

Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding Dialogue cloudplatform

Aanbestedende dienst:

Opgesteld door:

Datum:

Versie

Onderwijsgroep Tilburg (OGT)

Inkoopteam OGT en InkoopMeesters

2 november 2022

Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding Dialogue cloudplatform van Onderwijsgroep Tilburg (hierna te noemen OGT). In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst.....	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	5
1.2.1	Doelstelling van de opdracht.....	6
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht	6
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	6
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten	6
1.2.5	Verdeling in percelen.....	6
1.2.6	Te sluiten overeenkomst	6
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	7
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren	7
2.	Procedure	8
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	8
2.2	Toepasselijke procedure	8
2.3	Gunningscriterium.....	8
2.4	Planning	8
2.5	Contactpersoon	9
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	9
2.7	Vragen	9
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers	10
2.9	Voorbehoud.....	10
2.10	Inschrijfkosten	10
2.11	Vertrouwelijkheid	10
2.12	Vormvereisten	10
2.12.1	Taal	10
2.12.2	Indeling van inschrijving	10
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	11
2.13	Inschrijving samen met andere partij.....	11
2.14	Gestanddoening	11
2.15	Klachten	11
2.16	Bijlagen	11
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	12
3.1	Uitsluitingsgronden	12
3.2	Geschiktheidseisen.....	12
3.2.1	Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht.....	12
3.2.2	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid	12
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	13

4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	14
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	14
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	16
4.3	Prijs	18
4.4	Varianten	18
5.	Beoordeling van inschrijvingen	19
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	19
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	19
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen.....	19
5.4	Beoordeling van de prijs.....	20
5.5	Rangschikking	21
6.	Vervolg.....	21

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk leest u informatie over de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht.

1.1 Aanbestedende dienst

Onderwijsgroep Tilburg is een middelgrote onderwijsorganisatie, ontstaan in 1996. Onze onderwijsgroep is een fusieorganisatie van scholen voor middelbaar beroepsonderwijs, volwasseneneducatie en, sinds 1998, ook voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs in Brabant.

Wij verzorgen onderwijs vanuit 2 vmbo-scholen, 17 mbo-scholen en 4 scholen voor funderend onderwijs (VAVO, Educatie en Inburgering, Schakelcollege en Entree-opleidingen). Met ruim 1.300 medewerkers zorgen wij ervoor dat ruim 13.000 leerlingen, studenten en cursisten goed onderwijs krijgen.

Meer informatie kunt u vinden op: www.onderwijsgroep Tilburg.nl

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

Anywhere365 is een product dat sinds 2016 door Onderwijsgroep Tilburg gebruikt wordt voor het afhandelen van telefoongesprekken voor de telefooncentrale en belgroepen en het leveren van rapportages hierover. Tot op heden werkt deze omgeving nog in combinatie met Skype telefonie. Hiervoor zijn twee virtuele servers ingericht.

Communicatie en bereikbaarheid is voor de organisatie van groot belang.

Sinds enkele jaren maakt Onderwijsgroep Tilburg gebruik van Anywhere 365 voor het afhandelen van centralen telefoongesprekken. Het voorziet de organisatie van meerdere contactcenters die naadloos aansluiten op het door Onderwijsgroep Tilburg gebruikte On-Premise Microsoft Skype telefoniesysteem. Omdat het product Skype op zijn einde loopt wil Onderwijsgroep Tilburg als organisatie de overstap maken naar bellen via Microsoft Teams. Voor de nieuwe Microsoft Teams omgeving is Onderwijsgroep Tilburg op zoek naar een product die de organisatie gaat voorzien van een all-in collaboratie platform met meerdere flexibele contactcenters. De omgeving moet de mogelijkheid hebben om te koppelen met het door de organisatie gebruikte incidentregistratie- en administratiesystemen waardoor Onderwijsgroep Tilburg de mogelijkheid heeft om de (interne) klanten nog beter van dienst te zijn.

Naast telefoongesprekken wil Onderwijsgroep Tilburg als extra dienst ook de mogelijkheid hebben om in dezelfde omgeving (web)chat, Whatsapp, Messenger, etc. af kunnen handelen.

Real-time monitoring en uitgebreide rapportagemogelijkheden moet de organisatie ondersteunen in het inzicht te krijgen op welke punten wij nog kunnen en moeten verbeteren.

Dit resulteert tot de onderstaande diensten:

- migratie en hosting;
- technisch beheer / support;
- licentie;
- Compliance;
- Reporting.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het voorzien van meerdere contactcenters die naadloos aansluiten op het door Onderwijsgroep Tilburg gebruikte Microsoft Teams telefoniesysteem.

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is: €255.000,00. De omvang van de opdracht is zo nauwkeurig mogelijk bepaald. Indien de opgegeven omvang eerder wordt gerealiseerd dan de einddatum van de overeenkomst wordt de opdracht (voortijdig) opnieuw aanbesteed. Aan deze waarden kunnen geen rechten worden ontleend.'

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor de uitvoering van de opdracht zijn competenties relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetenties zijn:

- Inschrijver beschikt over ervaring met het hosten, beheren en support verzorgen op een Teams telefonieplatform met ten minste 780 gebruikers.
- Inschrijver beschikt over ervaring met communicatie centers binnen een organisatie met ten minste 780 gebruikers.
- Inschrijver beschikt over ervaring met Direct Routing.

1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten.

1.2.5 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. De motivatie hiervoor staat in de voorgaande paragraaf.

1.2.6 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht, met een looptijd van 3 jaar. De reden daarvoor is de continuïteit binnen de organisatie met betrekking tot de telefonie omgeving. De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van zes maanden. Van rechtswege eindigt de overeenkomst op 23 januari 2026.

Bij deze opdracht hoort een verwerkersovereenkomst. In de bijlagen is een conceptverwerkersovereenkomst opgenomen. Opdrachtgever betreft de interne deskundigen bij de toetsing van de inhoud van de bijlagen van deze overeenkomst. De definitieve bijlagen bij de overeenkomst stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg vast.

Na verzending van de gunningsbrief levert de gegunde partij binnen tien dagen de ingevulde verwerkersovereenkomst aan bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Er wordt naar gestreefd de verwerkersovereenkomst gelijktijdig met de overeenkomst te ondertekenen.

In de bijlagen is deze conceptovereenkomst opgenomen. Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.7) tekstsuggesties doen. De aanbestedende dienst beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
4. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
5. Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg
6. Inschrijving van opdrachtnemer

1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening 2 maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

KPI's

- Realiseren van de toezeggingen in de SLA, 100% over iedere meetperiode (van een half jaar).
- Opdrachtnemer draagt bij aan correcte ondersteuning en support conform de gestelde doelstellingen en eisen.
 - o Norm: 99% van de ondersteuning en support is conform de gestelde doelstellingen en eisen.
- 99,9% van de tijd werkt het systeem naar behoren en is uptime.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na bekendwording daarvan een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan wordt het binnen twee weken na de akkoordverklaring van Opdrachtgever uitgevoerd. In het verbeterplan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Wanneer Opdrachtnemer het verbeterplan niet aanlevert of Opdrachtgever het verbeterplan niet accepteert, Opdrachtnemer het verbeterplan niet uitvoert of niet juist opvolgt, mag Opdrachtgever 10% per niet behaalde KPI van de supportfee in mindering brengen aan Opdrachtnemer bij de beoordeling van de dienstverlening die tweemaal per jaar plaatsvindt.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 30 september 2021 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van Onderwijsgroep Tilburg wordt een Openbare Europese procedure gestart. De motivatie voor het volgen van een openbare procedure staat in onderstaande tabel.

Aspect	Kenmerk	Procedure
Omvang van de opdracht	Groot	Openbare procedure
Transactiekosten	Laag	Openbare procedure
Aantal potentiële inschrijvers	Laag	Openbare procedure
Complexiteit van de opdracht	Laag	Openbare procedure
Type opdracht	Technisch gespecificeerd	Niet-openbare procedure
Karakter van de markt	Weinig aanbieders	Openbare procedure

De meerderheid van de kenmerken van deze opdracht leiden naar een openbare procedure.

2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht	02-11-2022
Publicatie op TenderNed	04-11-2022
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	16-11-2022 23:59 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	23-11-2022
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	30-11-2022 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	05-12-2022
Sluiting inschrijftermijn	16-12-2022 23:59 uur
Publiceren gunningsbeslissing	27-12-2022
Laatste dag standstill periode	17-01-2023
Ingangsdatum overeenkomst	23-01-2023

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	Marleen van der Velden
Emailadres	post@inkoopmeesters.nl

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Toch kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document voorkomen. Potentiële inschrijvers melden deze z.s.m. bij de aanbestedende dienst via de vragenmodule van TenderNed. De sluitingsdatum voor het melden van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en het stellen van vragen over dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documenten is in de planning aangegeven. Na deze termijn is het niet meer mogelijk vragen in te dienen.

Is uw vraag niet voldoende of naar tevredenheid behandeld? Dan maakt inschrijver dit voor het verstrijken van de inschrijftermijn kenbaar bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Doet inschrijver dit niet, dan vervalt het recht om eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsdocumenten, door de rechter te laten toetsen en worden de inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.

Is de inschrijftermijn verstreken? Dan is het niet meer mogelijk om vragen te stellen of klachten in te dienen over eventuele onrechtmatigheden in de aanbestedingsdocumenten.

Na de inschrijftermijn verwerpen (potentiële) inschrijvers het recht om bezwaar te maken tegen eventuele schendingen van (aanbestedings-) recht.

Door een inschrijving te doen gaat inschrijver akkoord met de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten.

2.7 Vragen

Inschrijvers stellen eventuele vragen via de vragenmodule in TenderNed. Nadat de vragentermijn sluit, worden de vragen anoniem beantwoord. Zijn er vragen die na de genoemde termijn in de planning worden ingediend? Dan worden deze niet beantwoord. Over de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen. De verduidelijkingsvragen stelt inschrijver via de vragenmodule.

Tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen een schriftelijke bevestiging in waarin zij verklaren dat zij bij het opstellen van de inschrijving rekening houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst kan altijd de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen.

2.10 Inschrijfkosten

Inschrijfkosten worden tijdens de aanbestedingsprocedure niet vergoed.

2.11 Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en gebruiken deze informatie alleen voor deze aanvraag. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de winnende inschrijver is de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode vastgelegd.

2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend (handleiding TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>). Daarbij zijn de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	pdf
Antwoorden op open vragen	Antwoorden <naam inschrijver>	pdf
Prijzenblad	Prijs <naam inschrijver>	Excel

In te dienen documenten kunnen wijzigen bij een Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van documenten. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning. Inschrijvingen dienen niet geanonimiseerd te zijn.

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Inschrijvers gebruiken maximaal het aantal pagina's dat is toegestaan per vraag. Wanneer inschrijver meer pagina's inlevert, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Aanbestedende dienst beoordeelt alleen de eerste pagina van het antwoord.

2.13 Inschrijving samen met andere partij

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Inschrijvers geven aan in combinatie in te schrijven in deel II van het UEA. De combinatie wijst één aanspreekpunt aan. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor aanbestedende dienst is.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de Opdracht, ofwel als zelfstandig Inschrijver, ofwel als combinant.

Gelieerde ondernemingen die beiden een inschrijving doen, tonen op verzoek aan dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen.

Het is ook mogelijk om met een onderaannemer in te schrijven. Indien er gebruik gemaakt wordt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient deze onderaannemer een eigen rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

Maak je als organisatie gebruik van een derde partij (ofwel in combinatie of als onderaannemer) om te voldoen aan geschiktheidseisen? Dan dient deze derde partij gedurende de looptijd van de overeenkomst de taken uit te voeren die behoren bij deze geschiktheidseisen.

2.14 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving 3 maanden gestand. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met 4 weken na uitspraak gestand.

2.15 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Naam	Klachtenmeldpunt FSR
Emailadres	inkoop@mboraad.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Conceptovereenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg
4. Prijzenblad
5. Verwerkersovereenkomst

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het volledige UEA.

Alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet zijn van toepassing. De uitsluitingsgronden staan in deel III, onderdeel A en B van het UEA.

Ook wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De relevante geschiktheidseisen staan in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseis(en) zijn van toepassing:

- Inschrijver is minimaal verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid voor € 1.500.000 per gebeurtenis en € 3.000.000 per jaar.

3.2.2 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties zoals eerder in dit document genoemd.
- Inschrijver is ISO27001 gecertificeerd.
- Inschrijver is tenminste Microsoft Gold partner.
- Inschrijver is Microsoft Connect gecertificeerd.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het volledige bijgevoegde UEA verklaart inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de volgende bewijsstukken:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
LET OP: Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;
LET OP: Dit dient de volgende verklaring te zijn: Verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies. Hiervoor doet u bij uw eigen belastingkantoor de aanvraag voor "de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen".
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver ten tijde van de inschrijving minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.
- Een ISO27001 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.
- Een bewijs van het Microsoft Gold Partnerschip.
- Een Microsoft Connect certificering.

In geval van inschrijving in combinatie en/of beroep op draagkracht van andere entiteiten dienen alle ondernemingen die in het UEA van toepassing verklaarde bewijsstukken te overleggen binnen bovengenoemde termijn.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens overeenkomst deze bewijsstukken nogmaals op te kunnen vragen.

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Deze paragraaf bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat Inschrijver bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dient te voldoen en daarmee rekening houdt bij het opstellen van de inschrijving. De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Algemeen

1. De te leveren producten en diensten voldoen aan alle relevante geldende wet- en regelgeving en inschrijver vrijwaart Opdrachtgever voor schade en boetes indien blijkt dat geleverde producten en diensten niet voldoen aan wet- en regelgeving.

Functioneel en technisch

2. De omgeving moet koppelen op de Microsoft Teams omgeving van OGT.
3. De omgeving moet via Direct Routing gesprekken kunnen afhandelen.
OGT geeft de voorkeur aan Direct Routing omdat dit flexibel en in beheer van OGT is.
4. De omgeving moet uit de Cloud aangeboden worden.
5. De omgeving moet de Office365 omgeving van OGT gebruiken voor beheer. Met name Sharepoint, Azure SQL en Power platform.
6. De omgeving moet met het door OGT gebruikte incidentregistratiesysteem (TOPdesk) kunnen koppelen om historie en incidenten op te halen van de beller.
7. De omgeving moet met het door OGT gebruikte personeelsregistratiesysteem (AFAS) kunnen koppelen om eenvoudig naar persoonskaarten te gaan.
8. De omgeving moet gebruik kunnen maken van eigen (web)chat, WhatsApp, Messenger en eventueel andere socialmedia platformen.
9. Telefonistes moeten via één applicatie, telefonie en chat af kunnen handelen.
10. Telefonistes moeten niet gebonden zijn aan één vaste werkplek.
11. De Clouddienst moet vallen onder de GDPR.
12. De oplossing moet een mogelijkheid hebben om vakantiemeldingen te programmeren.
13. De oplossing moet een mogelijkheid hebben voor keuzemenus tot minimaal 3 niveaus diep.
14. De oplossing moet een bedienpost mogelijkheid bieden voor telefonistes.
15. De oplossing moet een vereenvoudigde tool hebben zodat medewerkers zich aan en af kunnen melden in een groep.
16. De oplossing moet een dashboard functie hebben voor afdelingshoofden.

Beheer, support en reporting

17. Opdrachtnemer zet een vaste accountmanager met vaste vervanger in voor Opdrachtgever.
18. Opdrachtnemer werkt met een ticketing systeem welke toegankelijk is voor specifieke medewerkers van Opdrachtgever.
19. Opdrachtnemer verleent service op basis van prioriteit:
 - a. Prioriteit hoog (binnen 2 uur in behandeling):
 - Organisatie en/of cruciale belgroepen zijn niet te bereiken;
 - Verbinding met Cloudoplossing ligt eruit,
 - b. Prioriteit middel (binnen 1 werk in behandeling):
 - Verstoring aan niet cruciale belgroepen;
 - Problemen met IVR;
 - Problemen met Chat.
 - c. Prioriteit laag (binnen 4 werkdagen in behandeling):
 - Ontwikkelings- en/of inrichtingsvraagstukken;
 - Verstoring rondom rapportage;
 - Verstoring in regulier onderhoud vanuit OGT.
20. Geplande backend werkzaamheden worden minimaal één week voorafgaand gecommuniceerd met Opdrachtgever.
21. Geplande backend werkzaamheden mogen tijdens kantooruren geen impact hebben op de werking van het systeem.
22. De omgeving moet te allen tijde voldoen aan de door Microsoft gestelde patchlevels.
23. Twee keer per jaar ontvangt Opdrachtgever een rapportage waarin aangetoond wordt dat de afspraken in de SLA opgevolgd worden.
24. Twee keer per jaar ontvangt Opdrachtgever een rapportage waarin de supportmeldingen worden vastgelegd.
25. Opdrachtnemer houdt de online documentatie up to date.

Facturatie

26. Facturatie gebeurt uitsluitend op basis van een ordernummer van Opdrachtgever. Dit ordernummer wordt door Opdrachtnemer vermeld op de factuur. Deze factuur wordt verzonden aan financieelbeheer@onderwijsgroep Tilburg.nl.
27. Facturen zijn naar oordeel van Opdrachtgever voldoende transparant en bij elke factuur dient een detailspecificatie opgenomen te zijn met de geleverde producten en diensten.
28. Prijzen worden inclusief btw gefactureerd. Inschrijver zal in geen geval order- en/of administratiekosten en/of bezorgkosten in rekening brengen, ongeacht de omvang van de bestelling.

Advies

29. Opdrachtnemer adviseert proactief. Bij het advies worden innovatieve ontwikkelingen in de markt meegenomen.
30. Tweemaal per jaar wordt op initiatief van Opdrachtnemer een accountgesprek gepland met Opdrachtgever. Dit gesprek is kosteloos. In dit gesprek wordt ingegaan op de gemeten de KPI's, relevante ontwikkelingen en mogelijke toepassing bij Opdrachtgever. Ook worden vooraf gedefinieerde vraagstukken van Opdrachtgever besproken. Opdrachtnemer stelt mensen beschikbaar wiens expertise past bij de vraagstukken.
31. Adviesdiensten op specifieke vraagstukken over de huidige omgeving worden op verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd en hiervoor wordt voorafgaand een offerte voorgelegd ter goedkeuring aan Opdrachtgever.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf staan de vragen waarop inschrijver een antwoord geeft. De antwoorden worden beoordeeld als subgunningscriterium.

Het is niet toegestaan om links naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving. Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

Huidige omgeving:

Teams en Skype zijn beiden in gebruik waarvan Skype verantwoordelijk is voor de afhandeling van telefoongesprekken. Inmiddels is Teams zo voorbereid dat deze ook telefoongesprekken af kan handelen. Kernwaarden hierbij zijn:

Aantal medewerkers	1650
Aantal UCC's (telefoongroepen)	80
Grootste aantal gebruikers in 1 UCC	34
Max simultane gesprekken	60
Telecomprovider	Tele2
Medium	SIP trunk
Ontsluiting	On premises Mediant M800c
Huidige telefonieomgeving	Skype for Business On-premises 1 front-end pool 3 front-end / application servers 1 edge server 2 Anywhere 365 servers
Nieuwe telefonieomgeving	Teams Online
Nummerblokken	013-539 7xxx (groepsnummers) 088-293 4xxx – 5xxx (persoonlijke nummers) 013-7506 8xx (testnummerblok)

De omgeving bestaat uit vele UCC's die ingezet worden voor verschillende organisatieonderdelen. Zo heeft Onderwijsgroep Tilburg op alle 10 de locaties bijvoorbeeld een balie, allen met hun eigen UCC. De medewerkers van deze balies moeten alle nummers van de verschillende balies over kunnen nemen. Hierdoor loopt het aantal gebruikers per UCC al snel op. Alle locaties hebben ook hun eigen alarmnummer. Via IVR is het momenteel ingeregeld dat als er binnen 15 seconden het alarmtoestel niet wordt opgenomen, het gesprek doorgeschakeld wordt naar de telefooncentrale. Onze servicedesk beschikt over een keuzemenu die gebruikers sneller met de juiste medewerker verbindt. Met enige regelmaat moeten er meldteksten worden aangemaakt voor de sluiting tijdens vakanties en dergelijke.

1. Oplossing

Beschrijf de aanpak van het project.

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Hoe de bestaande omgeving wordt overgezet naar de nieuwe omgeving.
- Hoe ziet de beheer omgeving eruit en tot op welk niveau heeft Onderwijsgroep Tilburg hier rechten in (Denk hierbij aan het aanmaken van nieuwe centrales, maken van meldteksten, e.d.).
- Is er bij de beheer omgeving een mogelijkheid voor delegation of control.
- Wat voor training beschikbaar is voor het Beheer van de omgeving.
- Wat voor training/begeleiding is beschikbaar voor de eindgebruikers.
- Wat zijn de mogelijkheden voor Interactive Voice Response (Denk hierbij aan vakantie meldingen, keuzemenu's).
- Hoe de huidige oplossing voor interne alarmlijnen in uw product wordt ondervangen?
- Welke rapportage templates zijn er beschikbaar voor inzichten in de gesprekken en afhandeling.
- Welke mogelijkheden voor realtime monitoring zijn er?
- Wat het communicatieplan is met de stakeholders en de participatie van de ICT-medewerkers binnen Onderwijsgroep Tilburg.
- Wat de mogelijkheden zijn voor Opdrachtgever om de beschikbaarheid van de dienst te monitoren.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil zaken doen met een Opdrachtnemer die een duidelijk inzicht geeft in het plan van aanpak van het project en die Opdrachtgever hierin blijft betrekken.

Het antwoord is maximaal 10 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 40 punten behaald worden.

2. SLA

Welke operationele afspraken legt inschrijver vast?

Geef in uw inschrijving ten minste aan welke afspraken u vastlegt in een SLA, zoals:

- gespecificeerde responsetijden per prioriteit en hoe snel de verschillende prio's worden opgepakt.
- Het te gebruiken ticketing systeem.
- Wat wordt gedaan om verstoringen tot een minimum te beperken.
- Hoe u er zorgt voor dat de omgeving Microsoft compliant blijft.

Doelstelling:

Opdrachtgever wil zaken doen met een Opdrachtnemer die in een duidelijk leesbare en goed bruikbare SLA tenminste de gestelde eisen opneemt en operationaliseert.

Het antwoord is maximaal 5 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 30 punten behaald worden.

4.3 Prijs

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Inschrijver dient alle gevraagde prijzen in via het bijgevoegde prijzenblad.

Prijselement	Eenheid	prijs
Cloud solution	Prijs eenmalig	
Licenties	Prijs eenmalig	
Standaard support	Prijs eenmalig	
Verwachte gelijktijdige gesprekken max 60	Prijs per stuk	
Standaard CRM-connector (Topdesk, AFAS)	Per connector	
Web agent voor CRM/Omnichannel	Per agent	
Telefoniste Console for Microsoft Teams	Per console	
Technisch beheer en support conform SLA	Prijs per maand op basis van de opgegeven contractduur	
Software assurance voor de bestaande oplossing	Prijs per jaar (prijs per maand is 1/12 deel van een jaar)	

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend, tenzij de kosten voor eventueel extra elementen buiten de gevraagde opdracht expliciet worden genoemd en inzichtelijk worden gemaakt.

Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Indien er sprake is van verlegde btw, vult inschrijver de totaalprijs **inclusief** de te verleggen btw in.

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2024 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is maximaal de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

4.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst op de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten, worden getoetst op de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver verklaart te voldoen aan de minimeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Het niet voldoen aan de eisen of voorwaarden van deze aanbesteding leidt tot uitsluiting.

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de inschrijvers, worden de antwoorden op de vragen beoordeeld.

Beoordeling geschiedt eerst individueel door de leden van het beoordelingsteam. Vervolgens wordt de definitieve beoordeling in consensus vastgesteld.

Per antwoord worden de scores (indien van toepassing) afgerond op twee decimalen.

Beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
75%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
50%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar: • bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en • bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.

25%	Het ingediende antwoord: • bevat deels antwoord op de vraag en/of • geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	Het ingediende antwoord bevat: • geen antwoord op de vraag en/of • geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

Inschrijvingen moeten minimaal de helft plus 1 van het totale aantal punten voor kwaliteit toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs niet beoordeeld.

5.4 Beoordeling van de prijs

Voldoet de inschrijving aan de eisen en wordt het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald? Dan worden het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

Prijselement	Eenheid	prijs	Weging
Cloud solution	Prijs eenmalig		1
Licenties	Prijs eenmalig		1
Standaard support	Prijs eenmalig		1
Verwachte gelijktijdige gesprekken max. 60	Prijs per stuk		10
Standaard CRM connector (Topdesk, AFAS)	Per connector		2
Web agent voor CRM/Omnichannel	Per agent		20
Telefoniste Console for Microsoft Teams	Per console		15
Technisch beheer en support conform SLA	Prijs per maand op basis van de opgegeven contractduur		36
Software assurance voor de bestaande oplossing	Prijs per jaar (prijs per maand is 1/12 deel van een jaar)		3

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

$$\text{Score} = 30 - (30 * \text{LOG}(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}; 2))$$

Indien de aangeboden prijs van inschrijver leidt tot een negatieve score (lager dan 0) voor het subgunningscriterium prijs wordt deze score gecorrigeerd naar 0 punten voor het subgunningscriterium prijs. Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

Blijkt na controle dat de winnende inschrijver niet kan voldoen aan de geschiktheidseisen of blijkt dat uitsluitingsgrond(en) op hem van toepassing zijn? Dan wordt een nieuwe winnende inschrijving geselecteerd en verzendt de aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing.

5.5 Rangschikking

De scores voor kwaliteit en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Prijs	Kwaliteit
30%	70%

De totale scores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag. De scores voor prijs en kwaliteit opgeteld bepalen de totaalscore.

Staan er twee inschrijvers op de eerste plek? Dan gunt Opdrachtgever aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door loting.

6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de als hoogste gerangschikte inschrijver(s) een gunningsbericht verstuurd. Mededeling van de gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing staat welke inschrijver(s) de opdracht heeft gewonnen en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving(en) en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Het is mogelijk om bezwaar te maken na ontvangst van een afwijzingsbrief. Dat dient te gebeuren vóór afloop van de genoemde standstill termijn. Dit is een fatale vervaltermijn. Inschrijver maakt bezwaar door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Zeeland-West-Brabant. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

Er wordt gegund onder voorbehoud van geldige bewijsstukken en uitblijven van bezwaar. Met het ondertekenen van de overeenkomst, aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod in de gegunde inschrijving(en).

Indien een inschrijving niet aan alle vereisten voldoet, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Aanbestedende dienst verzendt de opnieuw de gunningsbeslissing. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Wanneer een inschrijver bezwaar heeft tegen de voorgenomen gunning, dient hij bezwaar te maken binnen de standstill termijn door het betekenen van een kort geding. Deze termijn is een vervaltermijn wat betekent dat inschrijver/gedagigde na het verlopen van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure stelt Aanbestedende dienst een proces-verbaal van gunning op en publiceert via hetzelfde kanaal als waar de aanbesteding is gepubliceerd.