1.	Omschrijving.....	7
2.1.1.	Scope en omvang	7
2.1.2.	Huidige situatie.....	7
2.1.3.	Gewenste situatie.....	10
2.1.4.	Buiten de Scope.....	13
2.1.5.	Percelen	13
2.1.6.	Marktconsultatie	13
2.2.	Looptijd	13
2.3.	Brondocumenten Opdracht	13
3.	Beoordelingsprocedure	14
3.1.	Team.....	14
3.2.	Procedure	14
3.3.	Gunning	14
4.	Aanbestedingsprocedure en Inschrijving	15
4.1.	Procedure	15
4.2.	Planning.....	15
4.3.	Gunningscriterium	15
4.4.	Site survey	21
4.5.	Nota van inlichtingen	21
4.6.	Indienen Inschrijving	22
4.7.	Prijsopgave	23
4.7.1.	Prijsindexatie.....	23
4.8.	Gecombineerde aanmelding	23
4.9.	Meerdere Inschrijvers van één organisatie	24
4.10.	Samenwerkingsverbanden	24
4.11.	Inlichtingen over eventuele oderaanneming	24
4.12.	Derde programmatuur	24
4.13.	Varianten	25
4.14.	Gestanddoening	25
4.15.	Algemene gegevens Inschrijver	25
4.16.	Rechtsgeldige ondertekening.....	25
4.17.	Vergoeding	25
4.18.	Overige wettelijke kaders	26
4.19.	Klachten en geschillen.....	26
4.19.1.	Klachtenmeldpunt	26
4.19.2.	Klachtencommissie	26
4.19.3.	Burgerlijke rechter	26
5.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	27
5.1.	Uitsluitingsgronden	27
5.2.	Voorwaarden beroep op bekwaamheden Derden	27
5.3.	Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid	27
5.4.	Minimumeisen technische bekwaamheid	28
5.4.1.	Ervaring/referenties.....	28
5.4.2.	Kwaliteitssyste(e)m(en).....	29
5.4.3.	Toetsing	29
6.	Voorwaarden	30
6.1.	Algemeen.....	30

6.2.	Nederlandse taal	30
6.3.	Correspondentie	30
6.4.	Voorbehoud	30
6.5.	Omissies en/of onjuistheden	31
6.6.	Geheimhouding	31
6.7.	Intellectueel eigendom.....	31
6.8.	Verwerkersovereenkomst.....	31

Bijlagen

Bijlage [1]	Programma van eisen
Bijlage [2]	Wensen
Bijlage [3]	ICT-technische randvoorwaarden
Bijlage [4]	FoBPBX architectuur Gouda en Waddinxveen
Bijlage [5]	UEA voor aanbestedingsprocedures
Bijlage [6]	Specificatieblad Inschrijving
Bijlage [7]	Model referentieopdrachten
Bijlage [8]	Concept Overeenkomst
Bijlage [9]	GIBIT 2020
Bijlage [10]	Verslag marktconsultatie

Begrippenlijst

In deze Aanbestedingsleidraad worden de onderstaande begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als meervoud gebruikt worden. De begripsbepalingen gelden voor het gehele aanbestedingsdocument.

Aanbestedende dienst

College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Gouda zetelend Burgemeester Jamesplein 1 te Gouda.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten in de aanbestedingsprocedure die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van onderhavige Europese Openbare aanbestedingsprocedure.

Aanbestedingsleidraad

Het document met daarbij horende bijlagen dat alle, door de Opdrachtgever verstrekte, informatie bevat aangaande onderhavige aanbesteding.

Algemene Voorwaarden

De algemene voorwaarden zoals beschreven in de GIBIT 2020, zoals gepubliceerd op de website <https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2021-04/20210324%20GIBIT%202020%20Artikelen.pdf>, vormen een integraal onderdeel van de af te sluiten overeenkomst. Genoemde Algemene Voorwaarden kunnen door de Inschrijver van genoemde website worden gedownload

ARW 2016

Aanbestedingsreglement Werken 2016, Staatscourant 2016 nr. 32830 van 30 juni 2016.

AW

Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

Bijlage

Een Bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten die er onderdeel van uitmaakt.

Concern

Een Concern is een groep van ondernemingen die samen een economische eenheid vormen en onder een gezamenlijke leiding opereren.

Derden

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon waarop een Inschrijver zich beroept om te kunnen voldoen aan: (1) de financiële en/of economische draagkracht, (2) de technische bekwaamheid of (3) beroepsbekwaamheid.

Gedragsverklaring aanbesteden

De verklaring als bedoeld in 4.1 AW.

Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zien toe op de competenties die concreet nodig zijn om de betreffende Opdracht goed te kunnen uitvoeren. Geschiktheidseisen betreffen minimeisen op basis waarvan de geschiktheid van de Inschrijver wordt getoetst. Geschiktheidseisen kunnen betrekking hebben op de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.

Gunningscriteria

Criteria op basis waarvan de Opdracht zal worden gegund. Er is één hoofdcriterium namelijk de 'economisch meest voordelige Inschrijving'. Daarbinnen onderscheidt de wetgever de volgende drie afzonderlijke Gunningscriteria: (a) de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding, (b) laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit en (c) de laagste prijs (art. 2.114 AW)

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een door de Inschrijver ingediende aanbieding om de Opdracht uit te voeren.

Nota van inlichtingen

Een of meer nota's die van verstrekte inlichtingen zijn opgemaakt. De Nota('s) van inlichtingen maakt/maken integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

Opdracht

Een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel die is gesloten tussen een of meer ondernemers en de Opdrachtgever en die betrekking heeft op Vaste en Mobiele telefonie zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst, de gemeente Gouda. Waar in dit document gesproken wordt over de Opdrachtgever wordt bedoeld "de Gemeente Gouda en alle andere gemeenten die gebruik maken van de aangeboden diensten.

Opdrachtnemer

Degene aan wie Opdrachtgever de Opdracht heeft gegund.

Programma van eisen

Een beschrijving van de Opdracht, met daarin opgenomen eisen en (rand-) voorwaarden ten aanzien van de te verrichten diensten c.q. te leveren producten in het kader van de omschreven Opdracht.

Raamovereenkomst

Een schriftelijke overeenkomst tussen de Aanbestedende dienst en een of meer ondernemers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten vast te leggen.

In de ARW 2016 wordt regelmatig gesproken over de aannemer en onderaannemer. Voor aannemer kan gelezen worden de Inschrijver of Opdrachtnemer. Een onderaannemer is een bedrijf dat in Opdracht van de Opdrachtnemer onderdelen van de Opdracht voor zijn rekening neemt.

Subgunningscriterium

Onderverdeling van de Gunningscriteria op basis waarvan de Opdracht zal worden gegund.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Art. 2.84, lid 1, AW, een verklaring van een ondernemer waarin deze aangeeft of:

- a) Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn;
- b) Hij voldoet aan de in de aankondiging of in de aanbestedingsstukken gestelde Geschiktheidseisen;
- c) Hij voldoet of zal voldoen aan de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen;
- d) Op welke wijze hij voldoet aan de selectiecriteria.

Hiervoor wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 5) gebruikt.

1. Algemeen

1.1. Aanbestedende dienst

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad voor de Europese openbare aanbesteding Vaste en Mobiele telefonie diensten conform de bepaling van de AW (Aanbestedingswet). De gemeente Gouda is de Aanbestedende dienst van deze Opdracht en voert deze aanbesteding tevens uit namens een aantal van haar klantgemeenten.

De gemeente Gouda heeft ruim 70.000 inwoners op een relatief klein oppervlak van 18 km². Hiermee heeft het bijna de grootste bevolkingsdichtheid van Nederland. Naast een wereldberoemd historisch deel, dat jaarlijks door ruim een miljoen toeristen wordt bezocht, is Gouda ook een stad in ontwikkeling. Gouda heeft binnen de regio een centrumfunctie met voorzieningen voor gezondheidszorg, onderwijs en cultuur. Het is een zogenaamde regiegemeente, waarbij uitvoering zoveel mogelijk is uitbesteed. Dit geldt voor afvalinzameling, onderhoud aan de openbare ruimte, bibliotheek, sport, en dergelijke. Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze website <http://www.gouda.nl>.

1.2. Aanleiding en doel van de aanbesteding

ICT Gouwe-IJssel, stafafdeling binnen de gemeente Gouda, levert als centrumgemeente ICT Diensten, Beheer & Ondersteuning aan de gemeenten Gouda, Waddinxveen, Zuidplas, Montfoort en IJsselstein (klantgemeenten) onder andere op het gebied van Telefonie.

De gemeenten Gouda en Waddinxveen maken gebruik van dezelfde telefooncentrale en hetzelfde vaste telefonie contract. De gemeenten Montfoort en IJsselstein hebben eigen telefooncentrales met bijbehorende vaste telefoniecontracten. Meerdere vaste telefonie contracten lopen in 2022 af. Een vergelijkbare situatie doet zich voor bij mobiel. Hiervan verlopen de contracten eveneens in 2022.

ICT Gouwe-IJssel wenst nieuwe contracten voor vaste en mobiele telefonie diensten af te sluiten rekening houdende met de wensen en eisen van de klantgemeenten. Hiermee ontstaat de mogelijkheid voor de klantgemeenten om gebruik te maken van deze centraal aangeboden contracten en diensten. Gemeente Zuidplas zal geen deel uitmaken van deze aanbesteding.

Op basis van een gedeelde visie op de inzet en gebruik van communicatiemiddelen is besloten om de vaste telefonie behoefte in te vullen middels Microsoft Teams.

Binnen de verschillende gemeenten zijn Klant Contact Centra (KCC's) aanwezig. Deze zijn cruciaal voor de communicatie met de burger. Om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen verhogen is er behoefte aan omnichannel software. De inzet hiervan zal per gemeente verschillen. Kleinere gemeenten zullen minder functionaliteit nodig hebben voor het callcenter. Grotere gemeente, zoals de gemeente Gouda, hebben behoefte aan uitgebreide omnichannel callcenter functionaliteit.

2. Aan te besteden Opdracht

2.1. Omschrijving

De aan te besteden opdracht Levering van telefonie en omnichannel diensten inclusief de integratie met Microsoft Teams omvat:

1. Leveren en implementeren van vaste telefoniediensten
2. Leveren en implementeren van mobiele telefoniediensten (spraak en data)
3. Leveren en implementeren van callcenter en omnichannel diensten
4. Integreren van bovenstaande onderdelen in Microsoft Teams
5. Integreren van de geleverde vaste en mobiele diensten
6. Implementeren van videovergaderen in Microsoft Teams als vervanging van Zoom
7. Implementeren van chat in Microsoft Teams als vervanging van Zoom

2.1.1. Scope en omvang

De scope van deze aanbesteding betreft:

Gemeente	Vast	KCC	Mobiel	Video& chat
Gouda	√	√	√	√
Waddinxveen	√	√	√	√
IJsselstein	√	√	√	√
Montfoort	√	√	√	√

Conform AW 2012 art 2.36 en art 2.163c worden de volgende aanvullende opdrachten gedefinieerd:

- Levering van telefonie en omnichannel diensten inclusief integratie met Microsoft Teams voor de gemeente Zuidplas. Deze gemeente is onderdeel van ICT Gouwe-IJssel.
- Het omzetten van een Callcenter omgeving naar een omnichannelomgeving voor individuele gemeenten (indien bij de uitvraag is uitgegaan van standaard callcenter functionaliteit, zie Specificatieblad Inschrijving).
- Levering en onderhoud van Teams vaste telefoons

Op het moment van publicatie van deze aanbesteding is nog niet bekend of de vaste telefonie contracten van Montfoort en IJsselstein (GT-Vast) ook daadwerkelijk expireren in 2022. Duidelijkheid hierover zal naar verwachting worden vertrekt in de Nota van Inlichtingen. Indien dit niet het geval is, zullen Montfoort en IJsselstein als aanvullende opdrachten worden gedefinieerd.

2.1.2. Huidige situatie

Algemene informatie

Alle KCC's van de gemeenten zijn bereikbaar via het 14+ platform.

Wanneer men het 14+ platform belt en daarin de gemeente noemt die men wenst te spreken, wordt er doorgeschakeld naar het KCC van die gemeente. Vanuit alle KCC's wordt er altijd warm doorverbonden, wanneer er niet opgenomen wordt, dan wordt er desgewenst een terugbelverzoek via de mail gestuurd.

De Gemeenten maken geen gebruik van een telefonist(e). Externe gesprekken komen binnen op de verschillende Klant Contact Centra (KCC), dit is de ingang voor burgers en externen. Afdelingen zijn zelf verantwoordelijk voor hun telefonische bereikbaarheid, waarbij per afdeling de secretaresses het zogenoemde terugvalverkeer afhandelen, dan wel dat terugval naar de KCC's gaat. In IJsselstein kent men de secretaresse functie niet.

Er zijn een aantal chef-secretaresse schakelingen die consequent beantwoord worden door secretaresses die naar eigen inzicht doorschakelen naar de telefoon van hun leidinggevende. Secretaresses zitten meestal aan

een blok die elkaars toestellen kunnen overnemen (pickup) of wanneer niet aanwezig automatisch doorgeschakeld wordt naar de volgende secretaresse.

Alle gemeenten hebben een receptie waar een vast toestel aanwezig is. Hiermee wordt er ook gebeld naar collega's om aan te geven dat er bezoek is, pakjes bezorgd zijn en dergelijke.

De gemeenten Gouda en Waddinxveen gebruiken samen één telefonieplatform. De gemeenten Montfoort en IJsselstein hebben eigen telefonieomgevingen.

Plaats	Straat	Postcode	Opmerkingen
Gouda	Burgemeester Jamesplein 1	2803 PG	Huis van de Stad, hoofdlocatie
Gouda	Goejanverweldijk 10	2806 NZ	Technische uitwijklocatie voor Gouda en Waddinxveen
Waddinxveen	Beukenhof 1	2741 HS	Gemeentehuis Waddinxveen
Waddinxveen	Kerkstraat 13	2742 BG	Sociaal Team Waddinxveen
Waddinxveen	Coenecoop 53	2741 PH	Gemeentewerf Waddinxveen
Nieuwerkerk a/d IJssel	Raadhuisplein 1	2914 KM	Gemeentehuis Zuidplas
Montfoort	Kasteelplein 5	3417 JG	Gemeentehuis Montfoort
Montfoort	IJsselveld 18a	3417 XH	Gemeentewerf Montfoort
IJsselstein	Overtoom 1	3401 BK	Gemeentehuis IJsselstein

Indoordekking

In het Huis van de Stad in Gouda is indoordekking ((Huawei WRFUe2100, Huawei BBU3900, etc) gerealiseerd door T-Mobile t.b.v. de gemeente Gouda. De installatie is eigendom van T-Mobile. Daarnaast heeft Vodafone voor een onderhuurder op de 9^e verdieping eveneens indoordekking geïnstalleerd. In het gemeentehuis van Waddinxveen is indoordekking gerealiseerd die geschikt is voor alle aanbieders. Het gemeentehuis IJsselstein maakt gebruik van een KPN repeaterinstallatie (KPN site 6915) voor GSM900, UMTS900 en LTE800 ofwel KPN 2G/3G/4G. De installatie pikt deze frequenties op vanuit de aanwezige outdoor veldsterkte en brengt deze naar binnen op de gewenste plekken in het pand. In het gemeentehuis van Montfoort zijn geen indoor voorzieningen getroffen.

Specifieke informatie over gemeenten Gouda en Waddinxveen

De Gemeente Gouda en Waddinxveen hebben een gezamenlijke gecentraliseerde telefonie infrastructuur. Deze telefonie infrastructuur bestaat uit:

- Mitel (voorheen Aastra) MX-One centrale.
- Vaste en mobiele telefonie integratie op basis van Forced on PBX, de telefonieverbindingen voor inkomend en uitgaand telefoon- en internetverkeer.

De tekening in bijlage 4 FoBPBX architectuur Gouda en Waddinxveen geeft een compleet overzicht van alle componenten.

- Alle vaste medewerkers hebben een smartphone van de gemeente, daardoor: 975 mobiele abonnementen met spraak en 1 GB groepsbundel.
- Vast-Mobiel integratie op basis van Forced on PBX over een apart voice Vlan.
- De smartphones worden beheerd middels Microsoft Intune.
- 90 vaste toestellen voor het klantcontactcentra (KCC's), ICT-servicedesk en secretariaten.
- 20 ACD (Automatic Call Distribution) Groepen waarvan 10 in gebruik ten behoeve van het KCC van Gouda en KCC Waddinxveen, ICT-Helpdesk voor ICT Gouwe-IJssel.
- Totaal aantal van 40 agenten met alle ACD's bij elkaar.
- Keuzemenu's aanwezig bij de KCC's met daarbij behorende callflows en openingstijden.
- 2 Sip Trunks met 150 kanalen (T-Mobile CUG (Closed User Group))
- Diverse chef-secretaresse schakelingen met pick-up groep mogelijkheden.
- Meerdere Piket Diensten aanwezig, die zelf door middel van een webinterface de doorschakeling kunnen realiseren.

- Bij de gemeenten Gouda en Waddinxveen is het beleid “mobiel tenzij” en heeft elke (vaste) medewerker een mobiele telefoon, die middels FoPBX gekoppeld is aan een intern nummer (VaMo). Intern kan men verkort kiezen onafhankelijk van welk type toestel er gebruikt wordt.
- In Gouda wordt het KCC na sluitingstijden doorgeschakeld naar een extern callcenter.
- Bij de meldkamer in Gouda fungeert er een vast toestel als Hotline. Wanneer de hoorn hiervan opgepakt wordt, zal hier direct een gesprek mee opgezet worden naar de politie.

De gemeente Gouda telefonisch bereikbaar via onderstaande vaste telefoonnummersreeksen:

- 0182-587250 t/m 0182-587299
- 0182-587400 t/m 0182-587499
- 0182-588100 t/m 0182-588799
- 0182-588900 t/m 0182-588999
- 0182-589000 t/m 0182-589199
- 0182-591600 t/m 0182-591799

En onderstaande mobiele reeksen met gaten: +/- 650

- 06-48135400 t/m 06-48135709
- 06-43385000 t/m 06-43385999

Gemeente Waddinxveen is telefonisch bereikbaar via onderstaande vaste telefoonnummersreeksen:

- 0182-624500 t/m 0182-624899

En onderstaande mobiele reeksen met gaten: +/- 220

- 06-18352927 t/m 06-18352951
- 06-41553020 t/m 06-41553710

Specifieke informatie over gemeente Montfoort

De gemeente Montfoort heeft een Mitel CX II appliance voor vaste telefonie. Deze is in 2020 vervangen. Met Voicecon is een SLA afgesloten.

- Aantal mobiele abonnementen is 83 via GT Mobiel 2016.
- SIP trunk van Vodafone-Ziggo 100mb voor vaste telefonie, met 30 gelijktijdige gesprekken.
- 5 Analoge aansluitingen
- Geen Vast-mobiel integratie, *21 doorschakelen
- Geen KCC-functionaliteit

Gemeente Montfoort gebruikt de nummer reeksen 0348-476400, dit is een 200-reeks. Er is ook nog 0348-476200 maar deze reeks wordt niet meer actief gebruikt.

De gemeente Montfoort hanteert defacto een “mobiel tenzij” beleid. Echter, nog niet elke medewerker heeft een mobiele telefoon. Interne nummers zijn middels *21 doorgeschakeld naar mobiel.

Specifieke informatie over gemeente IJsselstein

De gemeente IJsselstein heeft een Mitel 3300 MXe III appliance, die oud is en moet worden vervangen. Daarnaast is er een MiCC omgeving die draait op een virtuele server in Gouda. De versie hiervan is oud. Er is geen software onderhoud, wel een SLA met Voicecon.

- Aantal mobiele abonnementen is 202 via GT Mobiel 2016.
- SIP trunk van Vodafone-Ziggo 100mb voor vaste telefonie, met 30 gelijktijdige gesprekken.
- 3 analoge aansluitingen
- Geen Vast-mobiel integratie, *21 doorschakelen
- KCC-functionaliteit wordt middels MiCC aangeboden.

Gemeente IJsselstein gebruikt de nummer reeks 030 6861600, dit is een 400 reeks.

De gemeente IJsselstein hanteert defacto een “mobiel tenzij” beleid. Echter, nog niet elke medewerker heeft een mobiele telefoon. Interne nummers zijn middels *21 doorgeschakeld naar mobiel.

Beheer

- Alle gemeenten melden hun ICT-gerelateerde storingen bij het servicepunt van ICT Gouwe-IJssel. Dit servicepunt is gevestigd in Gouda en heeft dezelfde callcenter functionaliteiten als het KCC van Gouda.
- KCC-rapportages worden uitgevoerd door de teamleiders van elk KCC.
- Simwissels, naamswijzigingen, uitleveren van telefoons en nummers, bijhouden van voorraad worden direct afgehandeld door beheerders op locatie.
- Configuratiebeheer zoals gebruikers toevoegen, skills aanpassen, groepen aan gebruikers toevoegen, nummers aanmaken, nummer conversies realiseren, huntgroepen aanmaken, doorschakelingen configureren, enzovoorts. Worden in eerste instantie opgepakt door het servicepunt en daarna doorgezet naar de telefoniebeheerder via het registratiesysteem TOPdesk.
- Callcenter groepen toevoegen met daarbij behorende callflows worden uitgevoerd door de leverancier van de centrale. Complexe storingen worden eveneens doorgezet naar de leverancier.

Huidige infrastructuur en werkplek

Alle medewerkers van de betrokken gemeenten maken gebruik van een Citrix omgeving met een published desktop. In de bijlage 3 ICT-technische randvoorwaarden staat een beschrijving van de huidige technische infrastructuur en werkplek(ken) van de betrokken gemeenten.

Videoconferencing

Voor Videoconferencing wordt Zoom gebruikt. Hiervoor hebben de gemeenten Gouda en Waddinxveen een contract afgesloten met drie typen licenties: Zoom meeting Business, Zoom webinar en Zoom rooms. Zoom wordt ook toegepast in ruimtes met Hybride vergadermogelijkheden in verschillende gemeentehuizen. De gemeenten Montfoort en IJsselstein nemen een beperkt aantal Zoom Business licenties af. Videoconferencing vindt altijd plaats buiten de Citrix desktop op een laptop, Chromebook, Tablet of mobiele telefoon.

Contracten

Lopende contracten en einddata

Gemeente	Vast	Mobiel	Video	Onderhoud
Gouda en Waddinxveen	T-Mobile 25-11-2022	T-Mobile 25-11-2022	Zoom Per maand opzegbaar	Detron
IJsselstein	Vodafone 1-9-2022	KPN 15-11-2022	Zoom	Voicecon
Montfoort	Vodafone 1-9-2022	KPN 15-11-2022	Zoom	Voicecon

2.1.3. Gewenste situatie

Bereikbaarheid in de brede zin is in alle opzichten een kritische succesfactor voor de gemeenten, zowel tussen inwoner en ambtenaar als ambtenaren onderling. Bereikbaar zijn is een belangrijke basisvoorwaarde voor optimale dienstverlening en samenwerking. Bereikbaarheid is een samenspel tussen gedrag, communicatiemiddelen en informatiesystemen.

Bereikbaarheid van de gemeenten wordt optimaal gefaciliteerd door communicatiemiddelen die aangeboden worden als een geïntegreerd en samenhangend geheel, een “communicatieplatform”. Dit platform kan tijd, locatie en device onafhankelijk gebruikt worden door de ambtenaar, partners en - voor zover toepasselijk - de inwoner en is aangesloten op relevante informatiesystemen. Tevens is dit platform aangesloten op (bereikbaar voor) relevante door de inwoner gebruikte communicatiekanalen en ontwikkelt het mee met de veranderende communicatiebehoeften in de maatschappij. Te allen tijde wordt daarbij rekening gehouden met veiligheidseisen, privacy voorwaarden en regelgeving.

Voor alle deelnemende gemeenten geldt dat de contracten voor vaste en mobiele telefonie in 2022 verlopen. Op de korte termijn is het derhalve zaak dat er nieuwe contracten voor deze diensten worden afgesloten en geïmplementeerd.

Om invulling te geven worden aan het op langere termijn realiseren van een communicatieplatform zoals toegelicht in bovenstaande visie, hebben de gemeenten besloten om gebruik te maken van MS Teams voor vaste telefonie. De aangeboden functionaliteiten dienen te worden aangeboden middels Cloud-gebaseerde diensten. Dit geldt eveneens voor de SBC. De aangeboden diensten dienen onderdeel uit te (gaan) maken van dit op Microsoft Teams gebaseerde platform.

De Opdrachtgever is hierbij expliciet op zoek een partner die toekomstige ontwikkelingen naar één geïntegreerd "communicatieplatform" voor de gemeenten kan invullen.

De gemeenten Gouda en Waddinxveen hanteren een 'Mobiel Tenzij' beleid voor haar medewerkers. De gemeenten Montfoort en IJsselstein (nog) niet. De aangeboden diensten dienen alle genoemde functieprofielen te voorzien van een hoogwaardige, flexibele telefonie dienst welke voldoende functionaliteit biedt zodat de gemeenten hun kerntaken kunnen uitvoeren.

Bij de gemeenten Montfoort en IJsselstein zijn er momenteel ongeveer 50 medewerkers die niet in het bezit zijn van een mobiele telefoon van de gemeente en alleen een vast nummer hebben. Naar verwachting zal dit aantal in de loop van 2022 sterk teruglopen naarmate het "mobiel tenzij" beleid verder vorm krijgt.

Binnen de gemeenten zijn 3 gebruikersprofielen te herkennen qua telefonie gebruik. De gewenste functionaliteit voor deze gebruikers ziet er als volgt uit:

Profiel naam	Gebruikers beschrijving/eigenschappen
Medewerker	De medewerker heeft een smartphone (iOS of Android) ter beschikking. Beschikt zowel over een vast nummer als een mobiel nummer. Hiervoor gelden de volgende belangrijkste eisen: • Bereikbaar via een mobiel en vast nummer. • Bellen via het up-to-date adresboek van outlook/exchange. • Bij geen beantwoording of bezet is er terugval naar voicemail (Gemeente Waddinxveen en Gouda) of terugval naar het KCC, beide moet mogelijk zijn en aanpasbaar. • Naar keuze van medewerker zelf het wel/niet meesturen van het mobiele of vaste nummer bij uitgaande gesprekken. • Bereikbaarheid voor vast en mobiel apart kunnen instellen. Dat wil zeggen dat gesprekken die op het vaste nummer binnenkomen routeerbaar zijn naar voicemail of doorgeschakeld worden naar een collega, maar je gelijktijdig op het mobiele nummer wel bereikbaar bent. Waarbij je ook de optie hebt om het vaste nummer te kunnen koppelen aan je Outlook agenda. (Voorbeeld: In het weekend wil men niet bereikbaar zijn op vast, maar wel op mobiel).
Secretaresse of receptioniste	Het secretariaat beschikt zowel over een vast nummer als een mobiel nummer, maar gebruiken ook regelmatig een vaste toestel. Ze hebben de mogelijkheid om het nummer van het secretariaat of chef te laten landen op hun mobiel. Zij beschikken tevens over de mogelijkheid om middels het vaste of mobiele toestel telefonie secretariële ondersteuning te bieden aan een of meerdere managers. De receptioniste fungeert vaak als achtervang voor het secretariaat. Belangrijkste eisen: • Gebruik kunnen maken van alle reguliere bedrijfstelefooncentrale functionaliteiten. • Bereikbaar via een vast telefoonnummer kan deelnemen in een hunt-groep/callpickup groep • Bij geen beantwoording of in gesprek is er terugval naar de groep van het secretariaat of de mobiel van de secretaresse. Zij beschikken tevens over een mobiel met een persoonlijk vast en mobiel nummer.
Klant Contact Center of Servicedesk medewerker	Deze medewerkers maken gebruik van devices die geschikt zijn voor intensief telefoonverkeer. Telefoontjes komen hier binnen op een centraal nummer die door middel van een ACD-groep en een callcenter applicatie verdeeld worden over de agenten. De medewerker ziet op een walldisplay de wachtrij en andere informatie. (Zie wensen en eisen voor KCC).

Infrastructuur

Momenteel staat voor alle gemeenten Exchange on premise. Er is reeds een Azure AD synchronisatie operationeel. Medio 2022 zal een hybrid Exchange infrastructuur zijn gerealiseerd. De integratie met Teams zal hierdoor “rijker” worden voor de gebruiker.

Gouda is daarnaast gestart met een project voor het ontwerpen en uitrollen van een nieuwe werkplek. In de kern bestaat deze werkplek uit een “landingspagina met tegeltjes”, waarbij een tegeltje verbindt met een webapplicatie of een Citrix published app. Deze werkplek is bedoeld voor het gebruik met laptops en tablets.

Teams gebruik

Het gebruik van Teams door de medewerkers in de verschillende gebruikersprofielen ziet er als volgt uit:

1. Medewerkers maken gebruik van Teams buiten de Citrix Desktop. De Teams app wordt niet aangeboden in de Citrix desktop. Zij gebruiken hun mobiel toestel of Chromebook/Laptop/Tablet voor Teams om te bellen, chatten of videoconferenzen.
2. Secretariaresses of receptionistes werken op dezelfde wijze als de medewerker, met dien verstande dat zij (beperkt) de mogelijkheid hebben om op het gemeentehuis een Teams toestel te gebruiken.
3. KCC-medewerkers werken binnen de Citrix desktop, waar de Teams app en KCC-app worden aangeboden. De Thin clients zullen hiervoor uitgerust worden met (draadloze) headsets.

Bovenstaande gebruik is ook van toepassing op het uitrollen van de nieuwe werkplek. Op de nieuwe werkplek zal de Teams App opgenomen worden op de genoemde landingspagina.

Het gebruik van vaste (Teams) telefoontoestellen zal minimaal zijn. Gebleken is dat –vanwege Corona beperkingen en thuiswerken- het gebruik van vaste telefoontoestellen drastisch is afgenomen. Om die reden maakt het leveren van deze toestellen geen deel uit van de aanbesteding.

De gemeenten hanteren een mobiel tenzij beleid. Dit leidt ertoe dat bijna alle medewerkers een mobiel van de gemeente hebben. Er is ook sprake van een groep gebruikers die geen mobiel van de gemeente bezitten. In deze groep bevinden zich ook extern ingehuurd medewerkers. Veel van deze gebruikers gebruikt zijn privé mobiele telefoon om te communiceren met de gemeente. Deze mobiele telefoons zijn niet opgenomen in Intune en de nummers zijn van willekeurige aanbieders afkomstig. Deze groep moet indien gewenst ook gebruik kunnen maken van de Teams telefonie oplossing.

Implementatie en migratie uitgangspunten

Wat betreft de implementatie hanteert de gemeente Gouda de volgende uitgangspunten:

- De implementatie en migratie van alle 4 gemeenten dient rekening te houden met de expiratie van de lopende contracten. Er dient zo min mogelijk sprake te zijn van overlap tussen lopende en nieuwe contracten en daardoor dubbele kosten. Alle migraties dienen op 25 november te zijn afgerond.
- De Installatie, inrichting en testen van de generieke infrastructuur vindt parallel voor alle gemeenten plaats. De acceptatie van deze infrastructuur dient minimaal 10 weken voor 25 november plaats te vinden.
- De migratie vindt gefaseerd per gemeente plaats. Tussen de start van de migratie bij de eerste en de tweede gemeente zit 4 weken. In deze periode kan:
 - De gebruikersorganisatie tot “rust” komen.
 - Leerpunten worden opgedaan voor de volgende uitrol en eventuele bijstellingen worden gedaan in het migratieplan.
- Op basis van de ervaringen tijdens de eerste migratie worden de volgende gepland met een fasering van 2 tot 4 weken.

Als onderdeel van het implementatieplan zal de opdrachtnemer een planning opstellen. De definitieve planning zal in overleg worden vastgesteld.

Tijdens de diverse migratie stappen dient de bereikbaarheid te worden gegarandeerd voor zowel de medewerkers als voor de klanten/relaties van de Gemeente Gouda. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat – waar nodig – er correcte interactie en routing tussen het huidige Mitel-PBX platform(en) en de nieuw afgenomen diensten wordt ingericht.

2.1.4. Buiten de Scope

Deze opdracht omvat niet

1. Het leveren van Microsoft licenties (deze nemen we al af bij onze LSP);
2. Het leveren van smartphones;
3. Eventuele noodzakelijke aanpassingen aan de ICT-werkplekken, zoals camera's of monitoren;
4. Het leveren van Microsoft Teams toestellen;
5. Het leveren van Microsoft Teams geschikte headsets;

2.1.5. Percelen

Er is sprake van 1 Opdracht. Te weten: een communicatieoplossing op basis van een Microsoft Teams en omnichannel functionaliteit voor het klant contactcentrum. De Opdrachtgever wenst één aanspreekpunt te hebben voor het beheer van de totale omgeving en wil een geïntegreerde oplossing tussen mobiel, vast en videovergaderen enerzijds en een klant contactcentrum anderzijds.

Deze Opdracht wordt niet aanbesteed in percelen.

2.1.6. Marktconsultatie

In de voorbereiding voor deze aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden om te toetsen op de mate waarin het Programma van Eisen realistisch is. Daarnaast is gevraagd naar verwachte ontwikkelingen binnen de gevraagde dienstverlening. Hiervan is een verslag opgesteld, zie bijlage 10 Verslag marktconsultatie.

2.2. Looptijd

De af te sluiten Overeenkomst betreft de levering en implementatie van de gevraagde ICT Oplossing en na acceptatie van de geleverde ICT Oplossing aansluitend een service – en onderhoudsovereenkomst. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 3 jaar, met de optie om de overeenkomst 3 maal te verlengen met een periode van maximaal 24 maanden. Optioneel is er nog een verlenging van 6 maanden voor een eventuele migratie. De overeenkomst duurt inclusief verlengingen maximaal 9,5 jaar. De ingangsdatum is, afhankelijk van de afloop van de lopende contracten, in november 2022.

Het wel of niet verlengen van de Opdracht wordt per verlengingsperiode bepaald door de Opdrachtgever. Het recht op het gebruik van de optie tot wel of geen verlenging van de overeenkomst berust telkens exclusief bij de Opdrachtgever. In het geval de Opdrachtgever de Opdracht niet wenst te verlengen is de Opdrachtgever gerechtigd dit zonder opgave van redenen aan de Opdrachtnemer (schriftelijk) mee te delen.

Indien de Opdrachtgever besluit om de Opdracht niet te verlengen is de Opdrachtgever in geen geval gehouden tot vergoeding van enigerlei schade, kosten of interesten aan de Opdrachtnemer en kan de Opdrachtnemer diens gevolgde geen rechtsovereenkomst(en) jegens de Opdrachtgever doen gelden.

2.3. Brondocumenten Opdracht

De te verstrekken Opdracht voor het uitvoeren van Vaste en Mobiele telefonie diensten is gebaseerd op:

- a. Overeenkomst
- b. De Nota('s) van inlichtingen;
- c. Onderhavige Aanbestedingsleidraad met Bijlagen;
- d. De GIBIT 2020
- e. Uw Inschrijving.

Voor zover de documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde, tenzij er in een lager geplaatst document een kwalitatief betere dienst wordt geleverd.

3. Beoordelingsprocedure

3.1. Team

De Inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam bestaande uit ter zake kundige personen.

3.2. Procedure

De beoordeling geschiedt op basis van de beste Prijs-Kwaliteitverhouding

De Inschrijver met de laagste evaluatieprijs biedt de beste Prijs-Kwaliteitverhouding en komt voor gunning van de Opdracht in aanmerking. Wanneer twee of meer Inschrijvers na de beoordeling een gelijke laagste evaluatieprijs scoren, zal de Aanbestedende dienst de Opdracht tussen de winnende partijen verloten. De Inschrijvers mogen bij deze loting aanwezig zijn.

Zie hoofdstuk 4 voor de wijze waarop de evaluatieprijs wordt vastgesteld, de beschrijving van de kwalitatieve (sub)Gunningscriteria en de wijze van beoordelen.

3.3. Gunning

De Aanbestedende dienst zal het resultaat van de Aanbesteding via TenderNed gelijktijdig en schriftelijk aan alle Inschrijvers bekendmaken.

Deze schriftelijke mededeling heeft het karakter van een voorgenomen besluit. Dit hangt samen met de beslissing van de Opdrachtgever dat Inschrijvers tegen het voornemen tot afwijzen de mogelijkheid wordt gegund om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de brieven met de gunningsbeslissing, bij de voorzieningsrechter van de rechtbank te 's Gravenhage een kort geding aanhangig te maken tegen het voorgenomen besluit.

Indien de afgewezen Inschrijver(s) hiertoe overgaan, dienen zij de Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte te stellen door middel van een kopie van de dagvaarding naar de Opdrachtgever te sturen en dit te melden via de berichtenfunctie van TenderNed.. De gemeente hanteert genoemde periode van 20 kalenderdagen als vervaltermijn. Indien niet tijdig voor ommekomst van de vervaltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, is de desbetreffende Inschrijver niet ontvankelijk in zijn vorderingen.

In de brieven met de gunningsbeslissing zullen de volgende gegevens worden medegedeeld:

1. Alle brieven: naam van de winnende Inschrijver;
2. Alle brieven: van alle Inschrijvers: naam van de Inschrijver, de Inschrijvingssom, totale fictieve korting en de evaluatieprijs;
3. Brief "voornemen tot gunnen": fictieve korting per Subgunningscriterium winnende Inschrijver;
4. Afwijzingsbrieven: van de aangeschreven (afgewezen) Inschrijver en de winnende Inschrijver: fictieve korting per Subgunningscriterium.

De Opdracht is niet eerder gegund dan na de ondertekening van de overeenkomst door Opdrachtgever.

4. Aanbestedingsprocedure en Inschrijving

4.1. Procedure

De aanbesteding vindt plaats overeenkomstig de Europese openbare procedure conform de bepalingen van hoofdstuk 2 van de ARW 2016. Deze ARW is gebaseerd op de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit. De ARW 2016 is een verplicht richtsnoer bij aanbestedingen van werken en is ook prima te hanteren bij de aanbesteding van diensten en/of leveringen. De gemeente Gouda adviseert de Inschrijvers kennis te nemen van de ARW 2016. De ARW 2016 is gratis te downloaden via (o.a.): <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/richtlijnen/2016/05/01/aanbestedingsreglement-werken-2016>

4.2. Planning

De procedure zal worden doorlopen conform de data en termijnen die zijn opgenomen bij de onderhavige aanbestedingsprocedure op TenderNed. De procedure met bijbehorende data en termijnen is hieronder ook aangegeven. De data en termijnen die op TenderNed staan zijn echter leidend. De datum genoemd bij activiteit 7 is fataal.

activiteit		Datum	tijd (CET)
1	Publicatie aankondiging Aanbestedingsleidraad	16-02-2022	
2	Site Survey indoordekking	Op afspraak	
3	Uiterste datum voor het stellen van alle vragen	28-02-2022	11.00
4	Verzending 1ste Nota van inlichtingen	09-03-2022	
5	Uiterste datum voor het stellen van alle vragen 2 ^{de} ronde	15-03-2022	11.00
6	Verzending 2 ^{de} Nota van inlichtingen	22-03-2022	
7	Ontvangst Inschrijvingen	05-04-2022	11.00
8	Opening Inschrijvingen	05-04-2022	
9	Bekendmaking voorlopige uitslag	20-04-2022	
10	Verzending Opdrachtverlening	12-05-2022	

Tabel1

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen.

4.3. Gunningscriterium

Op basis van de beste Prijs-Kwaliteitverhouding zal de Aanbestedende dienst beslissen aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund. Het Gunningscriterium bestaat uit twee hoofdonderdelen: een kwalitatief deel en een prijsdeel.

De Inschrijver met de laagste evaluatieprijs heeft de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding geboden en komt voor gunning van de Opdracht in aanmerking. De evaluatieprijs wordt bepaald door op de inschrijfsom de totaal gescoorde fictieve korting in mindering te brengen, dus:

Inschrijfsom – totaal gescoorde fictieve korting = evaluatieprijs

Uw inschrijfsom op het Specificatieblad Inschrijving (zie Bijlage 6) zal als basis dienen voor het vaststellen van de evaluatieprijs.

Het kwalitatieve deel bestaat uit twee delen.

Wensen

Deze stellen de Inschrijvers in staat zich met betrekking tot de kwaliteit van de aangeboden oplossing (zie Bijlage 2 Wensen), ten opzichte van elkaar te onderscheiden. Voor elke volledig en onvoorwaardelijk geconformeerde Wens, ontvangt een Inschrijver de maximaal voor die Wens te behalen fictieve korting. Voor elke onvolledig geconformeerde Wens, ontvangt Inschrijver geen fictieve korting. Voor voorwaardelijke conformeringen, ontvangt Inschrijver eveneens geen fictieve korting. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat alle in een gesloten wens genoemde aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing, óók voor wat betreft de prijs.

Beoordeling Wensen

Indien u kunt voldoen aan de wens; 100% van de te behalen fictieve korting.

Indien u niet kunt voldoen aan de Wens; 0 % van de te behalen fictieve korting

Voor de Wensen is in totaal € 30.000,- fictieve korting te behalen

Plan van aanpak

Dit is opgebouwd uit de beantwoording van verschillende subgunningscriteria. Voor ieder Subgunningscriterium kan een maximale fictieve korting worden verdiend.

Per Inschrijver wordt per Subgunningscriterium, afhankelijk van de wijze waarop het gunningcriterium is uitgewerkt, een kwalitatieve waardering vastgesteld door het toekennen van een cijfer, zie tabel 3. Door de Aanbestedende dienst zal worden beoordeeld of de uitwerking van de verschillende subgunningcriteria aannemelijk is en dat door de voorgestelde maatregelen de doelstellingen van de gemeente, zoals genoemd in de Aanbestedingsdocumenten, worden bereikt. Ieder Subgunningscriterium wordt integraal beoordeeld op de genoemde onderdelen.

In Tabel 2 zijn de maximaal te behalen fictieve kortingen weergegeven per Subgunningscriterium.

Subgunningscriterium		Doelstelling	Fictieve korting
1. Implementatieplan	Inschrijver wordt gevraagd om een Implementatieplan (plan van aanpak) op te stellen. Beschrijf in dit plan van aanpak de aanpak voor de implementatie overeenkomstig Artikel 5 van de GIBIT. Opdrachtgever wenst hierbij zoveel als mogelijk te worden ontzorgd, maar wel op adequate wijze te worden geïnformeerd. U gebruikt de informatie uit deze leidraad om uw plan toe te spitsen op de situatie bij de Opdrachtgever. Uw plan dient volledig, duidelijk, logisch en realistisch te zijn. Daarnaast dienen in het plan minimaal de volgende onderdelen terug te komen: • Hoe is de Inschrijver van plan de organisatie en de grote en kleine(re) wensen van de verschillende gemeenten op het gebied van implementatie en de telefonie omgeving en omnichannel applicatie te leren kennen opdat aan de hierboven genoemde doelstellingen kan worden voldaan? • Hoe borgt de Inschrijver dat de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever zonder hinder doorgang kunnen vinden? Daar waar hinder wordt verwacht dient Inschrijver deze te beschrijven, qua tijdsbestek, risico's en de beheersmaatregelen; • Hoe zorgt de Inschrijver voor adequate indoordekking in de verschillende panden van de Opdrachtgever? • Risico's en de mitigerende maatregelen. • De wijze waarop Inschrijver de Opdrachtgever ondersteunt bij het realiseren van koppelingen met derde partijen zoals zaaksystemen.	De Opdrachtgever vindt het van belang dat de Opdrachtnemer de implementatie van de telefonie omgeving en Omnichannel applicatie op professionele wijze uitvoert. Belangrijk hierbij is dat de Opdrachtnemer de organisatie van de Opdrachtgever begrijpt, optimaal samenwerkt met de Opdrachtgever en een leidende rol vervult in het realiseren van de doelstellingen van deze opdracht.	€ 45.000
2. User adoptie	De Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de implementatie van de nieuwe Teams telefonie, videoconferencing en chat omgeving en de nieuwe omnichannel applicatie een ingrijpend verandertraject met zich meebrengt. Naast een professionele technische implementatie, acht de Opdrachtgever aandacht voor adoptie door de gebruikers van de nieuwe omgevingen van cruciaal belang. Inschrijver wordt gevraagd een Adoptieplan te maken. Beschrijf in dit plan de aanpak voor een optimale adoptie door de medewerkers van de verschillende gemeenten: • De opzet voor de KCC-medewerkers (agents, supervisor, beheerder) en de overige medewerkers. • De ondersteuning op locatie voor de verschillende gebruikersgroepen. Voor en bij live-gang en daarna. • E-learning voorzieningen. Het is hierbij de wens om verschillen in de adoptie aanpak per gemeente mogelijk te maken (meer van het een, minder van het ander).	Gebruikers dienen in voldoende mate geïnformeerd over en geïnstrueerd te zijn in het gebruik van de voor hen relevante systemen en applicaties, zodat zij adequaat hiervan gebruik kunnen maken.	€ 60.000

Subgunningscriterium		Doelstelling	Fictieve korting
3. Rapportage mogelijkheden	Alle gemeenten hebben behoefte aan zinvolle en doelmatige rapporten teneinde hun dienstverlening op onder andere telefonische bereikbaarheid te kunnen sturen. Op dit moment kost dit veel moeite. De gemeente laat op dit moment de data uit de telefooncentrale door een externe partij analyseren. Daarnaast wordt op dit moment de ruwe data in Excel tot eigen rapporten omgezet en wordt bepaalde data gebruikt voor het voeden van bijvoorbeeld het Dienstverleningsdashboard in Cognos of andere Dashboards in PowerBI. Inschrijver wordt gevraagd om een beschrijving van de rapportage mogelijkheden toe te voegen. - Beschrijf de functionaliteit en grafische weergave mogelijkheden bij het genereren van rapportages in de oplossing. Zoals realtime rapportages voor de supervisor, wallboard functionaliteit en trendrapportages. Ga daarbij tenminste in op: Gebruikersvriendelijkheid, Presentatie (look en feel), Uitvoer, Selecties en Drill down mogelijkheden. - Beschrijf de wijze waarop de Opdrachtgever zelf rapportages in de oplossing kan creëren en beheren. - Beschrijf de mogelijkheid om periodiek alle relevante data als datadump naar een on-premise opslag over te kunnen halen. Hoe begeleid u ons in het doorgronden van het datamodel en de logica (query's), zodat bijvoorbeeld de cijfers op ons eigen dashboard gelijk zijn aan het dashboard binnen de aangeboden oplossing? - Beschrijf de mogelijkheid van integratie van de oplossing met PowerBI - Beschrijf de aangeboden set van standaard rapporten voor PowerBI. De Inschrijver voegt bij de inschrijving een demo account toe, zodat bovenstaande wensen door de aanbestedende dienst kunnen worden beoordeeld.	De Opdrachtgever wil graag gebruik gaan maken van standaardrapportages in de applicatie, zodat externe en handmatige handelingen niet meer nodig zijn. Deze rapporten moeten door de beheerder zelf kunnen worden gemaakt en aangepast. Daarnaast wenst de Opdrachtgever telefoniedata te doorgronden voor gebruik in haar eigen on-premise datawarehouse. Als laatste wil de Opdrachtgever graag data in de cloud middels PowerBI ontsluiten.	€ 34.000

Subgunningscriterium		Doelstelling	Fictieve korting
4. Omni-channel koppeling	De gemeente wil een zo volledig mogelijk klantbeeld hebben. Daarvoor moet er inzicht zijn in alle communicatiemomenten via alle communicatiekanalen (omnichannel) tussen burger en gemeente. Op dit moment wordt voor het klantbeeld verschillende losstaande systemen zoals het zaaksysteem en voor social media Obi4Wan gebruikt. • Welke mogelijkheden ziet u om de omnichannel omgeving te koppelen aan de verschillende systemen en hoe stelt u voor dat de gemeente daarmee over een volledig klantbeeld kan beschikken? • Welke mogelijkheden biedt u de KCC-medewerker om klant- en zaakinformatie vanuit het gekoppelde zaaksysteem binnen de omnichannel omgeving te zoeken en te tonen? • Terugbellen van inwoners of relaties door ambtenaren is voor elke gemeente een belangrijk aandachtspunt èn KPI. Hoe kan dit in uw ogen optimaal worden ondersteund met behulp van de omnichannel applicatie? Beschrijf hierbij minimaal de volgende twee opties: (1) het uitzetten van terugbelverzoek vanuit de omnichannel omgeving als een e-mail naar een collega. Het is een pré als de terugbeldiscipline vanuit de omnichannel omgeving kan worden gemonitord en beschikbaar is voor de KCC-medewerker. (2) het terugbelverzoek vanuit de omnichannel omgeving leidt tot een zaak in het gekoppelde zaaksysteem. Hoe kan in dat geval de KCC-medewerker de status van het terugbelverzoek zien (als bijvoorbeeld de inwoner weer belt)? • De techniek en de maatschappij staan niet stil. Welke relevante ontwikkelingen ziet u in de omnichannel / telefonie wereld waar rekening mee gehouden moet worden (door ons en u) en hoe adviseert u ons daarover in de toekomst?	Op eenvoudige en gebruikersvriendelijke wijze het tonen van het klantbeeld, zoeken van klantinformatie, het aanmaken en afhandelen van terugbelverzoeken. Op regelmatige basis geadviseerd worden over toekomstige ontwikkelingen.	€ 60.000
5. Supervisor en agenten	Op de verschillende KCC's worden regelmatig externe medewerkers ingehuurd. Daarnaast is het verloop onder de vaste medewerkers groot. De kwaliteit van de dienstverlening lijdt onder de vele personeelwisselingen. Het is belangrijk om nieuwe medewerkers gemakkelijk in te werken. Beschrijf welke mogelijkheden in de omnichannel omgeving aanwezig zijn om het inwerktraject te faciliteren voor zowel de agent als de supervisor. Te denken valt aan: • Mogelijkheden voor de supervisor om op afstand in te grijpen en te sturen. • Mogelijkheden om agenten volgens een procedure (template) te laten werken afhankelijk van de situatie.	Op peil houden van de kwaliteit van de dienstverlening, ondanks vele personeelwisselingen.	€ 23.000

Subgunningscriterium		Doelstelling	Fictieve korting
6 Shift-left	In de huidige telefonie omgeving kunnen veel aanpassingen alleen doorgevoerd worden door de leverancier of de applicatiebeheerder. Denk aan: doorschakelingen of het aanpassen van de wachtrij instellingen. Welke mogelijkheden biedt de Inschrijver om het shift-left principe toe te passen? Welke taken ziet u hierbij verschuiven voor minimaal de volgende rollen? • Van leverancier naar functioneel beheer • Van functioneel beheer naar supervisor • Van functioneel beheer naar ICT-servicepunt	De zelfredzaamheid van de gebruiker vergroten, waardoor het aantal ICT-meldingen afneemt.	€ 23.000
7. Performance, beschikbaarheid en dienstverlening	Inschrijver wordt gevraagd om de SLA en de DAP die onderdeel vormen van uw aanbieding (inschrijfsom) bij uw Inschrijving bij te voegen. Als dit er meerdere zijn, om alle onderdelen van de opdracht te ondervangen, dient u deze allen in te dienen. Geef als toelichting op deze documenten hoe de afstemming tussen Inschrijver en zijn leveranciers en de individuele SLA's en DAP's onderling verloopt.	Een integrale SLA met alle dienstonderdelen. Hierbij zijn er eenduidige KPI's zoals service windows, maintenance window, repair tijden, etc.	€ 25.000
Totaal			€ 270.000

Tabel 2: maximale fictieve korting per Subgunningscriterium

In Tabel 3 is weergegeven op welke wijze een cijfer aan de verschillende subgunningcriteria toegekend zal worden.

10	De uitwerking van het subgunningscriterium is meer dan volledig, relevant, doeltreffend en specifiek meetbaar uitgewerkt en het toont overduidelijk aan (concreet en helder beschreven) dat Inschrijver zich heeft ingeleefd in de doelstellingen en/of vraagstelling van de gemeente. Inschrijver heeft concrete, reële, slimme, optimale oplossingen/maatregelen bedacht. Deze oplossingen bieden Opdrachtgever aantoonbaar (specifiek en meetbaar) meerwaarde op het betreffende kwaliteitsaspect.
7	De uitwerking van het subgunningscriterium is volledig en relevant uitgewerkt en toont duidelijk aan (concreet en helder beschreven) dat Inschrijver zich heeft ingeleefd in de doelstellingen en /of vraagstelling van de gemeente. Een aantoonbare (specifiek en meetbaar) meerwaarde is echter niet aangetroffen of onvoldoende concreet gemaakt.
4	De uitwerking van het subgunningscriterium is redelijk volledig en relevant maar er blijkt onvoldoende uit dat Inschrijver zich de doelstellingen en/of vraagstelling van de gemeente eigen heeft gemaakt.
2	De uitwerking van het subgunningscriterium is onvolledig en/of sluit slechts voor een deel aan op de doelstelling en/of vraagstelling.
0	De uitwerking van het subgunningscriterium is volstrekt onvolledig en/of sluit niet aan op de doelstelling.

Tabel 3: mogelijke scores per Subgunningscriterium

De fictieve korting (FK) voor de subgunningcriteria wordt berekend middels onderstaande formule:

FK subgunningscrit. "x" = (behaald cijfer subgunningscrit. "x" /10) * maximale korting subgunningscrit. "x"

De totaal gescoorde fictieve korting betreft de som van de behaalde fictieve kortingen van alle kwalitatieve subgunningscriteria (wensen én subgunningscriteria uit uw Plan van Aanpak). De totaal te behalen fictieve korting bedraagt derhalve € 300.000,-

In eerste instantie beoordeelt ieder lid van het beoordelingsteam de verschillende subgunningscriteria. Daarna worden de (verschillen van de) individuele beoordelingen van het beoordelingsteam besproken, waarna alle leden van het beoordelingsteam in de gelegenheid worden gesteld om gemotiveerd de beoordeling aan te passen. Vervolgens wordt per Subgunningscriterium een gemiddelde bepaald, afgerond op één decimaal nauwkeurig.

LET OP!

De uitwerking van de verschillende subgunningscriteria dient gebaseerd te zijn op hetgeen in de Aanbestedingsstukken is omschreven. Wanneer “de uitwerking van de verschillende subgunningscriteria” in strijd is met hetgeen in de Aanbestedingsstukken is beschreven is er sprake van een ongeldige Inschrijving en zal de Inschrijving diensgevolge ter zijde worden gelegd.

Het Plan van aanpak wordt niet beperkt tot een maximaal aantal pagina's. Wel wordt aan Inschrijver verzocht dit kort en bondig op te stellen. Een richtlijn voor het aantal pagina's is 20, exclusief SLA, DAP en eventuele afbeeldingen/printscreens. Inschrijver dient als hoofdstukindeling van het Plan van aanpak de volgorde aan te houden van Tabel 2.

4.4. Site survey

Ten behoeve van het bepalen of u kunt voldoen aan de dekkingseisen en de indoordekking is het mogelijk om een site survey te doen. Aanbestedende dienst verstaat hieronder:

Een site Survey is een uitgebreide meting op locatie. Tijdens deze meting worden de dempingswaarden en de reflectie van het gebouw onderzocht. Op basis van deze meetgegevens wordt het aantal benodigde AccessPoints berekend en waar deze geplaatst moeten worden. U kunt een afspraak maken om 1 dagdeel langs te komen. Hiervoor maakt u een afspraak met de heer d'Hollosy via eugene.dhollosy@gouda.nl.

4.5. Nota van inlichtingen

Geïnteresseerde marktpartijen kunnen tot de op TenderNed genoemde datum vragen stellen naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen. De verzoeken om toelichting dienen via de vragenfunctie van TenderNed te worden ingediend.

De geïnteresseerde marktpartijen worden aangemoedigd hun vragen in een zo vroeg mogelijk stadium te stellen. Opdrachtgever zal de antwoorden op de schriftelijke en tijdig gestelde vragen vastleggen in een of meer Nota'(s) van inlichtingen. De Nota(s) van inlichtingen worden op de in de planning genoemde data gepubliceerd op TenderNed. De Nota'(s) van inlichtingen vormen een integraal onderdeel van de Aanbestedingsstukken.

Indien Inschrijver van mening is dat hij vragen heeft m.b.t. een "gerechtvaardigd economisch belang" (artikel 2.23 van de ARW 2016) dient deze duidelijk aan te geven dat het om vragen gaan m.b.t. een "gerechtvaardigd economisch belang" middels het aanvinken van de optie “individuele vraag” in TenderNed.

Aanbestedende dienst zal uiterlijk 3 dagen voor het verschijnen van de Nota van Inlichtingen een standpunt innemen over de kwalificatie "gerechtvaardigd economisch belang" en dit via TenderNed communiceren met de desbetreffende Inschrijver.

In het geval de Aanbestedende dienst van mening is dat er sprake is van een "gerechtvaardigd economisch belang" zal de betreffende Inschrijver de vraag via TenderNed beantwoorden. Dit antwoord is alleen zichtbaar voor de betreffende Inschrijver en wordt niet opgenomen in een openbare Nota van Inlichtingen. Indien de

Aanbestedende dienst van mening is dat er geen sprake is van een "gerechtvaardigd economisch belang", biedt hij Inschrijver de mogelijkheid om de betreffende vraag terug te trekken. Wordt de vraag niet teruggetrokken dan zullen vraag en antwoord worden opgenomen in een "normale" Nota van inlichtingen. Wenst Inschrijver zijn vraag terug te trekken, maar is de Aanbestedende dienst van mening dat de vraag een verduidelijking van de Aanbestedingsdocumenten vereist, behoudt hij zich het recht voor om de betreffende vraag en bijbehorend antwoord, als mededeling van de Aanbestedende dienst, op te nemen in een algemene Nota van inlichtingen.

4.6. Indienen Inschrijving

- a. De indiening van de Inschrijving kan niet op een andere manier plaatsvinden dan hierna vermeld.
- b. De volledige Inschrijving dient, via TenderNed, uiterlijk te worden ingediend op de op TenderNed genoemde datum en tijd.
- c. Inschrijvingen die niet uiterlijk op de sluitingsdatum en -tijdstip zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen. De Inschrijver draagt het risico voor een correcte en tijdige indiening van zijn Inschrijving. Indien de Inschrijver hinder ondervindt wegens een storing van TenderNed stelt deze de Aanbestedende dienst hiervan voor sluiting van de digitale kluis op de hoogte via genoemde contactpunten op TenderNed. Indien TenderNed volledig onbereikbaar is kunt u dit melden op inkoop@gouda.nl o.v.v. de naam van de aanbesteding.

- d. De Inschrijving dient in gescheiden mappen/bestanden te worden ingediend, waarbij in één map/bestand de kwalitatieve documenten en in de andere map/bestand de prijsdocumenten. De map/het bestand voor het kwalitatieve deel dient te worden voorzien van de volgende naam:

Aanbesteding [naam aanbesteding]

KWALITATIEVE DOCUMENTEN

UEA

Derdenverklaring (indien van toepassing)

Referenties

Beantwoording wensen

Beantwoording subgunningscriteria

Overzicht in te zetten derden programmatuur

De map/het bestand voor het prijsdeel dient te worden voorzien van de volgende naam:

Aanbesteding [naam aanbesteding]

PRIJS DOCUMENTEN

Specificatieblad Inschrijving

De exacte indeling van de vereiste stukken staat ook omschreven aan het einde van dit document.

- e. De Inschrijving dient onherroepelijk te zijn. Inschrijver kan zijn Inschrijving na inlevering niet wijzigen en/of aanvullen.
Een Inschrijver kan tot het tijdstip voor de ontvangst van de Inschrijvingen via TenderNed, zijn Inschrijving intrekken.
- f. De ontvangen Inschrijvingen worden direct na ommekomst van de op TenderNed genoemde datum en tijd geopend door opening van de digitale kluis.
De Inschrijvers mogen niet aanwezig zijn bij de opening van de Inschrijvingen. Het proces-verbaal van opening van de Inschrijvingen wordt uiterlijk twee werkdagen na de datum van opening van de Inschrijvingen aan de Inschrijvers toegezonden.

4.7. Prijsopgave

De Inschrijving geschiedt op basis van een vast bedrag (exclusief BTW). Het offertebedrag dient “all-in” te zijn, dus inclusief alle kosten, bijvoorbeeld “overleg, reis- en verblijfkosten, repro- en CAD-kosten, verslaglegging, overhead voor secretariaat en administratie”, die noodzakelijk zijn om de Opdracht naar behoren uit te voeren, maar exclusief omzetbelasting. De omzetbelasting dient apart te worden opgegeven.

Voor de Inschrijving dient gebruik te worden gemaakt van het “Specificatieblad Inschrijving” conform Bijlage 6 dat rechtsgeldig dient te zijn ondertekend.

De Inschrijver dient in de specificatie van de Inschrijvingsom (Specificatieblad Inschrijving) realistische eenheidsprijzen op te nemen. Indien de Inschrijver geen realistische eenheidsprijzen heeft opgenomen, waardoor er sprake kan zijn van een manipulatieve Inschrijving, zal de Inschrijver om een toelichting worden gevraagd. Wanneer de toelichting de Aanbestedende dienst niet overtuigt, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijving ter zijde te leggen.

LET OP!

Door Inschrijving garandeert Inschrijver dat hij te allen tijde in staat en bereid is om, zonder aanvullende kosten, volledig invulling te geven aan alle Eisen, Wensen en beantwoording van de Subgunningscriteria zoals door de Aanbestedende dienst gesteld in deze Aanbestedingsleidraad en/of het betreffende Programma van Eisen, behorend bij deze Aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat door het doen van de Inschrijving, Inschrijver zich conformeert aan het Programma van Eisen. Indien achteraf mocht blijken dat Opdrachtnemer niet bereid of in staat is een geconformeerde Eis, Wens of beantwoording van het subgunningscriterium binnen het kader van diens Aanbieding volledig conform te realiseren, komen alle kosten die Aanbestedende dienst moet maken, de kosten van eventuele derden daaronder inbegrepen, om alsnog volledig aan de betreffende Eis of Wens invulling te geven, onverkort voor rekening van Opdrachtnemer.

4.7.1. Prijsindexatie

De door de Inschrijver in de aanbieding opgegeven tarieven met betrekking tot de dienstverlening en/of producten dienen voor het eerste jaar van de overeenkomst vast te zijn. Na het eerste jaar is jaarlijks de prijsindex van artikel 9.8 uit de GIBIT 2020 op de Opdracht van toepassing.

4.8. Gecombineerde aanmelding

Indien de Inschrijving geschiedt door een combinatie van ondernemingen verklaren zij dat de deelnemers zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht. Indien de combinatie de Opdracht verkrijgt verklaren zij dat zij deze Opdracht in die combinatie zullen uitvoeren.

Tussen de datum van Inschrijving en gunning mag geen wijziging in de samenstelling van de combinatie plaatsvinden. Na een eventuele gunning van de Opdracht mag een wijziging van de samenstelling van de combinatie uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever plaatsvinden.

Er dient opgegeven te worden wie als penvoerder van de combinatie zal optreden.

Iedere combinant moet aantonen dat op haar geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Dit doet hij door elk afzonderlijk de UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen bij de Inschrijving. Voor het invullen van de UEA verwijzen wij u naar Bijlage 5.

4.9. Meerdere Inschrijvers van één organisatie

Van een Concern, holding of een groep mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij – indien van toepassing – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde Concern, holding of een groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende Concern/holding/groep behorende Inschrijvers.

Indien bovenstaande situatie van toepassing is dient de Inschrijver wiens Inschrijving voor Opdrachtverlening in aanmerking komt op verzoek van de Opdrachtgever binnen 5 werkdagen een verklaring in te dienen, waaruit blijkt dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld en de vertrouwelijkheid in acht is genomen.

4.10. Samenwerkingsverbanden

Een Inschrijver mag slechts eenmaal, alleen of in een samenwerkingsverband, een Inschrijving indienen. Bij constatering van betrokkenheid bij meer dan één Inschrijving, zullen de Inschrijvingen van samenwerkingsverbanden waarvan de ondernemer deel uitmaakt, dan wel van hem als zelfstandig Inschrijver ongeldig worden verklaard.

4.11. Inlichtingen over eventuele onderaanneming

Inschrijver dient aan te geven welk gedeelte van de Opdracht hij voornemens is aan Derden in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt. De Inschrijver blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Opdrachtnemer dient na de verlening van de Opdracht en ten laatste wanneer met de uitvoering van de Opdracht wordt begonnen, de volgende gegevens van de onderaannemer te verstrekken, voor zover deze op dat moment bekend zijn:

- de naam,
- de contactgegevens, en
- de wettelijke vertegenwoordigers van zijn onderaannemers die bij de uitvoering van de werken of het verrichten van de diensten betrokken zijn.

Opdrachtnemer dient de Aanbestedende dienst in kennis te stellen van:

- alle wijzigingen in bovengenoemde gegevens tijdens de uitvoering van de Opdracht, en
- bovengenoemde gegevens van nieuwe onderaannemers die de hoofdaannemer bij de uitvoering van de werken of het verrichten van diensten inschakelt.

4.12. Derde programmatuur

Indien uw oplossing gebruikmaakt van derde programmatuur dient u de te gebruiken derde programmatuur op te nemen in “*Overzicht in te zetten derde programmatuur*” en dit toe te voegen als bijlage van uw inschrijving.

4.13. Varianten

Het is de Inschrijvers niet toegestaan om in te schrijven met varianten.

4.14. Gestanddoening

In tegenstelling tot het gestelde in artikel 2.30.1 ARW 2016 dient de Inschrijver zijn Inschrijving gestand te doen voor een periode van 2 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing een kort geding kan worden aangespannen, dient Inschrijver zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 8 kalenderdagen na de uitspraak van de burgerlijke rechter in een kort geding. Zie ook hoofdstuk 3.3 en 4.21.

Het verlengen van de gestanddoeningstermijn als gevolg van een kort geding geeft de Inschrijver geen aanspraak op wijziging van zijn Inschrijving dan wel schadevergoeding of anderszins compensatie, hoe ook genaamd of onder welke titel dan ook.

Een eventueel hoger beroep en/of cassatieberoep tegen een vonnis leidt niet automatisch tot een verlenging van de gestanddoeningstermijn, maar laat onverlet het recht van Opdrachtgever om de Inschrijvers hierom te vragen.

4.15. Algemene gegevens Inschrijver

Opdrachtgever onderhoudt contact met een door de Inschrijver aangewezen contactpersoon en diens plaatsvervanger. Voor het invullen van uw algemene gegevens verwijzen wij u naar de UEA, Bijlage 5.

4.16. Rechtsgeldige ondertekening

De Inschrijver dient zijn Inschrijving met bijbehorende Bijlagen en alle (eigen) verklaringen rechtsgeldig te ondertekenen. Rechtsgeldigheid dient te blijken uit een uittreksel uit het handels- of beroepsregister van het land van vestiging van de Inschrijver. Indien de naam van de ondertekenaar van de Inschrijving niet in het uittreksel zelf wordt genoemd, dient een bewijs te worden meegestuurd waaruit blijkt dat de ondertekenaar bevoegd is om te tekenen, bijvoorbeeld aan de hand van een mandaat- of procuratieregeling. Het betreffende bewijs dient rechtsgeldig te zijn ondertekend welke rechtsgeldigheid dient te blijken uit eerdergenoemd uittreksel. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden, te rekenen vanaf de datum waarop de Inschrijving moet zijn ingediend.

De Inschrijver wiens Inschrijving voor Opdrachtverlening in aanmerking komt dient op verzoek van de Opdrachtgever binnen 6 werkdagen bedoeld bewijsmateriaal te overleggen.

4.17. Vergoeding

Opdrachtgever vergoedt geen kosten van de Inschrijvers in verband met de deelname aan de onderhavige aanbestedingsprocedure, wanneer deze aanbestedingsprocedure tot gunning van de Opdracht leidt.

4.18. Overige wettelijke kaders

Inschrijvers worden erop gewezen dat de bepalingen betreffende belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, op te vragen zijn bij, respectievelijk het ministerie van Financiën, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het ministerie van Infrastructuur en Milieu. In de Inschrijving dient met deze bepalingen rekening te worden gehouden.

De Inschrijver dient bij het opstellen van de Inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van:

- het recht van de Europese Unie,
- het nationale recht,
- collectieve arbeidsovereenkomsten, en
- uit hoofde van de in Bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

4.19. Klachten en geschillen

4.19.1. Klachtenmeldpunt

Klachten kunnen worden gemeld bij inkoop@gouda.nl waarna de klacht objectief wordt beoordeeld door de inkoopcommissie. Wordt de klacht gegrond verklaard dan zal de inkoopcommissie de verantwoordelijke voor de aanbesteding adviseren de aanbesteding aan te passen.

Degene die de klacht heeft ingebracht krijgt altijd een bevestiging van ontvangst en een bericht over de afhandeling van de klacht.

4.19.2. Klachtencommissie

Sinds 1 april 2013 bestaat er een onafhankelijke en onpartijdige commissie van aanbestedingsexperts, aan welke een geschil over een aanbesteding kan worden voorgelegd voor bemiddeling of een niet-bindend advies. De commissie tracht, door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten bij te dragen aan oplossingen met als gevolg dat klachten niet meer hoeven te worden voorgelegd aan de rechter. Dit betekent niet dat de commissie een blokkade vormt om de burgerlijke rechter in te schakelen. Voor nadere informatie over doel en reikwijdte van de werkzaamheden van deze Commissie verwijzen we u naar hun website: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>.

4.19.3. Burgerlijke rechter

Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen de bij de aanbestedingsprocedure betrokkenen dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, zal in eerste aanleg worden beslecht door de burgerlijke rechter te 's-Gravenhage.

5. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

5.1. Uitsluitingsgronden

Op de Inschrijver mag geen uitsluitingsgrond zoals gedefinieerd in de artikelen 2.13.1 tot en met 2.13.5 en 2.13.7 van de ARW 2016 van toepassing zijn, m.u.v. 2.13.7 lid c en g. Toepasselijkheid van één of meer uitsluitingsgronden leidt tot uitsluiting van deelneming aan de aanbestedingsprocedure. In geval de Inschrijver een samenwerkingsverband is, wordt de Inschrijver uitgesloten indien één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op één of meer van de ondernemers in het samenwerkingsverband. Toets vindt plaats aan de hand van de door de Inschrijver ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA.

Het UEA wordt ook als rechtsgeldig ondertekend beschouwd wanneer het Specificatieblad Inschrijving rechtsgeldig ondertekend is.

Als voldoende bewijsmiddel waaruit blijkt dat Inschrijver niet verkeert in de omstandigheden van één van de uitsluitingsgronden aanvaardt de Aanbestedende Dienst de bewijsstukken zoals genoemd in de artikelen 2.13.6 en 2.13.9 van de ARW 2016. Het betreft de volgende bewijsstukken: uittreksel uit het handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van het verzoek niet ouder mag zijn dan 6 maanden, een Gedragsverklaring aanbesteden die op het tijdstip van het indienen van het verzoek niet ouder mag zijn dan 2 jaar en een verklaring van de belastingdienst die op het tijdstip van het indienen van het verzoek niet ouder mag zijn dan 6 maanden. De Aanbestedende dienst vraagt dit bewijsmiddel op van de beoogde contractant.

5.2. Voorwaarden beroep op bekwaamheden Derden

Indien een Inschrijver zich m.b.t. de gestelde Geschiktheidseisen beroept op de bekwaamheden van Derden, dient de Inschrijver door middel van een overeenkomst tussen de Inschrijver en de Derde aan te tonen dat de Opdrachtgever kan afdwingen dat de Derde door de Inschrijver daadwerkelijk zal worden ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst met de Opdrachtgever.

Inschrijver dient in de UEA, Deel II C (Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten) aan te geven op welke Derde men een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Daarnaast dient Derde bij Inschrijving de UEA als voorgeschreven in Bijlage 2 in te dienen.

Wanneer op de Derde waar door Inschrijver een beroep op wordt gedaan één of meer van de Uitsluitingsgronden van artikel 2.13.1 t/m 2.13.5 of 2.13.7 van de ARW 2016 van toepassing is, met uitzondering van lid 2.13.7 lid c en g, wordt Inschrijver uitgesloten van aanbesteding.

5.3. Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid

Bij de Inschrijving dient **geen** verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid Inschrijving (model K, conform artikel 2.32.3 van de ARW 2016), toegevoegd te worden.

5.4. Minimumeisen technische bekwaamheid

De Inschrijver dient aan de navolgende minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid te voldoen:

5.4.1. Ervaring/referenties

De Inschrijver, of in geval van een samenwerkingsverband: de gezamenlijke ondernemingen, dient aan te tonen dat in drie jaar voor de datum van Inschrijving, ervaring is opgedaan in ten minste de navolgende kerncompetenties, door referentieopdrachten in te dienen die op vakkundige en regelmatige wijze zijn uitgevoerd:

1. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het aanbieden en onderhouden van een telefonieplatform inclusief integratie met Microsoft Teams bij een overheidsinstelling met tenminste 750 vaste- en mobiele aansluitingen.
2. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het aanbieden en onderhouden van een omnichannel omgeving bij een overheidsinstelling met tenminste 40 agents.
3. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het gefaseerd uitrollen van een telefonieplatform bij meerdere vestigingen/beheerorganisaties vallende onder één opdrachtgever. Waarvan de kleinste vestiging/beheerorganisatie 40 mobiele aansluitingen heeft.

Inschrijver, of in geval van een combinatie, een van de combinanten, dient aan te tonen dat betreffende ervaring/expertise door Inschrijver zelf is uitgevoerd/geleverd.

Tevredenheidsverklaring

Als bewijs dat Inschrijver de referentieopdrachten naar tevredenheid heeft uitgevoerd, dient de Inschrijver certificaten (tevredenheidsverklaringen) te overleggen, die de bevoegde autoriteit of Opdrachtgever van de referentieopdracht heeft afgegeven of meeondertekend of, in het geval van referentieopdrachten voor een particuliere afnemer, door certificaten (tevredenheidsverklaringen) van de afnemer of, bij ontstentenis daarvan, door een verklaring van de Inschrijver. Op het certificaat (tevredenheidsverklaring) dienen tenminste de volgende gegevens te zijn opgenomen: omschrijving van de referentieopdracht, gefactureerd bedrag, plaats en tijdstip waarop de Opdracht is uitgevoerd en een verklaring dat de Opdracht volgens de regels der kunst zijn uitgevoerd en tot een goed einde zijn gebracht.

Indien één referentieopdracht aan meerdere kerncompetenties voldoet, mag deze Opdracht ook bij meerdere kerncompetenties worden opgevoerd als referentie. Inschrijver dient bij de referentieopdrachten aan te geven voor welke kerncompetentie(s) de referentie wordt opgevoerd.

Indien de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, een referentieopdracht heeft uitgevoerd in een samenwerkingsverband van ondernemingen, wordt de Opdracht slechts als referentieopdracht aangemerkt indien de Inschrijver kan aantonen dat hij, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, (1) daadwerkelijk en (2) voor de onderhavige Opdracht relevante expertise (kerncompetentie) aan de door het samenwerkingsverband uitgevoerde referentieopdracht heeft geleverd.

Indien het samenwerkingsverband waarin de betreffende partij heeft gezeten een duidelijke werkverdeling heeft gehad en de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, de voor de onderhavige Opdracht relevante discipline(s) (kerncompetentie(s)) zelf heeft uitgevoerd, dan zal de betreffende Opdracht als referentieopdracht aan de Inschrijver worden toegerekend.

Inschrijver dient de informatie m.b.t. de referentieopdrachten op basis van de als Bijlage 7 aangehechte formulieren en bijbehorende tevredenheidsverklaring bij inschrijven te verstrekken.

De informatie die de Inschrijver verstrekt dient zodanig volledig en eenduidig te zijn dat Opdrachtgever kan vaststellen dat wordt voldaan aan de minimale eisen betreffende de ervaring/referenties. In geval van onvolledigheden en/of onduidelijkheden is Opdrachtgever niet verplicht om de Inschrijver om aanvullende informatie te verzoeken en gerechtigd om de Inschrijving als ongeldig terzijde te leggen.

Het eenvoudigweg bevestigen dat in het referentieproject aan de gestelde eis wordt voldaan is onvoldoende. Bij bijvoorbeeld de eis m.b.t. het aanbieden en onderhouden van een telefonieplatform dient Inschrijver aan te geven dat de omgeving naar tevredenheid is geïmplementeerd en onderhouden. Het alleen vermelden dat het telefonieplatform is aangeboden, is onvoldoende.

5.4.2. Kwaliteitssyste(e)m(en)

De Inschrijver dient te beschikken over een aan hem verstrekt kwaliteitssysteem-certificaat op basis van de norm ISO 27001 en ISO 27002 of gelijkwaardig. Dit certificaat moet aan de Inschrijver zijn afgegeven door een certificatie-instelling, erkend door een nationale accreditatie-instelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie). Het certificaat moet geldig zijn op de datum van indiening van de Inschrijving en dient betrekking te hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht. In geval van een samenwerkingsverband dient ofwel het samenwerkingsverband in het bezit te zijn van het vorenbedoelde certificaat dan wel dient elk van de ondernemingen uit het samenwerkingsverband in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteem-certificaat op basis van de norm ISO 27001 en ISO 27002 met dien verstande dat de certificaten gezamenlijk betrekking hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht.

Indien de Inschrijver zich beroept op een kwaliteitssysteem-certificaat op basis van een norm gelijkwaardig aan de norm zoals genoemd bij de Geschiktheidseisen, dient de gelijkwaardigheid te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling.

Om aan te tonen dat de Inschrijver aan de minimeisen betreffende de technische bekwaamheid voldoet, dient hij de UEA, Bijlage 5, in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn Inschrijving te voegen.

5.4.3. Toetsing

Het staat Opdrachtgever vrij om contact op te nemen met de door Inschrijver opgegeven contactpersonen of andere vertegenwoordigers van de referent. In geval van onvolledigheden en/of onduidelijkheden is Opdrachtgever niet verplicht om de Inschrijver om aanvullende informatie te verzoeken en gerechtigd om de Inschrijving als ongeldig terzijde te leggen.

Daadwerkelijke toetsing van de bewijsstukken die ten grondslag liggen aan de onderwerpen uit de UEA vindt achteraf plaats en uitsluitend bij de Inschrijver, of in geval van een samenwerkingsverband: alle ondernemingen in het samenwerkingsverband, die naar verwachting in aanmerking komt voor de Opdracht. Dit geldt ook voor Derden waarop Inschrijver een beroep doet.

Betreffende bewijsmiddelen dienen, na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende dienst, binnen 6 kalenderdagen te worden overlegd. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig kunnen aanleveren van de betreffende bewijsmiddelen en houdt rekening met de doorlooptijden van het aanvragen hiervan.

Het bewust verstrekken van onjuiste informatie en/of het bewust onjuist invullen van de formulieren wordt door Opdrachtgever aangemerkt als het afleggen van een valse verklaring en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6. Voorwaarden

6.1. Algemeen

Deze Aanbestedingsleidraad en de andere informatie die door de gemeente Gouda in het kader van deze aanbesteding worden verstrekt, worden slechts verstrekt onder de in dit document genoemde voorwaarden.

Voor uitvoering van de Opdracht zullen uitsluitend de voorwaarden gelden zoals zijn opgenomen in Bijlage 1 (Programma van eisen) of enig ander document bijhorende bij de aanbestedingsstukken. Voor zover daarvan in bedoelde documenten niet van wordt afgeweken zijn de GIBIT 2020 voorwaarden op de Opdracht van toepassing. Eigen (algemene) voorwaarden van de Inschrijver worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Met het indienen van de Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met de inhoud van de Aanbestedingsleidraad.

Indien aan een Inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de Inschrijving als ongeldig beschouwd en komt deze niet voor gunning in aanmerking.

6.2. Nederlandse taal

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure is Nederlands. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Eventuele Bijlagen, zoals technische of standaard documentatie, die in een andere taal gesteld zijn, dienen voorzien te zijn van een Nederlandse vertaling.

6.3. Correspondentie

U dient m.b.t. deze aanbesteding vanaf de datum van publicatie van de Aanbestedingsleidraad tot de datum van het gunnen van de Opdracht, op geen andere dan de hier bovengenoemde wijze, contact op te nemen dan wel te onderhouden met Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever ter zake ingeschakelde adviseurs.

De correspondentie over deze aanbesteding vindt uitsluitend via TenderNed plaats en alleen volgens de beschreven procedures. Mededelingen, toezeggingen of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, die niet in een Nota van inlichtingen zijn vastgelegd en via TenderNed zijn gecommuniceerd, zijn niet bindend voor Opdrachtgever.

Het stellen van vragen, als onderdeel van de Nota van inlichtingen, kan uitsluitend via TenderNed via de vragenfunctie. Voor vragen omtrent het gebruik van TenderNed verwijs ik u naar www.tenderned.nl of naar de helpdesk van TenderNed: 0800-8363376.

6.4. Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om, om haar moverende redenen, niet tot gunning van de Opdracht over te gaan en de aanbestedingsprocedure (tussentijds) eenzijdig te beëindigen.

De op dat moment nog in de aanbestedingsprocedures betrokken Inschrijvers zullen via TenderNed bericht ontvangen over het niet doorgaan van de aanbestedingsprocedure of het niet gunnen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund kan daaraan, gezien de mogelijkheid van beroep van afgewezen Inschrijvers tegen de voorlopige gunningsbeslissing, geen rechten ontleen aangaande het daadwerkelijk verstrekken van de Opdracht.

Aanbestedende dienst heeft in voorkomend geval het recht om een voorlopige gunningsbeslissing in te trekken, een herbeoordeling uit te voeren en desgewenst een nieuwe gunningsbeslissing te nemen.

6.5. Omissies en/of onjuistheden

De Aanbestedingsleidraad is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Indien deze naar uw mening desondanks omissies, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onjuistheden bevat, verwacht Opdrachtgever een pro-actieve houding van Inschrijver hetgeen onder meer betekent dat u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar maakt, althans uiterlijk voor het verstrijken van de op TenderNed genoemde termijn voor het indienen van vragen.

6.6. Geheimhouding

De Inschrijver verklaart door zijn Inschrijving vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die hem in het kader van deze aanbestedingsprocedure en/of de Opdracht wordt verstrekt, of door hem wordt verkregen, en geen informatie aan derden beschikbaar te stellen.

Het staat Inschrijver vrij om de hiervoor genoemde informatie te delen met de door haar in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. In een dergelijk geval blijft Inschrijver verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht door genoemde derden.

6.7. Intellectueel eigendom

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Opdrachtgever niets uit de Aanbestedingsstukken worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Inschrijver verklaart zich hiermee akkoord door indienen van zijn Inschrijving.

Ontvangen Inschrijving, ingediende documenten en/of correspondentie zullen na afloop van de aanbestedingsprocedure niet aan Inschrijver worden geretourneerd.

6.8. Verwerkersovereenkomst

Opdrachtnemer zal in de uitvoering van deze Opdracht beschikking krijgen over persoonsgegevens en deze namens Opdrachtgever verwerken. Door in te schrijven op deze aanbesteding, conformeert u zich aan het meest actuele VNG-model van de verwerkersovereenkomst (zie <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/wp-content/uploads/2021/12/14102021-Standaard-Verwerkersovereenkomst-v2.4.1.docx>). Iedere gemeente zal na gunning een eigen verwerkersovereenkomst conform bovenstaand VNG-model met de Opdrachtnemer afsluiten.

Checklist inschrijving Aanbesteding

Bij inschrijving

Onderwerp	Op basis van	Onderdeel	Ondertekend
UEA	Bijlage 5	Uitsluitingsgronden	Ja
Derdenverklaring		Geschiktheidseisen	Ja
Referenties	Bijlage 7	Geschiktheidseisen	Nee
Beantwoording wensen	Bijlage 2	Kwaliteit	Ja
Beantwoording subgunningscriteria	Paragraaf 4.3, tabel 2	Kwaliteit	Nee
Overzicht in te zetten derden programmatuur		Kwaliteit	Nee
Specificatieblad Inschrijving	Bijlage 6	Prijs	Ja

Alle documenten in PDF

Na voorlopige gunning*

Document
Gedragsverklaring aanbesteden
Uittreksel handelsregister / KvK
Belastingverklaring
Kopie ISO-certificaten
Verwerkersovereenkomst

* Deze documenten moeten voor definitieve gunning worden ingeleverd door beoogd contractant.