

Uitnodiging tot Inschrijving

Europese aanbesteding (Vaste) telefonie en Teams telefonie-omgeving Openbare procedure



grafisch lyceum UTRECHT

media, vormgeving en communicatie

Auteur : Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum : 4 oktober 2022

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 enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudopgave

DEFINITIES.....	4
INLEIDING	5
1 EUROPESE AANBESTEDING	6
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	6
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	6
1.3 TIJDSPLANNING.....	6
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	8
2.1 COMMUNICATIE.....	8
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	8
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	9
2.4 VOORWAARDEN.....	9
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE.....	11
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	13
3.1 ALGEMEEN	13
3.1.1 <i>Huidige situatie</i>	13
3.1.2 <i>Huidige telefonie-oplossing</i>	13
3.1.3 <i>Toekomstige Microsoft Teams telefonie-oplossing</i>	14
3.1.4 <i>Doelstellingen</i>	15
3.2 SCOPE VAN DE AANBESTEDING.....	15
3.2.1 <i>Leveringen en diensten</i>	16
3.3 AFNAMEVERPLICHTING OVEREENKOMST.....	19
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	21
4.1 BEOORDELINGSTEAM	21
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	21
5 UITSLUITINGSGRONDEN	23
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	24
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	24
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	24
7 PROGRAMMA VAN EISEN	27

8	GUNNINGCRITERIA	35
8.1	WEGINGSFACTOREN	35
8.2	PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	36
8.3	PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	37
8.4	SCOREBEREKENING PRIJS	44
8.5	SCOREBEREKENING KWALITEIT	44
8.6	BEREKENING EINDSCORE.....	45
9	OVERZICHT ANNEXEN.....	46
	CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	47

Definities

In deze Uitnodiging tot Inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot Inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Het Grafisch Lyceum Utrecht.
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot Inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Nota(s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Inschrijfprijs	De prijs (zen) waarvoor Inschrijver zijn aanbod wil uitvoeren.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur m.u.v. wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding (Vaste) telefonie en Teams telefonie-omgeving. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in de Handleiding TenderNed (Annex I).

TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot Inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

Het Grafisch Lyceum Utrecht (GLU) is al ruim 110 jaar een toekomstbestendige, kleinschalige vakschool in Media, Vormgeving en Communicatie die nauw verbonden is met het bedrijfsleven en de maatschappij. Het GLU leidt specifiek op voor functies in de creatieve industrie en voor relevante vervolgopleidingen in het HBO.

Het Grafisch Lyceum erkent de waarde van alle stakeholders van de school en zet zich optimaal in om met hen samen te werken. De focus van de organisatie en het onderwijs is specifiek gericht op de maximale ontplooiing van de talenten van iedere student, op het behalen van een waardevol diploma door iedere student en op het mogelijk maken van een leven lang leren.

Meer informatie leest u op de website van het Grafisch Lyceum Utrecht: www.glu.nl.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Het doel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van één (1) Inschrijver gedurende een initiële periode van drie (3) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van vijf (5) keer één (1) jaar.

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een indicatieve opdrachtwaarde van circa € 50.000,00 excl. btw per jaar*.

Let op: Deze opdrachtwaarde is gebaseerd op de huidige situatie en mogelijk niet representatief voor de uitgevraagde telefonie-oplossing.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	4 oktober 2022
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	17 oktober 2022
Publicatie Nota van Inlichtingen	24 oktober 2022
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	31 oktober 2022

Activiteit	Datum
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	4 november 2022
Binnenkomst Inschrijvingen	15 november 2022 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	15 november 2022 tot en met 28 november 2022
Uitnodiging demosessie	29 november 2022
Demosessie	7 december 2022 10:00 uur tot 14:00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	14 december 2022
Verificatie	14 december 2022 tot 5 januari 2023
Gunning	5 januari 2023
Ingebruikname telefonie-oplossing	3 april 2023

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer A. Harbers Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@tenderned.nl.

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: 'Template vraag en antwoord' (Annex VII).
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst.
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld.
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen.
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst.
- In een optionele tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen.

Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend.
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).
- Inschrijver gebruikt de bijgevoegde Annexen zonder het format, de inhoud, de lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.
- Inschrijver zorgt voor een paginanummering in de documenten

Een Inschrijver die niet voldoet aan één van de bovenstaande eisen, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan Inschrijvers, derden en overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
6. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst

moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.

7. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
8. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot Inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
9. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval:
 - Na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure;
 - Na definitieve gunning sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie.

Is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aangebestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering) mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.

10. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
11. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
12. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die

daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen.

13. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen.
14. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
15. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen in de Nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de Nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver:

- Een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst.
- Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet), zoals deze door de Minister van Economische Zaken is ingesteld. Wanneer Inschrijver een klacht indient bij de hiervoor genoemde Commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de Aanbestedende dienst de Inschrijver een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de Contactpersoon bij deze aanbestedingsprocedure.
- Als de Inschrijver het niet eens is met het oordeel van de Commissie van Aanbestedingsexperts dan kan een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter.

Inschrijver dient te allen tijde de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Nota van Inlichtingen;
2. Klacht;
3. Commissie van Aanbestedingsexperts en/of rechtsgang.

Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding.

- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

Aanbestedende dienst maakt binnen alle lagen van haar organisatie gebruik van haar vaste telefonie. Op dit moment heeft de Aanbestedende dienst een VIOP oplossing van Mitel uit 2008. De telefonie-oplossing faciliteert zowel inkomende en uitgaande gesprekken naar zowel interne als externe telefoonnummers om leerlingen, ouders, medewerkers en overige stakeholders te woord te staan. De telefonie-oplossing is end of life en aan vervanging toe. Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver die binnen de scope van deze aanbesteding, de toekomstige telefonie-oplossing en daaraan gelieerde dienstverlening levert.

3.1.1 Huidige situatie

Op dit moment maakt Aanbestedende dienst gebruik van één (1) leverancier die voorziet in de telefonie-oplossing. Een overzicht met gebruik- en verbruiksgegevens treft Inschrijver in Annex XI Historisch gebruik- en verbruiksgegevens.

Voor wat betreft de huidige vaste telefonie telefonie-oplossing zijn de volgende ervaringen gedeeld door het projectteam:

1. Beperkte functionaliteit voor bedienposten (receptie).
2. Geen inzicht in beschikbaarheid gebruikers.
3. Toestellen zijn locatie gebonden en niet persoonsgebonden.
4. Beperkte schaalbaarheid in gebruik.
5. Beperkte mogelijkheid tot het genereren en exporteren van rapportages (gebruik en verbruik).

3.1.2 Huidige telefonie-oplossing

Algemeen

Alle telefonie komt binnen bij de bedienposten bereikbaar op verschillende 030-nummers, zie ook: <https://www.glu.nl/contact>. Vanuit deze bedienposten wordt dit inkomende belverkeer afgehandeld door de 'receptie', die waar nodig doorschakelt naar personen en/of afdelingen op vaste toestellen en/of mobiele nummers. Enkele gebruikers en/of afdelingen zijn een rechtstreeks via een 030-nummer bereikbaar.

Nummerblok

Aanbestedende dienst heeft telefoonnummers in het nummerblok 030-2807070 t/m 030-2807099.

3.1.3 Toekomstige Microsoft Teams telefonie-oplossing

Ter vervanging van haar huidige telefonie-oplossing wenst Aanbestedende dienst een integrale oplossing voor vaste telefonie middels Microsoft Teams waarbij één (1) Inschrijver naast de vaste telefonie en een Teams telefonie-oplossing alsmede voorziet in beheer, onderhoud en ondersteuning (helpdesk). M.a.w.: Een one stop shop voor de telefonie binnen de organisatie van Aanbestedende dienst.

Ook binnen die nieuwe telefonie-oplossing komt alle telefonie binnen bij de bedienposten bereikbaar op verschillende nummers, zie ook: <https://www.glu.nl/contact>. Vanuit deze bedienposten wordt dit inkomende belverkeer afgehandeld door de 'receptie', die waar nodig doorschakelt naar personen en/of afdelingen op vaste toestellen en/of mobiele nummers. De telefonie-oplossing is in te richten per locatie en heeft minimaal de volgende functionaliteiten:

- Vaste telefonie inclusief nummerblokbehoud;
- Microsoft Teams telefonie-oplossing:
 - In te richten op locatieniveau;
 - Maximaal vijf (5) wachtrijen met keuzemenu's;
 - Maximaal tien (10) huntgroepen;
 - Geschikt voor device-onafhankelijk thuiswerken;
 - Antwoordapparaat;
 - Nummerherkenning;
 - Onbeperkte wachtrijgrootte;
 - Automatische melding wachtrijpositie en updates gedurende wachtperiode;
 - Instelbare muziek in wachtrij en/of wachtrij-informatie;
 - Receptiefunctie (bedienposten) met de volgende functionaliteit:
 - Dashboard met relevante informatie (zoals live inzicht in calls en beschikbaarheid gebruikers, per wachtrij een melding totaal aantal wachtenden);
 - Flexibel instelbare dag- nacht en vakantiestand;
 - Intern en externe doorschakelfunctionaliteit;
 - Instelbare callflows, wachtrijberichten en wachtrijmuziek;
 - Mogelijkheid om gebruikers toe te wijzen aan wachtrijen;
 - Opname gesprekken voor trainingsdoeleinden;
 - Genereren en exporteren relevante jaarrapportages op nummer-, wacht- en locatieniveau;
 - Instelbare (automatische) doorschakeling.

3.1.4 Doelstellingen

Met de nieuwe Microsoft Teams telefonie-oplossing beoogt Aanbestedende dienst invulling te geven aan de volgende algemene doelstellingen:

- Verbreden inzetbaarheid van Teams*;
- Goede prijs-kwaliteitverhouding;
- Hoge beschikbaarheid Microsoft Teams telefonie-oplossing (minimaal 99,90 % tijdens Werkdagen);
- Toekomstbestendige en schaalbare Microsoft Teams telefonie-oplossing.

*Microsoft Teams is tijdens de Coronaperiode het centrale communicatieplatform geworden van de Aanbestedende dienst en bestaat er bij de Aanbestedende dienst de behoefte telefonie-functionaliteit ook onder te brengen in Microsoft Teams.

3.2 Scope van de Aanbesteding

Voor deze aanbesteding bestaat de scope uit de levering van een vaste telefonie en een Microsoft Teams telefonie-oplossing

Eenmalige kosten vaste telefonie en Microsoft Teams telefonie-oplossing

- Definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, testen, migratie en ingebruikname;
- Training en opleiding;
- Overige eenmalige kosten.

Jaarlijkse kosten vaste telefonie en Microsoft Teams telefonie-oplossing

- Vaste telefonie (verbruikskosten);
- Gebruikers Microsoft Teams telefonie-oplossing (gebruikskosten):
 - Receptie (bedienposten);
 - Standaard.
- Eerste, tweede en derdelijns technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten;
- Helpdesk;
- Overige jaarlijkse kosten.

Let op:

- Aanbestedende dienst heeft een raamovereenkomst via SURF voor de aanschaf van de benodigde Microsoft Teams licenties. Deze licenties zijn derhalve geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding.

- Inschrijver kan ten behoeve van de telefonie-oplossing gebruik maken van een reservering op de internetverbinding (10 Gbps) van Aanbestedende dienst.

Optionele inzet op afroep

- Lead architect/consultant;
- Uitvoerend architect/consultant;
- Onderhoudsconsultant.

Optionele hardware

- Standaardtoestellen (vast) qua functionaliteit minimaal gelijkwaardig aan de Yealink SIP-T21P VoIP;
- Callcentertoestellen (flexibel) minimaal gelijkwaardig aan de Yealink SIP-T42S VoIP;
- Ergonomische (langdurig gebruik) headsets inclusief oplaadstation.

Let op:

- Aanbestedende dienst is niet verplichte de optionele hardware en/of optionele inzet op afroep af te nemen of af te nemen bij Inschrijver.
- Optionele hardware is niet opgenomen in Annex III Prijzenblad, maar dient Inschrijver uit te werken in het kader van de uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 8.3, kwaliteitswens 3.

3.2.1 Leveringen en diensten

Definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname telefonie-oplossing (per locatie)

Definitieve bestelling

Na gunning van de opdracht komen Inschrijver en Aanbestedende dienst -in overleg en op basis van de aanbesteding en de Inschrijving van Inschrijver- het definitieve ontwerp en inrichting van de Microsoft Teams telefonie-oplossing alsmede de eventuele afname van optionele toestellen definitief overeen.

Levering, plaatsing, installatie, implementatie en configuratie

De Inschrijver is verantwoordelijk voor de definitieve bestelling, levering, plaatsing/installatie en implementatie/configuratie van de aangeboden Microsoft Teams telefonie-oplossing op de locaties van Aanbestedende dienst.

Test

Inschrijver is verantwoordelijk voor het testen van de Microsoft Teams telefonie-oplossing alvorens over te gaan tot migratie en ingebruikname.

Migratie

Inschrijver is verantwoordelijk voor de migratie van relevante data, dataconversie, processen, inrichten callflows, keuzemenu's, doorschakelingen en dergelijke van de huidige telefonie-oplossing naar de nieuwe Microsoft Teams telefonie-oplossing.

Ingebruikname

Inschrijver is verantwoordelijk voor de gebruiksklare oplevering. Bij de oplevering dient te worden voldaan aan de volgende randvoorwaarden:

- Levering, plaatsing (voor zover van toepassing), installatie, implementatie/configuratie, testen en migratie zijn succesvol afgerond;
- Alle gebruikers zijn getraind en opgeleid;
- Acceptatieprocedure conform artikel 7 Annex V Inkoopvoorwaarden doorlopen en geaccepteerd door Aanbestedende dienst.

Training en opleiding

Inschrijver is verantwoordelijk voor het trainen en opleiden van alle gebruikers van de Microsoft Teams telefonie-oplossing. De gebruikers zijn verdeeld in de volgende drie (3) gebruikersgroepen:

- Receptiegebruikers (bedienposten) (bedienposten): vier (4) personen;
- Standaardgebruikers: circa (290) personen;
- Functioneel beheerders: drie (3) personen.

Op basis van de training en opleiding dienen de bovengenoemde na de betreffende training en opleiding voldoende kennis en kunde te bezitten om gebruik te maken van Microsoft Teams telefonie-oplossing. Hiervoor gelden aanvullende de volgende voorwaarden:

- De functioneel beheerders dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om het overeengekomen functioneel beheer uit te voeren.
- De Receptiegebruikers (bedienposten) dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om gebruik te maken van de Microsoft Teams telefonie-oplossing inclusief alle functionaliteiten en software en om het geëiste functioneel beheer zelfstandig uit te voeren;
- Standaardgebruikers dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om gebruik te maken van de Microsoft Teams telefonie-oplossing inclusief alle functionaliteiten en software.

Algemene documentatie en ondersteuning

Ter ondersteuning van goed beheer van de Microsoft Teams telefonie-oplossing dient inschrijver in ieder geval documentatie en ondersteuning beschikbaar te stellen en up to date te houden in de vorm van:

- Functioneel beheershandleiding;
- Receptiegebruikers (bedienposten) handleiding;

- Functioneel beheershandleiding;
- FAQ.

Vaste telefonie (verbruik)

Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren van de inkomende telefonie en uitgaande telefonie (lokaal, nationaal, internationaal, mobiel, 0900-servicenummer e.d.).

Gebruikers Microsoft Teams telefonie-oplossing (gebruikskosten)

Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren van alle benodigde licenties in het kader van het gebruik van de telefonie-omgeving met een onderscheid naar receptiegebruikers en standaardgebruikers.

Receptiegebruiker

Een receptiegebruiker heeft dezelfde mogelijkheden als de standaardgebruiker, maar heeft tevens de rechten voor het instellen en gebruiken van alle functionaliteiten zoals omschreven in Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.1.3.

Standaardgebruiker

Een standaardgebruiker kan gebruik maken van de standaardfunctionaliteiten zoals bellen, gebeld worden en doorschakelen via een telefoontoestel, applicatie op computer en app op de smartphone.

Beheer, onderhoud en storingen/incidenten

Inschrijver is verantwoordelijk voor het eerste-, en tweede, en derdelijns beheer en het uitvoeren van alle onderhoud en het oplossen van storingen/incidenten.

NB: Daar waar de Microsoft Teams telefonie-oplossing raakvlakken heeft met het netwerk, applicaties of de ICT-infrastructuur en/of netwerkomgeving van de Aanbestedende dienst, is de Aanbestedende dienst -in afstemming met Inschrijver- verantwoordelijk voor het wijzigen van de noodzakelijke instellingen.

Helpdesk

Inschrijver levert een helpdesk die tijdens Werkdagen bereikbaar is voor gebruikersvragen van receptiegebruikers en de afdeling ICT van de Aanbestedende dienst.

3.3 Afnameverplichting Overeenkomst

De Overeenkomst heeft tot gevolg dat er voor Aanbestedende dienst geen afnameverplichting geldt. Dit houdt in:

- Dat Aanbestedende dienst niet is gebonden aan afname van minimale hoeveelheden producten/diensten;
- Dat het Aanbestedende dienst vrij staat een bestelling te gunnen aan een derde (partij die geen deel uitmaakt van de Overeenkomst) in geval de Inschrijver niet kan leveren of bij levering niet kan voldoen aan eisen opgenomen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en Annexen.

Een en ander zonder enig recht op schadevergoeding.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Overige formulieren (Annex II)

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Overige formulieren (Annex II) correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelmogelijkheid.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) te voorzien van de gevraagde informatie en bij te voegen aan de Inschrijving;
- De Ondertekeningspagina (Annex IX) te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- De Ondertekeningspagina (Annex IX) niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van het Prijzenblad (Annex III) of helemaal of gedeeltelijk niet wordt ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c).

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofdstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats.

5 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) te voorzien van de benodigde informatie, op te slaan en als zodanig toe te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevuld referentieblad (Annex VI);
- Een ingevuld ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII).

Instructie indienen geschiktheid eisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevuld Referentieblad (Annex VI) en een volledig en correct ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII), toe bij de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Referentieblad (Annex VI) en Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) toe.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid

a. Bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 500.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.

3) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient een tevredenheidsverklaring van een referentieproject(en) in waaruit blijkt dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Wanneer in een later stadium alsnog blijkt dat de betreffende referent ontevreden is, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Inschrijver dient maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in:

- Levering vaste telefonie (verbruik);
- Levering Microsoft Teams telefonie-oplossing (gebruik);
- Levering telefonie gerelateerde optionele inzet op afroep;
- Levering, plaatsing, installatie, configuratie en ingebruikname fysieke telefoontoestellen en headsets;
- Levering, plaatsing, installatie, configuratie en ingebruikname telefonieswitches;
- Levering aan een primair en/of voortgezet onderwijsinstelling;
- Levering aan een instelling met minimaal 200 gebruikers;
- Minimale opdrachtwaarde van € 70.000,00 exclusief btw (berekend over vier (4) jaar).

Uit de tevredenheidsverklaring van de referentie dient voorts te blijken, dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure, deskundigheid en ervaring is opgedaan met de gevraagde kerncompetenties.

Inschrijver dient een contactpersoon van de referentie op te geven. Van deze persoon moet ook een telefoonnummer worden opgegeven. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door Inschrijver doorgegeven persoon.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring.

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

h. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2015) of gelijkwaardig.

7 Programma van Eisen

Tabel 3

Nr.	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is zes (6) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
P.E. 2.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
P.E. 3.	De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
P.E. 4.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
P.E. 5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
P.E. 6.	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst 1 januari 2024, worden gewijzigd conform de DPI-index: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100. Prijsindexnavigatie: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl) .
P.E. 7.	Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst.
Juridische eisen	
P.E. 8.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 9.	Het is niet toegestaan zonder toestemming van de Aanbestedende dienst gebruik te maken van een back-up dienst (al dan niet van derden) waarbij niet 100% zeker is dat de data binnen de EER blijft en/of gebruik te maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER.

Nr.	Eis
P.E. 10.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in (Annex V) Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
P.E. 11.	Doorgehaalde artikelen in de Inkoopvoorwaarden (Annex V) zijn niet van toepassing.
P.E. 12.	<p>Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.</p> <p>Let op: Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat locaties van Aanbestedende dienst sluiten in verband met splitsing, fusie e.d. In dat geval heeft Aanbestedende dienst het recht de dienstverlening voor deze locatie kosteloos te beëindigen met een vergoeding van de tot dan gemaakte kosten.</p>
P.E. 13.	<p>Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. <p>Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.</p>
P.E. 14.	Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de (Concept) verwerkersovereenkomst (Annex IX).
P.E. 15.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 16.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende

Nr.	Eis
	dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot Inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	
P.E. 17.	Inschrijver levert alle gevraagde leveringen en diensten zoals omschreven in hoofdstuk 3 van deze Aanbesteding.
P.E. 18.	Inschrijver stelt gedurende zowel de voorbereiding als de looptijd van de Overeenkomst <u>dezelfde</u> vaste contactpersoon en vervangende contactpersoon beschikbaar als operationeel en tactisch aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst.
P.E. 19.	Alle huidige telefoonnummers van Aanbestedende blijven ongewijzigd en worden meegenomen in de Microsoft Teams telefonie-oplossing.
Eisen ten aanzien van hard- en software	
P.E. 20.	<p>Inschrijver levert alle benodigde gebruiksrechten en eventuele (software)licenties om gebruik te kunnen maken van de geleverde Microsoft Teams telefonie-oplossing en alle daaraan gelieerde en benodigde functionaliteiten.</p> <p>Let op: Aanbestedende dienst schaft zelf de benodigde Microsoft A5 Teamslicenties aan via Surf.</p>
P.E. 21.	In geval Inschrijver hardware levert betreft dit fabrieksnieuwe hardware (zoals telefoontoestellen en headsets) die bestemd is voor de Nederlandse en zakelijke markt. In geval van een DOA levert Inschrijver binnen 48 uur nieuwe hardware.
P.E. 22.	<p>Voor zover van toepassing levert Inschrijver alle benodigde bekabeling van de Microsoft Teams telefonie-oplossing.</p> <p>Let op: Het betreft hier bekabeling van bijvoorbeeld toestellen en andere hardware. Inschrijver hoeft geen gebouwbekabeling te leveren.</p>
P.E. 23.	<p>Inschrijver levert hardware inclusief (fabrieks)garantie voor (technische) gebreken voor minimaal een periode van één (1) jaar. De garantie zal inhouden dat Inschrijver zich verbindt om voor zijn rekening alle tijdens de garantieperiode optredende gebreken, op eerste aanzegging van de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk te herstellen, tenzij Inschrijver kan aantonen dat de gebreken niet voor zijn risico komen.</p> <p>Garanties verstrekt door de fabrikant en/of leverancier, welke de voorgeschreven garantietermijn overschrijden, zullen onverkort blijven gelden voor de Aanbestedende dienst en zullen ook bij de overdracht aan de Aanbestedende dienst binnen de door de fabrikant en/of leverancier genoemde garantietermijn in stand blijven. Dit houdt in dat, de verkrijger c.q. de Aanbestedende dienst van het</p>

Nr.	Eis
	<p>gegarandeerde goed op grond van een door hem verkregen garantie van de fabrikant en/of leverancier een verhaalsrecht heeft op de garantie. De (fabrieke)s garantie gaat in na ingebruikname van de Microsoft Teams telefonie-oplossing.</p> <p>Let op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien hardware binnen de (fabrieke)s garantieperiode niet meer correct functioneert en niet gerepareerd kan worden, draagt Inschrijver zorg voor vervanging van de hardware. • Volledig gebruik van de Microsoft Teams telefonie-oplossing moet mogelijk blijven na verloop van de/het garantieperiode/support.
P.E. 24.	Het is Inschrijver toegestaan om in overleg met de Aanbestedende dienst optionele hardware ten behoeve van de Microsoft Teams telefonie-oplossing van Aanbestedende dienst op te slaan op locaties van de Aanbestedende dienst.
P.E. 25.	Alle optionele hardware ten behoeve van gebruik binnen de huidige Microsoft Teams telefonie-oplossing blijft in bezit van de Aanbestedende dienst en wordt niet afgevoerd door Inschrijver, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eisen ten aanzien van levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname	
P.E. 26.	<p>Inschrijver levert vaste telefonie en een Microsoft Teams telefonie-oplossing per locatie, maakt per locatie -op basis van zijn Inschrijving- afspraken over de (op)levering met de bij Aanbestedende dienst voor de locatie aangewezen contactpersoon/contactpersonen en levert deze op. Inschrijver is hierbij verantwoordelijk voor de levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname. Deze vindt plaats conform het Plan van Aanpak dat Inschrijver indient in het kader van het programma van wensen - kwaliteit, kwaliteitswens 3.</p> <p>Na gunning stemmen Aanbestedende dienst en Inschrijver -alvorens aan te vangen met de uitvoering van het Plan van Aanpak- het plan van aanpak nader af (zulks voor zover noodzakelijk).</p>
P.E. 27.	Gedurende de levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname dient de huidige Microsoft Teams telefonie-oplossing in stand gehouden te worden tot en met het moment van ingebruikname van de Microsoft Teams telefonie-oplossing van Inschrijver.
P.E. 28.	De fysieke leveringen van hardware geschiedt maximaal twee (2) kalenderdagen voor plaatsing. Dit in overleg met en met goedkeuring van Aanbestedende dienst op een door Aanbestedende dienst nader te bepalen inpassende plek. Alle verpakkingsmaterialen worden door Inschrijver afgevoerd via haar eigen afvalstromen.

Nr.	Eis
	<p>Let op: Opslagruimte is niet onbeperkt. Aanbestedende dienst stelt opslagruimte in alle redelijk- en mogelijkheid beschikbaar. Inschrijver kan geen aanspraak maken op opslagruimte en compensatie bij vermissing of vervreemding gedurende de periode van opslag bij Aanbestedende dienst.</p>
P.E. 29.	<p>Inschrijver levert de onderdelen van de Microsoft Teams telefonie-oplossing voorzien van de meest recente firmware updates (last know stable builds en <u>geen bèta</u>) en dergelijke.</p>
Eisen ten aanzien van de training en opleiding	
P.E. 30.	<p>Inschrijver is verantwoordelijk voor het adequaat trainen en opleiden van de standaard- en Receptiegebruikers (bedienposten). Het is aan de Inschrijver in samenhang met de te leveren Microsoft Teams telefonie-oplossing te bepalen op welke wijze gebruikers getraind worden. De training en opleiding vindt plaats conform het training- en opleidingsplan dat Inschrijver indient in het kader van het programma van wensen - kwaliteit, kwaliteitswens 3.</p> <p>Na gunning zullen Aanbestedende dienst en Inschrijver alvorens aan te vangen met de uitvoering het training- en opleidingsplan nader afstemmen en uitwerken (indien noodzakelijk).</p>
P.E. 31.	<p>Als gebruikers onvoldoende opgeleid en getraind zijn, dient Inschrijver de betreffende gebruikers per ommekeer kosteloos additioneel te scholen. Deze bepaling is niet van toepassing op nieuwe gebruikers.</p>
P.E. 32.	<p>De training en opleiding wordt gegeven in de Nederlandse taal. Alle opleidings- en trainingsmateriaal dat door Inschrijver is/wordt opgesteld is in de Nederlandse taal. Alle opleidings- en trainingsmateriaal niet opgesteld door Inschrijver dient in de Nederlandse en/of Engelse taal zijn.</p>
P.E. 33.	<p>Inschrijver stelt al het opleidings- en trainingsmateriaal minimaal digitaal beschikbaar aan Aanbestedende dienst.</p>
P.E. 34.	<p>Inschrijver stelt alle algemene documentatie (met uitzondering van technische documenten en dergelijke) en ondersteuning minimaal digitaal beschikbaar aan Aanbestedende dienst. Op verzoek van Aanbestedende dienst stelt Inschrijver kosteloos handleidingen beschikbaar voor het doorlopen van bepaalde handelingen en gebruik van bepaalde functionaliteiten.</p> <p>Alle algemene documentatie en ondersteuning die door Inschrijver is/wordt opgesteld is in de Nederlandse taal. Alle algemene documentatie en ondersteuning niet opgesteld door Inschrijver dient in de Nederlandse en/of Engelse taal zijn.</p>
Eisen ten aanzien van het technisch en functioneel beheer, onderhoud en storings/incidenten	

Nr.	Eis																				
P.E. 35.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud ten behoeve van de Microsoft Teams telefonie-oplossing. Onderhoud wordt uitgevoerd conform Annex V Inkoopvoorwaarden, tenzij anders overeengekomen.																				
P.E. 36.	Inschrijver garandeert inzake beschikbaarheid (zie ook Annex IV (Concept) overeenkomst artikel 5): dat de Microsoft Teams telefonie-oplossing een beschikbaarheid heeft van 99,90 % tijdens Werkdagen;																				
P.E. 37.	<p>In geval van in van een storing/incident gelden de volgende reactie- en oplostijden:</p> <table><tr><th>Type call</th><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>Incident</td><td>Laag</td><td>8 werkuur</td><td>8 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Normaal</td><td>4 werkuur</td><td>4 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Hoog</td><td>2 werkuur</td><td>2 werkuur</td></tr><tr><td>Wijzigingen/kleine opdrachten</td><td></td><td>8 werkuur</td><td>Best effort</td></tr></table> <p>Voor deze storingen/incidenten geldt dat 95% binnen de doeltijden moet worden afgehandeld. Voor iedere maand waarin dit percentage beneden de 95% ligt, betaalt Inschrijver een maandelijkse boete van € 50,00 voor iedere 0,1 procent afwijking met een maximum van € 1.000,00 per maand.</p>	Type call	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Incident	Laag	8 werkuur	8 werkuur	Incident	Normaal	4 werkuur	4 werkuur	Incident	Hoog	2 werkuur	2 werkuur	Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort
Type call	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd																		
Incident	Laag	8 werkuur	8 werkuur																		
Incident	Normaal	4 werkuur	4 werkuur																		
Incident	Hoog	2 werkuur	2 werkuur																		
Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort																		
P.E. 38.	<p>Prioriteiten bij het oplossen van incidenten worden per locatie op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald:</p> <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Prioriteit</th></tr><tr><td>Alle gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de telefonie</td><td>Hoog</td></tr><tr><td>Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de telefonie</td><td>Normaal</td></tr><tr><td>Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het incident</td><td>Laag</td></tr></table> <p>In overleg met Inschrijver kan een prioriteit van een incident/storing anders worden ingeschaald, indien daar aanleiding toe bestaat.</p>	Omschrijving	Prioriteit	Alle gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de telefonie	Hoog	Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de telefonie	Normaal	Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het incident	Laag												
Omschrijving	Prioriteit																				
Alle gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de telefonie	Hoog																				
Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de telefonie	Normaal																				
Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het incident	Laag																				
P.E. 39.	Inschrijver levert ten behoeve van de Microsoft Teams telefonie-oplossing een monitoring- en beheerapplicatie waarmee Aanbestedende dienst inzage heeft in de status van de Microsoft Teams telefonie-oplossing en haar functionele beheerstaken kan uitvoeren.																				
P.E. 40.	<p>In het kader van functioneel beheer dienen de functioneel beheerders bij de Aanbestedende dienst minimaal de volgende taken zelf uit te kunnen voeren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toevoegen gebruiker/medewerker middels een koppeling met Azure;																				

Nr.	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> • Inrichten dashboard/user interface van monitoring- en beheerapplicatie; • Toewijzen snel keuzetoets(en); • Aanpassen keuzemenu's; • Mutaties en toevoegen nieuwe callflows; • Mutaties aantal wachtrijen en wachtrij-instellingen; • Mutaties berichten en audio wachtrijen; • Resetoptie; • Rapportages genereren en exporteren (pdf, Excel en/of CSV).
P.E. 41.	Inschrijver stelt een helpdesk beschikbaar voor het verlenen van ondersteuning en het melden van storingen en die tijdens Kantooruren bereikbaar is middels een digitale portal, een direct (vast) telefoonnummer (geen doorverbinding) en e-mail.
P.E. 42.	In het onderhoud zijn updates en upgrades inbegrepen. Ingeval upgrades leiden tot wijzigingen in (het gebruik van de Microsoft Teams telefonie-oplossing) de dan treedt Inschrijver vooraf in contact met Aanbestedende dienst.
P.E. 43.	<p>Voor het onderhoud waar Inschrijver voor verantwoordelijk is, voert Inschrijver deze uit binnen de volgende servicewindow: Maandag tot en met vrijdag van 23:00 uur tot 06:00 uur of in weekenden.</p> <p>Inschrijver mag buiten het servicewindow slechts onderhoud uitvoeren met schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst.</p>
Eisen ten aanzien van rapportages en evaluatie	
P.E. 44.	Aanbestedende dienst en Inschrijver evalueren minimaal eenmaal per jaar de geleverde dienstverlening.
P.E. 45.	<p>Inschrijver levert op verzoek rapportages met minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid en niet beschikbaarheid Microsoft Teams telefonie-oplossing; • Uitgevoerde updates; • Aantal storingen, aantal opgeloste storing en beschrijving oplossing(en).
Eisen ten aanzien van de additionele inzet op afroep	
P.E. 46.	Inschrijver offreert in Annex III Prijzenblad de een uniform uurtarief per type functionaris voor ondersteuning op afstand en op locatie. Het uurtarief is een all-in uurtarief en derhalve inclusief reis-, verblijf en overige kosten.
Eisen ten aanzien van de financiën	
P.E. 47.	Inschrijver brengt de geoffreerde jaarlijkse kosten en/of ureninzet functionarissen in Annex III Prijzenblad achteraf per maand in rekening (maximaal twaalf (12) facturen per jaar). Inschrijver

Nr.	Eis
	<p>brengt per levering de geoffreerde eenmalige kosten in Annex III Prijzenblad in rekening conform het onderstaande betaalschema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 % na gunning; • 30 % na succesvolle testfase; • 50 % na acceptatie en ingebruikname.
P.E. 48.	<p>Inschrijver stuurt facturen digitaal in pdf (PDF/A) (doorzoekbaar) of in XML (UBL) naar: facturen@glu.nl.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam besteller Aanbestedende dienst; • Het afleveradres; • De daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten gekoppeld aan merk, type, serienummer en diensten; • De datum bestelling en datum van levering; • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer (indien van toepassing); • IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). <p><i>Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.</i></p>
P.E. 49.	<p>Aanbestedende dienst wenst in de toekomst e-facturering (order to pay) door te voeren. Inschrijver dient hieraan medewerking te verlenen en dit mogelijk te maken voor haar leveringen. Zodra de Aanbestedende dienst aangeeft e-facturen te kunnen ontvangen, zorgt de Inschrijver binnen drie (3) maanden dat de facturen voortaan als e-factuur ingediend worden.</p>

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 4

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			60		
	Prijswens 1	10,00		60	600,00
Kwaliteit			40		
	Kwaliteitswens 1	10,00		5	50,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		5	50,00
	Kwaliteitswens 3	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 4	10,00		10	100,00
	Kwaliteitswens 5	10,00		5	50,00
Totaal			100		1.000,00

8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 5

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	<p>Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de ingediende Totaalprijs.</p> <p>Let op:</p> <p>Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de prijswens(en) middels het prijzenblad in Annex III. Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt de ingevulde Annex III Prijzenblad toe.</p>

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De Inschrijver met de laagste ingediende prijs krijgt 10,00 punten. Voor de overige Inschrijver(s) is de procentuele afwijking ten opzichte van de laagste prijs bepalend voor het puntenaantal.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 6

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 1.	<p>Aanbestedende dienst heeft een aantal koppelingswensen (nice to have's) ten aanzien van de Microsoft Teams telefonie-oplossing:</p> <ul style="list-style-type: none">• Koppeling studentinformatiesysteem Osiris;• Koppeling HR-systeem (HR2Day);• Koppeling OnStage. <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none">• De mate waarin Inschrijver een koppeling met Osiris applicatie tot stand kan brengen, op welke wijze en tegen een realistische prijsstelling;• De mate waarin Inschrijver een koppeling met de HR2Day applicatie tot stand kan brengen, op welke wijze en tegen een realistische prijsstelling;• De mate waarin Inschrijver een koppeling met OnStage applicatie tot stand kan brengen, op welke wijze en tegen een realistische prijsstelling. <p>Let op:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Inschrijver gebruikt en voorziet 'Annex XII Invulformulier kwaliteitswens 1' van gevraagde informatie. Per 'Ja' en afhankelijk van de toelichting worden pro rata punten toegekend aan de uitwerking. Inschrijver dient via TenderNed het invulformulier van deze kwaliteitswens in.

Nummer	Wens
	<p>2. Inschrijver mag indien het toelichtingsveld in Annex XII Invulformulier kwaliteitswens 1 niet toereikend is, een toelichting –met documentnaam ‘Toelichting kwaliteitswens 1’- bijsluiten van maximaal vijf (5) enkelzijdige A4. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</p>
Kwaliteitswens 2.	<p>Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die expert is op gebied van de Microsoft Teams telefonie-oplossing en Aanbestedende dienst na de overgang naar de Microsoft Teams telefonie-oplossing kan helpen met bijvoorbeeld verbeteren van de inzet van de Microsoft Teams telefonie-oplossing en het benutten van additionele functionaliteit. Aanbestedende dienst daagt de Inschrijver derhalve uit naar eigen kennis en kunde in een kansendossier uit te werken welke kansen c.q. mogelijkheden Inschrijver identificeert voor het verbeteren van de inzet van de Microsoft Teams telefonie-oplossing. De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin de Inschrijver voor Aanbestedende dienst relevante kansen benoemd en deze juist zijn geprioriteerd; • De mate waarin de kans is onderbouwd met meetbare prestatie-informatie; • De mate waarin de kans een impact heeft op de prijs; • De lengte van de doorlooptijd. <p>Let op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inschrijver voorziet ‘Annex XIII Invulformulier kansendossier’ van gevraagde informatie. 2. Inschrijver formuleert maximaal vijf (5) kansen en prioriteert deze. 3. Inschrijver is niet verplicht alle kansen op het invulformulier uit te schrijven.
Kwaliteitswens 3.	<p>Aanbestedende dienst heeft Inschrijver verzocht vaste telefonie en een Microsoft Teams telefonie-oplossing te leveren. Voor Aanbestedende dienst zijn er een aantal zaken van belang en interessant om zich een beeld te vormen van de aangeboden Microsoft Teams telefonie-oplossing. Aanbestedende dienst wenst hiertoe inzage te verkrijgen in een aantal onderwerpen en dient in deze uitwerking minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven:</p>

Nummer	Wens
	<ul style="list-style-type: none"> • Aangeboden telefonie-oplossing; • Aangeboden monitoring en beheerapplicatie inclusief functionaliteit; • Aangeboden optionele hardware (toestellen en headsets gebruikers) • Door Inschrijver gehanteerde reactie- en oplostijden die minimaal gelijk zijn aan of beter dan Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 37; • Wijze waarop functioneel beheer conform de Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 40 kan worden uitgevoerd door de functioneel beheerders van de Aanbestedende dienst en welke functioneel beheer additioneel op Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 40 mogelijk is; • De wijze waarop Inschrijver bijdraagt aan de adoptie en gebruikers traint; • Beschrijving rapportagemogelijkheden (CSV-format en pdf). <p><i>Maximaal zes (6) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De mate waarin de aangeboden vaste telefonie concreet is beschreven en toegelicht; • De mate waarin de aangeboden Microsoft Teams telefonie-oplossing concreet is beschreven en toegelicht; • De mate waarin het gebruik van huidige toestellen mogelijk is en/of wordt ondersteunt; • De mate waarin optionele hardware inclusief functionaliteit is beschreven; • De mate waarin monitoring en beheerapplicatie is beschreven in mogelijkheid en functionaliteit; • De mate waarin reactie- en oplostijden beter zijn dan Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 37;

Nummer	Wens
	<ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin het geëiste functioneel beheer concreet is omschreven en aanvullende mogelijkheden tot beheer mogelijk zijn; • De mate waarin de telefonie-oplossing mogelijkheden biedt tot thuiswerken; • De mate waarin en waarop rapportagemogelijkheden wordt aangeboden. <p>Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.</p>
Kwaliteitswens 4.	<p>Aanbestedende dienst hecht waarde aan een zorgvuldige voorbereiding, zodat de organisatie zo min mogelijk hinder ondervindt van het vervangingsproces. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een plan van aanpak voor de definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie/configuratie, test, migratie en ingebruikname. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijze waarop Inschrijver de definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, testen, migratie en ingebruikname voorbereidt en uitvoert; • Afstemming met partners in de samenwerkingsketen van Aanbestedende dienst; • De wijze waarop Inschrijver bijdraagt aan de adoptie van de Microsoft Teams telefonie-oplossing binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst; • Training- en opleidingsplan: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wijze waarop Inschrijver de functioneel beheerders, receptiegebruikers (bedienposten) en standaardgebruikers traint inclusief trainingsduur; ○ Handelswijze indien blijkt dat gebruikers onvoldoende getraind en opgeleid om gebruik te maken van de aangeboden Microsoft Teams telefonie-oplossing en/of de functionele beheerstaken uit te voeren;

Nummer	Wens
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Beschikbare documentatie en ondersteuning. • Wijze waarop Inschrijver na ingebruikname uitvoering geeft aan het beheer en onderhoud; • Globale planning inclusief taakverdeling, doorlooptijden en schatting van benodigde resources van Aanbestedende dienst en Inschrijver; • Wijze waarop Inschrijver (eventuele) hinder bij de Aanbestedende dienst minimaliseert dan wel voorkomt. <p>Maximaal zes (6) <i>enkelzijdige A4 exclusief eventuele kافت, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De mate waarin de wijze van definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, testen, migratie en ingebruikname voorbereidt en uitvoert concreet is beschreven en toegelicht; • De mate waarin afstemming met partners in de samenwerkingsketen van Aanbestedende dienst concreet is beschreven, toegelicht en leidt tot optimale afstemming; • De mate waarin Inschrijver bijdraagt aan adoptie en de mogelijkheden die zij hiertoe uitwerkt; • De mate waarin het training- en opleidingsplan concreet is beschreven en toegelicht; • De mate waarin blijkt dat Inschrijver concreet uitvoering geeft aan beheer en onderhoud; • De mate waarin blijkt en de wijze waarop Inschrijver plant, taken verdeelt en inzage geeft in benodigde resources; • De mate waarin Inschrijver in staat is hinder en overlast te beperken. <p>Let op:</p>

Nummer	Wens
	<p>Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.</p>
Kwaliteitswens 5.	<p>Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een interactieve sessie op basis van een demosessie. Inschrijver dient tijdens de demosessie een zo volledig mogelijk beeld te geven van de mogelijkheden, functionaliteiten en dergelijke. Tijdens de demosessie wordt de receptie-omgeving (bedienposten) van Microsoft Teams telefonie-oplossing op locatie van Inschrijver beoordeeld op de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correcte werking; • Gebruiksgemak; • Intuïtiviteit; • Beantwoording vragen (indien van toepassing). <p>De interactieve sessie ziet er als volgt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Korte) instructie toelichting door Inschrijver (maximaal twintig (20) minuten); • Hands-on beproeven; • Vragensessie (indien van toepassing). <p>De demosessie wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin de aangeboden oplossing correct werkt, gebruiksvriendelijk en intuïtief is; • De mate waarin Inschrijver vragen volledig, kwalitatief inhoudelijk en zoveel mogelijk SMART beantwoord. <p>Let op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver de volgende functionarissen beschikbaar te stellen:

Nummer	Wens
	<ul style="list-style-type: none"> a. Aangeboden specialist; b. Aangeboden accountmanager. <p>2. Uiterlijk één (1) kalenderweek voor aanvang van het interview stelt Aanbestedende dienst -indien nodig- relevante informatie en documentatie beschikbaar aan de betrokken Inschrijver(s).</p>

Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0,00 tot en met 10,00. Aan de beste uitwerking op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid worden 10,00 punten toegekend.

Volledigheid

Voor de volledigheid wordt beoordeeld of de uitwerking alle gevraagde aspecten bevat. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde (sub)subwegingsfactor.

Inhoudelijkheid

Voor de inhoudelijkheid wordt op basis van onderlinge vergelijking -binnen het beoordelingskader- beoordeeld op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteitswens.

8.4 Scoreberekening Prijs

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning = $10,00 * (1 - (\text{totaalprijs Inschrijver} - \text{laagste totaalprijs}) / \text{laagste totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $10,00 * (1 - (181.199,75 - 181.199,75) / 181.199,75) = 10,00$ punten
- Inschrijver Y: $10,00 * (1 - (302.121,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 3,33$ punten
- Inschrijver Z: $10,00 * (1 - (231.175,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 7,24$ punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10,00 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,33 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 7,24 punten * subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit komt voor in gevallen waarin de laagste totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Scoreberekening Kwaliteit

Inschrijvers stellen een uitwerking op voor kwaliteitswens 1. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor de uitwerkingen van de kwaliteitswens toe:

- Inschrijver X: 10,00 punten
- Inschrijver Y: 8,23 punten
- Inschrijver Z: 6,89 punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10,00 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 8,23 punten * subwegingsfactor = score

- Inschrijver Z: 6,89 punten * subwegingsfactor = score

8.6 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept)overeenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex IX:	Ondertekeningspagina
Annex X:	(Concept)verwerkersovereenkomst
Annex XI	Historisch gebruik- en verbruiks informatie
Annex XII	Invulformulier kwaliteitswens 1
Annex XIII	Invulformulier kansendossier

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 7

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Beantwoording Kwaliteitswens 4		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 4
Beantwoording Kwaliteitswens 5		Niet van toepassing (interactieve fase)
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1