

Aanbesteding Integrale oplossing voor vaste & mobiele telefonie

Bestek

MBO Amersfoort



Aanbestedende dienst:	MBO Amersfoort
Procedure:	Europese openbare procedure
Referentienummer:	2022/0310TK
Versie:	V2.0
Datum:	3 oktober 2022

© 2022 Inkada B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Inkada B.V.

Inhoudsopgave

1. Begrippenlijst	4
2. Inleiding	6
2.1. Inleiding.....	6
2.2. Aanbestedende dienst: MBO Amersfoort.....	6
2.3. Aanbestedingsprocedure	7
2.4. Digitaal inschrijven via TenderNed	7
2.5. Marktconsultatie.....	7
3. Opdracht.....	8
3.1. Aanleiding en doelstellingen.....	8
3.2. Percelen	8
3.3. Omschrijving van de huidige situatie.....	8
3.4. Omschrijving van de gewenste situatie	9
3.5. Omvang van de opdracht	11
3.6. Duur van de Raamovereenkomst.....	12
3.7. Waakvlamovereenkomst	12
4. Algemene bepalingen.....	13
4.1. Akkoordverklaring	13
4.2. Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden.....	13
4.3. Voorbehouden	13
4.4. Intellectueel eigendom.....	14
4.5. Digitaal bewerken Bijlagen	14
4.6. Kosten Inschrijving en overige kosten.....	14
4.7. Openbaarheid en vertrouwelijkheid.....	14
4.8. Nederlandse taal	14
4.9. Toepasselijke documenten.....	15
4.10. Eénmalig inschrijving en inschrijving in concernverband.....	15
4.11. Inschrijving met andere ondernemingen	15
5. Planning & informatieverstrekking	16
5.1. Planning van de Aanbesteding	16
5.2. Nota van Inlichtingen.....	16
5.3. Communicatie.....	17
6. Voorschriften (voor het indienen van de Inschrijving).....	18
6.1. Inschrijving	18
6.2. Vormvereisten inschrijving	18
6.3. Checklist bij Inschrijving	18
7. Controle- en beoordelingsprocedure.....	19
7.1. Openen Inschrijvingen	19

7.2.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	19
7.3.	Inhoudelijke beoordeling	22
7.4.	Beoordelingscommissie	23
7.5.	Gunningcriterium	23
7.6.	Gunning	28
7.7.	Klachten.....	29

Bijlage 1:	Programma van Eisen
Bijlage 2:	Invulbijlage referenties
Bijlage 3A:	Raamovereenkomst
Bijlage 3B:	Waakvlamovereenkomst
Bijlage 3C:	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 4:	ARBIT 2022
Bijlage 5:	Calculatieblad
Bijlage 6:	Format Nota van Inlichtingen
Bijlage 7:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 8:	Samenvatting marktconsultatie

1. Begrippenlijst

In dit Bestek wordt een aantal begrippen met hoofdletter gebruikt die hieronder nader worden gedefinieerd.

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	MBO Amersfoort Leusderweg 30 -34 3817KB Amersfoort
Algemene Inkoopvoorwaarden (ARBIT 2022)	De ARBIT 2022 die van toepassing zijn op de te sluiten Overeenkomst en Waakvlamovereenkomst, zie Bijlage 4 .
Aw2012	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen.
Bestek	Dit document inclusief Bijlagen 1 tot en met 8 die hiervan integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
Beste prijs-kwaliteitverhouding	Het gunningscriterium op basis waarvan de Opdracht door de Aanbestedende dienst wordt gegund. De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt vastgesteld zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012. De Inschrijving die de hoogste puntenscore heeft behaald op basis van de door de Aanbestedende dienst in het Bestek gespecificeerde Gunningscriteria, heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Bijlage(n)	Alle documenten met in de titel "Bijlage" zoals gepubliceerd op TenderNed. Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van het Bestek.
Calculatieblad	Excelbijlage op basis waarvan Inschrijver een prijsopgave dient te maken, zie Bijlage 5 .
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen als bedoeld in artikel 2.52 lid 3 Aw2012 dat inschrijft op de onderhavige aanbesteding.
Geschiktheidseisen	Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver minimaal moet voldoen om in aanmerking te (kunnen) komen voor gunning van de Opdracht. Voldoet Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen, dan wordt Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
Gunningscriteria	De criteria als bedoeld in artikel 2.115 lid 2 Aw2012 die van toepassing zijn bij het vaststellen van de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Hoofdaannemer	De onderneming die in een constructie van hoofd-/onderaannemerschap als Inschrijver fungeert en die volledig contractueel aansprakelijk is tegen Opdrachtgever.
Inschrijver	Een onderneming die geïnteresseerd is in deze aanbesteding en voornemens is dan wel een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding ingediende aanbidding/offerte op het van TenderNed gedownloade Bestek en waarmee Inschrijver meedingt naar de Opdracht.
Nota van Inlichtingen (NvI)	Document waarin de geanonimiseerde antwoorden op vragen van Inschrijver(s) zijn opgenomen, evenals eventuele aanvullingen dan wel wijzigingen van het Bestek. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend deel uit van de Overeenkomst en prevaleert boven het Bestek.
Onderaannemer	De onderneming die door de Hoofdaannemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de Opdracht uit te voeren.
Ondersteunende inkooporganisatie	Inkada BV Postadres: Postbus 171, 7600 AD Almelo https://www.inkada.nl/
Opdracht	De opdracht op basis van de Overeenkomst zoals nader omschreven in hoofdstuk 3 van dit Bestek.
Opdrachtgever	MBO Amersfoort

Begrip	Omschrijving
Opdrachtnemer	Inschrijver die voldoet aan alle in de aanbesteding gestelde eisen en voorwaarden en op basis van de in het Bestek opgestelde Gunningscriteria de Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
Programma van Eisen	Bijlage 1 bij dit Bestek waarin de eisen en randvoorwaarden staan omschreven waaraan Opdrachtnemer voor, tijdens en na uitvoering van de Opdracht moet voldoen.
Raamovereenkomst	De overeenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende het onderwerp van deze aanbesteding, zie Bijlage 3A .
Uitsluitingsgronden	Gronden die zien op de Inschrijver op grond waarvan Inschrijver bij toepassing ervan wordt uitgesloten van de aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het krachtens het Aanbestedingsbesluit, bij ministeriële regeling vastgestelde model Uniform Europees Aanbestedingsdocument (voorheen Eigen Verklaring) voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten – zie Bijlage 7 . Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient ondertekend te zijn door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver. Door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen.
Verwerkersovereenkomst	De overeenkomst die Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijk) en Opdrachtnemer (verwerker) met elkaar afsluiten in het kader van de verwerking van persoonsgegevens. Zie Bijlage 3C voor de concept Verwerkersovereenkomst.
Waakvlamovereenkomst	De overeenkomst met de nummer twee in de rangorde van deze aanbesteding, zie Bijlage 3B . De Waakvlamovereenkomst is van toepassing gedurende de eerste 6 maanden van de Overeenkomst.

2. Inleiding

2.1. Inleiding

Met dit Bestek nodigen wij u uit om een Inschrijving in te dienen voor het leveren van een Integrale oplossing voor vaste & mobiele telefonie aan MBO Amersfoort, geheel conform de eisen en voorwaarden die in dit Bestek zijn gesteld.

In dit Bestek treft u aan:

- Een korte omschrijving van MBO Amersfoort (hoofdstuk 2)
- Een beschrijving van de Opdracht (hoofdstuk 3)
- Algemene bepalingen (hoofdstuk 4)
- Informatieverstrekking en planning (hoofdstuk 5)
- Voorschriften voor het indienen van de Inschrijving inclusief checklist (hoofdstuk 6)
- Controle- en beoordelingsprocedure (hoofdstuk 7).

Bijlagen die integraal en onlosmakelijk van dit Bestek deel uitmaken, zijn:

- Bijlage 1: Programma van Eisen
- Bijlage 2: Invulbijlage referenties
- Bijlage 3A: Raamovereenkomst
- Bijlage 3B: Waakvlamovereenkomst
- Bijlage 3C: Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 4: ARBIT 2022
- Bijlage 5: Calculatieblad
- Bijlage 6: Format Nota van Inlichtingen
- Bijlage 7: Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 8: Samenvatting marktconsultatie

2.2. Aanbestedende dienst: MBO Amersfoort

MBO Amersfoort is een innovatieve onderwijsinstelling voor middelbaar beroepsonderwijs in Amersfoort en omgeving. MBO Amersfoort onderscheidt zich doordat het onderwijs in de daadwerkelijke beroepspraktijk geeft: Onderwijs In Bedrijf. Dit onderwijsconcept heeft de afgelopen jaren aan de basis gestaan van een kwantitatieve en kwalitatieve groei van de organisatie. Door pionieren en lef tonen heeft MBO Amersfoort het onderwijs op unieke wijze een stap dichterbij de arbeidsmarkt gebracht. Ook voor de toekomst wil de organisatie in co-creatie tot nieuwe perspectieven komen en van elkaar en van andere branches dan onderwijs leren.

- Missie: *'Wij inspireren en ontwikkelen mensen zodat zij een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de arbeidsmarkt. Samengevat: wij inspireren en ontwikkelen tot waardevolle vakmensen.'*
- Visie: *'Studenten van MBO Amersfoort ontwikkelen zich tot waardevolle vakmensen. Zij zijn met geloof in eigen kunnen toegerust voor het leren en werken voor nu en later. Dat helpt hen bij het steeds weer vinden van hun plek op de arbeidsmarkt en in de samenleving.'*
- Waarden: *'Wij zijn goed in wat we doen, in verbinding met elkaar en onze omgeving met een ondernemende mentaliteit. Ondernemend, verbindend en kundig.'*

Met circa 810 medewerkers, docenten en medewerkers van de ondersteunende diensten zet MBO Amersfoort zich in om het beste onderwijs te verzorgen voor de studenten. Vanuit de interconfessionele wortels staat MBO Amersfoort open voor studenten en medewerkers van alle levens- en geloofsovertuigingen waarbij wordt gehecht aan waarden als respect, toegankelijkheid, persoonlijke aandacht en geborgenheid. Voor meer informatie kunt u terecht op de website <https://www.mboamersfoort.nl/>.

MBO Amersfoort bestaat uit de volgende scholen:

School	Adres	Plaats
School voor Gezondheidszorg	Leusderweg 30-34	Amersfoort
School voor Welzijn	Leusderweg 30-34	Amersfoort
Dutch HealthTec Academy	St. Laurensdreef 22	Utrecht
Hotelschool Amersfoort	Daam Fockemalaan 10	Amersfoort
	Stadsring 69	Amersfoort
Kappersschool Amersfoort	Brabantsestraat 19	Amersfoort
School voor Schoonheidsspecialisten	Brabantsestraat 19	Amersfoort
School voor Toerisme en Management	Brabantsestraat 23	Amersfoort
Entree-opleidingen	Valutaboulevard 20	Amersfoort
	Chromiumweg 81	Amersfoort
School voor Veiligheid	Valutaboulevard 20	Amersfoort
School voor Economie en Ondernemen	Nieuwe Poort 21	Amersfoort
MHBO Amersfoort	Nieuwe Poort 21	Amersfoort
School voor Techniek	Hardwareweg 15	Amersfoort
	Modemweg 3	Amersfoort
Sportacademie Amersfoort	Bokkeduinen 11	Amersfoort

2.3. **Aanbestedingsprocedure**

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012 (Aw2012).

2.4. **Digitaal inschrijven via TenderNed**

Op deze aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven is opgenomen op onze website (www.inkada.nl). Daarnaast is op <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned#> meer informatie te vinden over registreren op TenderNed en eHerkenning gebruiken voor TenderNed. Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

2.5. **Marktconsultatie**

Ter voorbereiding op deze aanbestedingsprocedure is door MBO Amersfoort een marktconsultatie uitgevoerd. Tijdens deze marktconsultatie hebben deelnemers schriftelijk vragen beantwoord en hebben er vervolgens, op basis van de ontvangen beantwoording, verdiepende gesprekken plaatsgevonden. Een verslag van de uitgevoerde marktconsultatie is opgenomen bij de aanbestedingsdocumentatie als **Bijlage 8**.

3. Opdracht

3.1. Aanleiding en doelstellingen

MBO Amersfoort heeft besloten om deze Europese aanbestedingsprocedure te starten omdat haar huidige vaste telefonie-oplossing sterk verouderd is en de Raamovereenkomst voor mobiele telefonie op termijn van rechtswege zal eindigen. Op dit moment maakt MBO Amersfoort voor de vaste telefonie (VoIP) gebruik van een aansluiting van Tele2. De overeenkomst met Tele2 is doorlopend en zal worden beëindigd op het moment dat overgegaan wordt naar de oplossing van de Opdrachtnemer. Voor de mobiele telefonie heeft MBO Amersfoort een Raamovereenkomst met T-Mobile. De Raamovereenkomst met T-Mobile eindigt per 30 juni 2022 van rechtswege.

Met de Inschrijver die een Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt de Raamovereenkomst gesloten. Met de Inschrijver die als nummer twee in de rangorde is geëindigd, wordt de Waakvlamovereenkomst gesloten.

Doelstellingen MBO Amersfoort

Deze opdracht is voor MBO Amersfoort behaald op het moment dat, in samenwerking met de Opdrachtnemer, de volgende doelstellingen worden behaald:

- Er is door de Opdrachtnemer een telefonie-oplossing geïmplementeerd waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden binnen MS Teams, met daarnaast een klant contactcentrum oplossing (KCC) voor de recepties en servicedesk.
- Er is sprake van een kwalitatief hoogstaande (voldoet aan de geëiste uptime garantie) en toekomstbestendige telefonie-oplossing.
- Medewerkers van MBO Amersfoort ervaren optimale flexibiliteit met betrekking tot de wijze waarop zij bereikbaar willen zijn.
- De telefonie-oplossing van de Opdrachtnemer biedt MBO Amersfoort optimaal inzicht in het verbruik en het presteren van de serviceafdelingen (bijvoorbeeld op het gebied van gemiddelde wachttijden).

3.2. Percelen

De Opdracht bestaat uit één perceel.

Toelichting: MBO Amersfoort heeft besloten om deze aanbesteding niet in meerdere percelen op te delen, omdat de beoogde resultaten naar mening van MBO Amersfoort niet (goed) behaald kunnen worden wanneer diensten door separate opdrachtnemers worden geleverd. MBO Amersfoort wil één Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de algehele telefonie-oplossing. Uiteraard kunnen Inschrijvers daarbij besluiten om in Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van onderaannemers. Tijdens de marktconsultatie is gebleken dat voldoende marktpartijen een dergelijke oplossing zouden kunnen aanbieden.

3.3. Omschrijving van de huidige situatie

MBO Amersfoort wil dat alle potentiële Inschrijvers een duidelijk beeld hebben van de situatie van waaruit er geïmplementeerd / gemigreerd moet gaan worden door de Opdrachtnemer. In deze paragraaf leest u een omschrijving met betrekking tot de huidige situatie. Indien Inschrijvers voor het zorgvuldig opbouwen van een aanbidding behoefte hebben aan meer informatie, dan nodigen wij u uit om hierover vragen te stellen binnen de Nota's van Inlichtingen.

Mobiele telefonie

- MBO Amersfoort heeft op dit moment ruim 780 actieve mobiele abonnementen bij T-Mobile. Dit betreffen zowel spraak/data als data-only abonnementen. De databundel geldt voor de algehele organisatie (pooled).
- Mobiele telefonie is op dit moment niet geïntegreerd binnen de algehele telefonie-oplossing.
- MBO Amersfoort maakt op dit moment gebruik van 4G. Het mobiele netwerk is binnen de locaties van MBO Amersfoort goed; hier ontvangt de organisatie geen klachten over. Er zijn wel enkele meldingen dat medewerkers die thuis werken niet altijd een goede verbinding hebben.

Vaste telefonie

- Voor de vaste telefonie wordt gebruik gemaakt van een glasvezel verbinding van Tele2 (SIP Trunk met 30 kanalen). De telefonie-oplossing wordt beheerd door Acknowledge. MBO Amersfoort voert zelf de 1^e-lijns support uit.
- Op het datacentrum van MBO Amersfoort is de huidige (Linux IPO) server geïnstalleerd waarop de telefooncentrale draait. MBO Amersfoort maakt gebruik van een telefooncentrale van Avaya. Met betrekking tot deze telefooncentrale zijn de volgende kerngetallen te verstrekken:

Functie	Aantal	Apparaat / Functie
3rd Party Endpoints	7	Gigaset C530 H
Avaya IP endpoints	152	Avaya 1616L / Avaya 1608L
Power User	6	
Preferred Edition Additional Voicemail Ports	4	
Receptionist	10	Softconsole
Server Edition R9.1	1	Linux IPO Server
SIP Trunk Channels	30	Afh. van aantal bellers op dat moment

- MBO Amersfoort maakt op dit moment gebruik van 13 nummerblokken, waarvan in totaal 633 nummers in gebruik zijn.
- MBO Amersfoort heeft de beschikking over 42 USB toestellen (Clarity P340), deze zijn op dit moment niet in gebruik door de organisatie.
- De huidige telefooncentrale is verouderd en mist voor MBO Amersfoort essentiële functies. Het systeem is qua flow niet goed te programmeren en biedt te weinig inzicht met betrekking tot gebruiksgegevens (bijvoorbeeld rapportages/dashboards met betrekking tot wachttijden). Daarnaast biedt de huidige oplossing te weinig flexibiliteit; voor sommige lijnen is het namelijk noodzakelijk dat er een toestel op het bureau wordt opgenomen. Dit sluit niet meer aan bij de behoeften van de organisatie.

3.4. **Omschrijving van de gewenste situatie**

MBO Amersfoort is op zoek naar één Opdrachtnemer die een integrale telefonie-oplossing kan aanbieden voor alle locaties van MBO Amersfoort. Daarbij wordt allereerst opgemerkt dat MBO Amersfoort geen onderdelen vanuit de huidige situatie (vaste telefonie) wenst te hergebruiken. De Opdrachtnemer kan dus een volledige nieuwe telefonie-oplossing inrichten. De Opdracht dient in overeenstemming met het Programma van Eisen (**Bijlage 1**) uitgevoerd te worden.

De Opdracht bij MBO Amersfoort kent de volgende scope onderdelen:

Onderdeel 1:	Aanbieden van een telefonie-oplossing, geïntegreerd binnen MS Teams
Onderdeel 2:	KCC-Oplossing
Onderdeel 3:	Vaste telefonie
Onderdeel 4:	Mobiele telefonie
Onderdeel 5:	Vast-mobiel integratie
Onderdeel 6:	Rapportages
Onderdeel 7:	Beheerdiensten
Onderdeel 8:	Levering van hardphones

MBO Amersfoort heeft behoefte aan een telefonie-oplossing die geïntegreerd wordt binnen de MS Teams-omgeving. Deze keuze is door MBO Amersfoort gemaakt omdat zij MS Teams als standaard communicatieplatform voor de interne organisatie. MBO Amersfoort beschikt op dit moment al over A5 licenties, dus Opdrachtnemer hoeft geen aanvullende licenties te verzorgen. Alle medewerkers van MBO Amersfoort moeten vanuit MS Teams in-/uitgaand kunnen bellen en elkaars beschikbaarheid zien (presentie-informatie). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de configuratie van de telefonie-oplossing binnen MS Teams. MBO Amersfoort zal de Opdrachtnemer de vereiste toegang verlenen om dit uit te kunnen voeren. Mocht de Opdrachtnemer aanvullende MS Teams licenties nodig hebben om de configuratie van de telefonie-oplossing te verzorgen, dan dient de Opdrachtnemer eventuele kosten te verdisconteren binnen de tariefstelling zoals aangeboden.

Aangezien MS Teams niet zelfstandig alle door MBO Amersfoort gewenste functionaliteiten biedt, wordt van Inschrijver verwacht dat er een aanvullende KCC-oplossing wordt aangeboden voor onder andere de recepties en de servicedesk van MBO Amersfoort. Deze KCC-oplossing moet MS Teams gecertificeerd zijn, of op dit moment het certificeringsproces gestart zijn. MBO Amersfoort heeft verder geen nadrukkelijke voorkeur voor een specifieke KCC-oplossing en leest graag bij de beantwoording van open vraag 1 een motivatie inzake de aangeboden KCC-oplossing.

Met betrekking tot de functionaliteiten die geëist worden hanteert MBO Amersfoort 4 gebruikersprofielen:

- Profiel 1 – Receptie / Servicedesk
- Profiel 2 – Kantoorgebruiker
- Profiel 3 – Mobiel bellen / data
- Profiel 4 – Data-only

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de telefonie-oplossing aansluit op het openbare telefonienetwerk en daarvoor alle vereiste componenten verzorgt (SIP, SBC etc..). Er worden mobiele abonnementen afgesloten voor alle medewerkers van MBO Amersfoort die beschikken over een mobiele telefoon. Daarbij dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor een vast-mobiel integratie, zodat de mobiele nummers opgenomen worden binnen het vaste telefoonnetwerk van MBO Amersfoort. Medewerkers van MBO Amersfoort moeten (bijvoorbeeld via een App) zelf kunnen kiezen of zij met het vaste of mobiele telefoonnummer uit willen bellen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het softwarematige en technische beheer van de oplossing. Dit betekent onder andere dat van u wordt verwacht dat updates worden doorgevoerd en de technische continuïteit van de oplossing wordt geborgd (bijvoorbeeld ook wanneer er updates van MS Teams worden doorgevoerd). Daarnaast biedt u, op verzoek van MBO Amersfoort, ondersteuning bij het operationele beheer. MBO Amersfoort gaat in de basis het operationeel beheer zelf uitvoeren. Hieronder verstaat zij onder andere het gebruikersbeheer, configuratiebeheer en administratiebeheer. Opdrachtnemer draagt zorg voor een 2^e/3^e-lijns servicedesk en behandelt vragen/klachten binnen de termijnen zoals overeengekomen binnen het Programma van Eisen en de SLA (open vraag 3).

Voor een verdere uitwerking van de inhoud van de opdracht verwijzen wij u naar het Programma van Eisen.

Aandachtspunt Leerhotel en practicum: Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er binnen de organisatie twee bijzondere telefoniesituaties zijn, namelijk het Leerhotel en twee practicumlokalen. Voor het Leerhotel (21 toestellen) geldt dat op alle hotelkamers vaste telefoons beschikbaar dienen te zijn, die enkel naar de receptie kunnen bellen. De receptie van het Leerhotel wordt bemand door verschillende studenten en medewerkers en zij dienen gebruik te maken van de KCC-oplossing. Voor de 2 practicumlokalen (6 + 4 vaste toestellen) geldt dat er gebruik wordt gemaakt van een afgeschermd telefonieomgeving. Studenten oefenen hier telefoongesprekken en kunnen alleen binnen de eigen telefonieomgeving bellen. Deze telefoons mogen dus alleen binnen de eigen omgeving kunnen bellen (niet uitgaand). De Opdrachtnemer dient hier binnen de oplossing rekening mee te houden.

Onderdelen buiten scope

De hierboven omschreven onderdelen maken onderdeel uit van de scope van onderhavige Opdracht. De volgende diensten en/of activiteiten maken nadrukkelijk **geen** onderdeel uit van de scope.

- Beveiliging (semafonie / portofoons)
- Leveren van mobiele telefoons en overige ICT-hardware
- LAN / WAN – MBO Amersfoort is op dit moment het interne netwerk op alle locaties aan het vervangen. Locaties zijn/worden aan elkaar verbonden op basis van SD-WAN. Het netwerk wordt beheerd door een externe partij. Daarnaast heeft MBO Amersfoort een datacenter op locatie bij een externe leverancier.
- Verwijderen en afvoeren van huidige telefonie-oplossing
- 1^e-lijns beheer en/of service – Dit wordt uitgevoerd door de servicedesk van MBO Amersfoort.

3.5. **Omvang van de opdracht**

In deze paragraaf vindt u alle beschikbare informatie met betrekking tot de omvang van de opdracht. De informatie in deze paragraaf is gebaseerd op historische afname of de verwachtingen van MBO Amersfoort. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan de getoonde aantallen/waardes. Uiteindelijke aantallen worden gedurende de implementatie van de dienstverlening vastgesteld door MBO Amersfoort.

Aantal gebruikers per locatie per gebruikersprofiel

Locatie	Verwachte aantallen per gebruikersprofiel			
	Profiel 1	Profiel 2	Profiel 3	Profiel 4
Bokkeduinen 11 (BD11)	1	10	44	1
Brabantsestraat 19 (BS19)	1	6	39	1
Daam Fockemalaan 10 (DF10)	2	46	55	2
Hardwareweg 15 (HW15)	5	17	80	6
St. Laurensdreef 22 (LD22)	1	9	59	
Leusderweg 30 (LW30)	2	28	263	7
De Nieuwe Poort 21 (NP21)		2	86	3
Modemweg 3 (MW3)		4	18	1
Oude Fabriekstraat 1 (OFS1)		3	4	1
Piet Mondriaanplein 7 (PM7)		2		
Stadsring 65 (SR65)		4	4	
Valutaboulevard 20 (VB20)	2	30	98	1
	14*	161*	750	23

* Aantallen zoals aangeven bij profiel 1 en 2 zijn gebaseerd op het aantal vaste toestellen vanuit de huidige situatie.

Historische cijfers mobiele telefonie

	2019 (vanaf april)	2020	2021	2022 (t/m augustus)
Gem. aantal abonnementen	687	724	774	823
Aantal GB per jaar (5GB per user)	24.045 gb	43.415 gb	46.460 gb	32.930 gb

	2019 (vanaf april)	2020	2021	2022 (t/m augustus)
Servicenummers	412 min	952 min	999 min	495 min
Video Telefonie	19:44 min	106 min	39:44 min	-
Bellen naar buitenland	18:48 min	258 min	50:50 min	56 min
Berichten naar buitenland	303	678	28	26
Bellen in buitenland	30:49 min	30:49 min	0	2:35 min
Gebeld in buitenland	3:22 min	29 min	5:18 min	1:75 min
Berichten in buitenland	71	2	0	2
Internet in buitenland	23,16 mb	927,12 mb	0	1.080 GB

Historische cijfers vaste telefonie

MBO Amersfoort beschikt op dit moment (nog) niet over de historische gegevens van de vaste telefonie. Deze gegevens zijn opgevraagd bij Tele2 en zullen zo spoedig mogelijk (in de vorm van een Nota van Inlichtingen) verstrekt worden.

3.6. **Duur van de Raamovereenkomst**

De looptijd van de Raamovereenkomst is vastgesteld op 29 maanden.

Startdatum implementatie: 1 februari 2023

Startdatum dienstverlening (deadline migratie): 1 juli 2023

Einddatum: 30 juni 2025

Optiejaren: vijf (5) maal één (1) jaar.

Met betrekking tot de Raamovereenkomst worden er twee startdata gehanteerd. Vanaf 1 februari 2023 kan Opdrachtnemer starten met de voorbereiding van de implementatie/migratie. Uiterlijk op 1 juli 2023 moet de dienstverlening volledig operationeel zijn en overgenomen zijn door Opdrachtnemer van de huidige leveranciers van MBO Amersfoort.

Optiejaren worden onder gelijkblijvende condities en voorwaarden (met uitzondering van de toegestane indexering zoals opgenomen in de Raamovereenkomst) uitsluitend op initiatief van Opdrachtgever geëffectueerd. Opdrachtgever kan derhalve eenzijdig besluiten de Overeenkomst al dan niet te verlengen.

Motivatie langere looptijd Raamovereenkomst

MBO Amersfoort kiest bij onderhavige Opdracht voor een langere looptijd van de Raamovereenkomst (ten opzichte van 48 maanden) omdat de impact van de overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer een grote impact heeft op de organisatie. Bij het hanteren van een looptijd van slechts 48 maanden zal het (financiële) afbreukrisico voor zowel MBO Amersfoort als de Opdrachtnemer te groot zijn.

3.7. **Waakvlamovereenkomst**

Met de Inschrijver die ten opzichte van de nummer 1, als tweede in de rangorde is geëindigd, wordt de Waakvlamovereenkomst gesloten, zie **Bijlage 3B** van dit Bestek. De Waakvlamovereenkomst geldt voor een termijn van 6 maanden vanaf de start van de implementatieperiode (1 februari 2023).

In het geval de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vroegtijdig wordt ontbonden, vernietigd of anderszins wordt beëindigd, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Opdracht aan de Inschrijver die als nummer 2 in rangorde is geëindigd, en waarmee de Waakvlamovereenkomst is gesloten, te gunnen. Opdrachtgever is niet verplicht de Opdracht aan deze Inschrijver (contractpartij bij de Waakvlamovereenkomst) te gunnen. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor een nieuwe (Europese) aanbesteding te organiseren zonder vergoeding van enige kosten aan deze Inschrijver.

4. Algemene bepalingen

4.1. Akkoordverklaring

1. Door een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met alle eisen, voorwaarden, criteria en voorbehouden zoals opgenomen in de toepasselijke documenten, waaronder het Bestek, het Programma van Eisen, de Nota('s) van Inlichtingen, de (Waakvlam)Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden.
2. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer komt na definitieve gunning de Overeenkomst (**Bijlage 3A**) tot stand aangevuld met eventuele aanvullingen en/of wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen.
3. Tussen Opdrachtgever en Inschrijver die als nummer 2 in de rangorde is geëindigd, komt de Waakvlamovereenkomst (**Bijlage 3B**) tot stand aangevuld met eventuele aanvullingen en/of wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen.
4. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer komt na definitieve gunning de Verwerkersovereenkomst (**Bijlage 3C**) tot stand aangevuld met eventuele aanvullingen en/of wijzigingen uit de Nota's van Inlichtingen.
5. Inschrijver verklaart zich door inschrijving op deze aanbesteding onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de inhoud van de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden.

4.2. Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden

De aanbestedingsstukken, waaronder het Bestek (inclusief Bijlagen) zijn met grote zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden tegenkomen, dan dient Inschrijver de Ondersteunende inkooporganisatie hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de sluitingsdag van de laatste schriftelijke vragenronde (zie planning, **§5.1**) via TenderNed op de hoogte te stellen. Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Inschrijvers tijdig moeten opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de aanbestedingsstukken, waaronder het Bestek. Indien de Ondersteunende inkooporganisatie niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door Inschrijver wordt gewezen, dan is Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

4.3. Voorbehouden

1. De in dit Bestek gestelde eisen, voorwaarden en criteria zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie van de Aanbestedende dienst. Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in dit Bestek genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie en om Inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren.
2. De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure om voor hem moverende redenen (bijv. onvoldoende budget, mogelijke politieke "koerswijzigingen" of anderszins) geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. De beslissing van de Aanbestedende dienst om de aanbestedingsprocedure te stoppen zal in dat geval via TenderNed aan alle Inschrijvers worden meegedeeld.
3. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen en de Overeenkomst en/of Waakvlamovereenkomst te sluiten. De Aanbestedende dienst behoudt zich ter zake hiervan alle rechten voor.
4. Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een Inschrijver of een combinatie van ondernemingen die een Inschrijver vormt, failliet wordt verklaard, of daaraan surseance van betaling wordt verleend, zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, op zijn vermogen beslag wordt gelegd of anderszins zijn vermogen verliest, dan zal Inschrijver de Aanbestedende dienst daarover meteen via TenderNed informeren. In dat geval behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5. De branchevoorwaarden en/of algemene voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

4.4. **Intellectueel eigendom**

Het intellectueel eigendom van door de Aanbestedende dienst verstrekte informatie berust bij de Aanbestedende dienst. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst niets van de aan Inschrijver verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van Inschrijver in het kader van de Inschrijving.

4.5. **Digitaal bewerken Bijlagen**

Het is op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat Inschrijver de bijgevoegde Bijlagen digitaal bewerkt door aanvullingen en/of wijzigingen in de Bijlagen aan te brengen in de lay-out of in de standaard teksten ervan. Er wordt met nadruk op gewezen dat Inschrijver zelf verantwoordelijk is voor de volledigheid en juistheid van de Inschrijving. Voor de voorschriften voor het indienen van de Inschrijving wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van dit Bestek.

4.6. **Kosten Inschrijving en overige kosten**

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deze aanbestedingsprocedure maken, ook niet ingeval de Aanbestedende dienst om hem moverende redenen de aanbestedingsprocedure stopzet, intrekt of beëindigt.

4.7. **Openbaarheid en vertrouwelijkheid**

1. Het is Inschrijver niet toegestaan met betrekking tot deze aanbesteding in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
2. Inschrijver is verplicht vertrouwelijk om te gaan met de documenten en informatie die in deze aanbesteding aan hem ter beschikking zijn gesteld. Inschrijver geeft deze documenten en informatie slechts vrij aan zijn medewerkers en andere hulppersonen als zij daarvan in het kader van deze aanbesteding kennis moeten nemen. Deze medewerkers en hulppersonen zijn eveneens verplicht de vertrouwelijkheid van de documenten en informatie in acht te nemen. Zonder schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst is het Inschrijver niet toegestaan de documenten en informatie aan derden te verstrekken.
3. Inschrijver verklaart verder zich te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die de Aanbestedende dienst of andere direct betrokkenen kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat Inschrijver van verdere deelname van de aanbesteding wordt uitgesloten.
4. De Aanbestedende dienst behandelt de Inschrijvingen vertrouwelijk. Deze worden uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbesteding zijn betrokken en aan (interne of externe) adviseurs van de Aanbestedende dienst, tenzij de Aanbestedende dienst op grond van een vonnis of een wettelijke regeling verplicht is tot openbaarmaking of bekendmaking daarvan.

4.8. **Nederlandse taal**

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de (Waakvlam)Overeenkomst is Nederlands. Alle documenten van Inschrijver dienen in het Nederlands te zijn opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

4.9. **Toepasselijke documenten**

Op de Opdracht zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Overeenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de Nota van Inlichtingen zijn verwerkt);
2. Verwerkersovereenkomst;
3. Verslag verificatiegesprek (indien van toepassing);
4. Nota('s) van Inlichtingen (waarbij de laatste Nota van Inlichtingen prevaleert);
5. Bestek, inclusief bijlagen;
6. ARBIT 2022;
7. Inschrijving Opdrachtnemer.

Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de toepasselijke documenten, geldt de rangorde als hiervoor bepaald (1, 2, 3, et cetera).

4.10. **Eénmalig inschrijving en inschrijving in concernverband**

Per onderneming mag één Inschrijving worden ingediend, hetzij zelfstandig, hetzij als combinant in een Combinatie, hetzij als Hoofdaannemer in een hoofd-/onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere Inschrijving(en) door één onderneming is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname van alle Inschrijvingen die door deze onderneming zijn ingediend.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als hoofd-/onderaanneming), indien zij op verzoek van de Aanbestedende dienst verklaren en kunnen aantonen dat zij de Inschrijving(en) onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit, op verzoek, niet door de betreffende Inschrijvers wordt verklaard of kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern betreffende Inschrijvers.

4.11. **Inschrijving met andere ondernemingen**

Indien Inschrijver de aan te besteden Opdracht niet zelfstandig kan of wil uitvoeren, is het toegestaan om op deze aanbesteding in te schrijven met één of meerdere andere ondernemingen.

Inschrijving kan in dat geval op twee manieren:

Combinatie

Inschrijven in een Combinatie (samenwerkingsverband van ondernemingen) is toegestaan. Een Combinatie kan één Inschrijving indienen. De Combinatie wordt aangemerkt als één Inschrijver. Indien Inschrijver in Combinatie inschrijft, dient dit vermeld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie **Bijlage 7**.

Iedere afzonderlijke combinant is verplicht het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen. Ontbreekt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van één of beide combinanten bij de Inschrijving, dan wel is/zijn één of beide van deze verklaringen onvolledig of onjuist ingevuld / ondertekend, dan leidt dit tot uitsluiting van de Combinatie.

In geval van een Combinatie verklaren de afzonderlijke ondernemingen, door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de verplichtingen die uit de Inschrijving alsmede uit de te sluiten (Waakvlam)Overeenkomst voortvloeien.

Hoofd-/onderaanneming

Inschrijven in een hoofd- en onderaanneming constructie is eveneens toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van onderaannemer(s) Inschrijver als Hoofdaannemer geldt. De Hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst en is

volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de (Waakvlam)Overeenkomst.

Indien Inschrijver gebruik maakt van (een) onderaannemer(s) dient Inschrijver de betreffende onderaannemer(s) te vermelden op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie **Bijlage 7**. Ook dient Inschrijver in de Inschrijving te vermelden welke onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. Inschrijver is verplicht om de door hem vermelde onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van (de desbetreffende onderdelen van) de Opdracht beschikbaar te hebben en in te zetten.

5. Planning & informatieverstrekking

5.1. Planning van de Aanbesteding

Fase	Actie	Datum
1.	Publicatie	4 oktober 2022
2.	Sluiting eerste schriftelijke vragenronde	19 oktober 2022, 12.00 uur
3.	Toezening eerste Nota van Inlichtingen	1 november 2022
4.	Sluiting tweede schriftelijke vragenronde	7 november 2022, 12.00 uur
5.	Toezening tweede Nota van Inlichtingen	11 november 2022
6.	Sluiting indiening van Inschrijvingen	23 november 2022, 12.00 uur
7.	Beoordeling 'open vragen'	23 november 2022 t/m 7 december 2022
8.	Versturen uitnodigingen / afwijzingen pitches	8 december 2022
9.	Pitches	13 december 2022
10.	Voorlopige gunning/afwijzing	16 december 2022
11.	Opschortende termijn	17 december t/m 6 januari 2023
12.	Verificatiegesprek	Indien van toepassing
13.	Definitieve gunning	10 januari 2023
14.	Contractondertekening	Medio januari 2023
15.	Start implementatie / migratie	1 februari 2023
16.	Start dienstverlening Raamovereenkomst	1 juli 2023

De planning is indicatief, er kunnen door Inschrijver(s) geen rechten aan worden ontleend. De Aanbestedende dienst is niet gebonden aan de planning en behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de in de planning opgenomen data te wijzigen.

5.2. Nota van Inlichtingen

Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en opmerkingen te maken over het Bestek, inclusief Bijlagen en de onderhavige aanbestedingsprocedure. Bij de vragen/opmerkingen dient Inschrijver nauwkeurig aan te geven op welk deel van het Bestek de vraag betrekking heeft. Vragen en opmerkingen kunnen uitsluitend door middel van **Bijlage 6** via de berichtenmodule van TenderNed tot uiterlijk **19 oktober 2022, 12.00 uur** ingediend worden. De ingediende vragen en de antwoorden worden geanonimiseerd opgenomen in een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op **1 november 2022** op TenderNed gepubliceerd wordt.

Na het verstrekken van de eerste Nota van Inlichtingen krijgt Inschrijver de gelegenheid om door middel van **Bijlage 6** via de berichtenmodule van TenderNed, uiterlijk op **7 november 2022, 12.00 uur**, nieuwe vragen en vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen te stellen. Deze vragen zullen worden beantwoord in de tweede Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op **11 november 2022** op TenderNed gepubliceerd wordt. De vragen en antwoorden maken alsdan een integraal en onlosmakelijk deel uit van het Bestek.

Van Inschrijver wordt zoals gezegd een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Inschrijver tijdig moet opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de aanbestedingsstukken, waaronder het Bestek. Indien de Ondersteunende inkooporganisatie niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door Inschrijver wordt gewezen, dan is Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

Voor het indienen van vragen voor de Nota van Inlichtingen dient Inschrijver gebruik te maken van het format zoals opgenomen in **Bijlage 6**. Vragen die niet conform dit format worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Vragen dienen in de volgorde van de opbouw van het betreffende document gesteld te worden. Hiermee wordt bedoeld dat een vraag over pagina 12 wordt gesteld na een vraag over eerdere pagina's (1 t/m 11) en voor een vraag over latere pagina's (pagina 13 en verder).

Na de Nota('s) van Inlichtingen wordt door de Aanbestedende dienst aangenomen dat de aanbestedingsstukken voor Inschrijver helder en eenduidig zijn. Door of namens de Aanbestedende dienst verstrekte inlichtingen na publicatie van het Bestek (inclusief Bijlagen) zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in de Nota('s) van Inlichtingen.

5.3. **Communicatie**

Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. De communicatie kan worden gericht aan:

Inkada B.V.
De heer T. Kruger

Het is – op straffe van uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van deze Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van de Aanbestedende dienst en, andere dan de hierboven genoemde medewerker van de Ondersteunende inkooporganisatie, of leden van de beoordelingscommissie, ter verkrijging van welke informatie dan ook.

6. Voorschriften (voor het indienen van de Inschrijving)

6.1. Inschrijving

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van de Inschrijving uiterlijk voor **23 november 2022, 12.00 uur** via TenderNed.

De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een Inschrijving of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. Eventuele vertragingen komen volledig voor risico van de Inschrijver. Aanbestedende dienst adviseert Inschrijver om tijdig te beginnen met het indienen van zijn Inschrijving via TenderNed.

Met het indienen van de Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met alle eisen en voorwaarden zoals genoemd in de aanbestedingsstukken, waaronder onder meer het Bestek en de Nota's van Inlichtingen. Indien Inschrijver voorwaarden en/of voorbehouden aan de Inschrijving verbindt, dan wordt Inschrijver uitgesloten van de aanbesteding. Voorwaardelijke Inschrijvingen zijn op straffe van uitsluiting niet toegestaan.

6.2. Vormvereisten inschrijving

De Inschrijving moet - op straffe van uitsluiting - ondertekend worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van Inschrijver. Indien vertegenwoordigers van een Inschrijver alleen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dienen al deze vertegenwoordigers de Inschrijving te ondertekenen. Deze rechtsgeldigheid moet blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel een rechtsgeldig ondertekende machtiging dan wel uit gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van Inschrijver of het land waar Inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen. Dit uittreksel moet na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen door de nummers 1 en 2 in de rangorde worden overlegd.

De Inschrijving bevat de na(a)m(en) en functie(s) van degene(n) die Inschrijver rechtsgeldig zal/zullen vertegenwoordigen. De Inschrijving is tevens voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon, die op verzoek van Aanbestedende dienst (telefonisch) toelichting kan geven op de Inschrijving. Deze gegevens dienen ingevuld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**Bijlage 7**).

Het Calculatieblad dient in Excel (de getekende versie in PDF) ingediend te worden. De antwoorden op de open vragen (zie **§7.5**) dienen samen in één PDF bestand ingediend te worden. Als hulpmiddel bij het opstellen van de Inschrijving is een checklist (**§6.3**) bijgevoegd.

6.3. Checklist bij Inschrijving

De Inschrijving dient te bestaan uit onderstaande documenten. Indien één of meerdere documenten ontbreken, dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. Indien de aangeleverde documenten onvolledig, dan wel niet geheel duidelijk zijn, dan kan de Aanbestedende dienst om een nadere toelichting vragen.

Omschrijving	Aanleveren in format	Toevoegen TenderNed
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage 7	Overige documenten
Terbeschikkingstellingsverklaring (indien van toepassing)	Eigen format	Overige documenten
Invulbijlage referenties	Bijlage 2	Overige documenten
Calculatieblad (in excel en rechtsgeldig ondertekend in pdf)	Bijlage 5	Gunningscriterium Prijs
Antwoorden open vragen (beantwoording in één separaat pdf bestand uploaden), zie 7.5 voor het max. toegestane aantal A4.	Eigen format	Gunningscriterium Open Vragen
Overzicht (bel)kosten buiten bundel	Eigen format	Overige documenten

7. Controle- en beoordelingsprocedure

7.1. Openen Inschrijvingen

Het openen van de kluis geschiedt aansluitend aan het moment van indiening op **23 november 2022 om 12.15 uur**. Van de opening wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld staat van wie een Inschrijving is ontvangen. Inschrijver ontvangt een afschrift van het proces-verbaal.

7.2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

De Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten en voorschriften (zie **§6.2** en **§6.3**), waaronder volledigheid en geldigheid. Indien een Inschrijving niet aan de gestelde vormvereisten en voorschriften voldoet of niet volledig is, dan wordt deze ter zijde gelegd. Vervolgens wordt aan de hand van onderstaande tabel gecontroleerd of Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen.

Bijlage	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
7	<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument:</u> Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals opgenomen in Bijlage 7 volledig in te vullen en te ondertekenen. Niet volledig, niet naar waarheid ingevuld en/of niet rechtsgeldig ondertekend leidt tot uitsluiting.
Bijlage	Verplichte Uitsluitingsgronden
7 (3 A en B)	Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de verplichte Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 Aw2012 niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aw2012.
Bijlage	Facultatieve Uitsluitingsgronden
7 (3C)	Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de facultatieve Uitsluitingsgronden (zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw2012) die zijn aangevinkt in deel 3C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aw2012.
Bewijsstukken Uitsluitingsgronden	
	De bewijsstukken die zullen worden opgevraagd, zijn: <u>Uittreksel handelsregister</u> Een verklaring, niet ouder dan 6 maanden ten tijde van Inschrijving, waaruit blijkt dat Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waar Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps-/handelsregister dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede. In Nederland dient dit een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel te zijn. Uit het uittreksel moet tevens blijken dat de Inschrijving rechtsgeldig door Inschrijver is ondertekend. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen het uittreksel uit het handelsregister na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd of ouder dan zes maanden leidt tot uitsluiting.

	<u>Gedragsverklaring Aanbesteden</u> Inschrijver dient door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aan te tonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, lid 1, onderdelen c en d Aw 2012, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, niet op hem van toepassing zijn. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de Gedragsverklaring Aanbesteden na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd of ouder dan twee jaar leidt tot uitsluiting, tenzij nummers 1 en 2 kunnen aantonen dat zij voor deze niet tijdige overlegging, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, een gegronde reden hebben. <u>Verklaring Belastingdienst</u> Inschrijver dient door middel van een Verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aan te tonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 2.87, lid 1, onderdeel j Aw2012, niet op hem van toepassing is en dat Inschrijver aldus heeft voldaan aan zijn verplichtingen inzake het betalen van sociale zekerheidspremies en/of belastingen. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de Verklaring van de Belastingdienst na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd of ouder dan zes maanden leidt tot uitsluiting, tenzij nummers 1 en 2 kunnen aantonen dat zij voor deze niet tijdige overlegging, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, een gegronde reden hebben.
Bijlage	Geschiktheidseisen financiële en economische draagkracht
7 (Deel IV)	Door middel van onderstaande Geschiktheidseisen wordt getoetst of Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Inschrijver dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Indien dit niet het geval is, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd. De Aanbestedende dienst wijst erop dat in deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt gesproken over selectiecriteria. Hiermee wordt bedoeld op de Geschiktheidseisen zoals hieronder uitgewerkt. <u>Controleverklaring:</u> Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de meest recente controleverklaring van Inschrijver geen kritische aantekening bevat t.a.v. de zogenaamde continuïteitsparagraaf (te denken valt aan een paragraaf in bijvoorbeeld de jaarrekening waarin wordt vermeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit). Voor niet-jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een zogenaamde beoordelings- of samenstellingsverklaring waarin geen continuïteitsparagraaf mag voorkomen. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen de controleverklaring (dan wel de beoordelings- of samenstellingsverklaring) na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd leidt tot uitsluiting.
7 (Deel IV)	<u>Verzekering:</u> Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver adequaat is verzekerd of dat Inschrijver zich adequaat zal verzekeren op het moment dat de Opdracht voorlopig aan hem wordt gegund (zie Overeenkomst voor de minimaal verzekerde bedragen) door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (Aansprakelijkheids Verzekering Bedrijven (AVB)). Inschrijver dient op het moment dat de Opdracht definitief aan hem wordt gegund adequaat te zijn verzekerd en zich gedurende de uitvoering van de Opdracht ook als zodanig verzekerd te houden. Op het certificaat van verzekering staat geen eigen risico vermeld. Indien dit wel van toepassing is, zal de Opdrachtnemer dit niet verrekenen met de Opdrachtgever.

	De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen een kopie van de verzekeringspolis (of een verzekeringscertificaat) na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd en/of onderschrijving van de minimaal verzekerde bedragen leidt tot uitsluiting.
Bijlage	Geschiktheidseisen technische- en beroepsbekwaamheid
7 (Deel IV)	<u>Referenties:</u> Inschrijver dient aan de hand van een referentie, per kerncompetentie aan te tonen dat hij over de ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor uitvoering van de Opdracht. Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver per onderstaande kerncompetentie minimaal één referentie heeft, waarvan Inschrijver er per kerncompetentie één dient te overleggen. Het is toegestaan om middels één referentie beide kerncompetenties aan te tonen. Kerncompetenties: 1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van een telefonie-oplossing, geïntegreerd met MS Teams, aan een organisatie met minimaal 400 medewerkers. 2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van een KCC-oplossing, geïntegreerd binnen MS Teams, aan een organisatie met minimaal 10 receptie-/servicedeskmedewerkers. 3. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van minimaal 400 mobiele aansluitingen bij één Opdrachtgever. Inschrijver dient aan de hand van de Referentieverklaring (Bijlage 2) de referentie te beschrijven. Uit de beschrijving moet blijken dat de door Inschrijver opgegeven referentie voldoet aan de kerncompetentie(s). Deze Referentieverklaring dient Inschrijver direct bij zijn Inschrijving te voegen en in te dienen. In deze verklaring dient Inschrijver tenminste de volgende informatie over de referentie in te vullen: 1. de naam van de opdrachtgever; 2. de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon van de opdrachtgever waar de opdracht is uitgevoerd; 3. de looptijd van de betreffende overeenkomst; en 4. een korte beschrijving van de referentieopdracht. <u>De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden</u> Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening van de Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referent. Indien uit deze controle blijkt dat de opgave in de Inschrijving afwijkt van hetgeen de contactpersoon meldt, dan kan de Aanbestedende dienst alsnog besluiten tot uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.
7 (Deel IV)	<u>ISO 27001:</u> Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver in het bezit is van een geldig ISO 27001 certificaat (of een gelijkwaardig informatiebeveiligingssysteem). De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen na voorlopige gunning binnen 10 kalenderdagen een kopie van het certificaat of bewijs van een gelijkwaardig systeem te overleggen. Niet tijdig overgelegd leidt tot uitsluiting.

Inschrijvers dienen op de dag van Inschrijving, op de dag van voorgenomen gunning en tijdens de uitvoering van de Opdracht aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen. Hetzelfde geldt voor de toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden, deze mogen gedurende de uitvoering van de Opdracht niet (alsnog) van toepassing worden op Inschrijver.

Beroep op derden

Inschrijver kan ter zake van de gestelde Geschiktheidseisen een beroep doen op derden als bedoeld in artikel 2.92 en artikel 2.94 Aanbestedingswet 2012. In Deel II C van het UEA dient Inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van derde(n). Draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid. Indien Inschrijver een beroep doet op derde(n), vermeldt Inschrijver in Deel II C van het UEA specifiek voor welke Geschiktheidseis(en) hij het beroep op derde(n) doet.

De betreffende derde(n) waarop Inschrijver een beroep doet dient(en) ieder afzonderlijk een eigen UEA in te vullen met de informatie die wordt gevraagd in Deel II A en B en Deel III tot en met VI van het UEA.

Indien Inschrijver zich beroept op de bekwaamheden en/of middelen ("draagkracht") van (een) derde(n) - oftewel andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen - om te voldoen aan een van de gestelde Geschiktheidseisen, dient Inschrijver aan te tonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke bekwaamheden en/of middelen.

Inschrijver kan dit aantonen door een terbeschikkingstellingsverklaring direct bij zijn Inschrijving te overleggen, die is ondertekend door zowel Inschrijver als de derde waarop Inschrijver een beroep doet. Het is eveneens toegestaan een (onderaannemings-)overeenkomst te overleggen. Indien Inschrijver voor wat betreft de technische bekwaamheid een beroep doet op een derde, is Inschrijver verplicht deze derde bij de uitvoering van de Opdracht voor het desbetreffende onderdeel van de Opdracht in te schakelen.

7.3. Inhoudelijke beoordeling

De beoordeling van de Inschrijving gebeurt in meerdere stappen:

1. Een Inschrijving wordt allereerst beoordeeld op volledigheid en geldigheid. Een Inschrijving die niet volledig is, niet of niet rechtsgeldig is ondertekend of niet voldoet aan de voorschriften, wordt als ongeldig terzijde gelegd. Inschrijver komt in dat geval niet meer voor gunning van de Opdracht in aanmerking.
2. Na beoordeling op volledigheid en geldigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gecontroleerd. Nagegaan wordt of op Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseis(en). Is een of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing of voldoet Inschrijver niet aan een Geschiktheidseis(en), dan leidt dit uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.
3. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium als nader beschreven in §7.5. en verder.
4. De leden van de beoordelingscommissie, die in §7.4 als beoordelaar van de open vragen en pitch staan benoemd, hebben geen inzage in de ingediende prijzen. Na vaststelling van de scores op de open vragen en pitch, worden de prijzen bekend gemaakt aan deze leden van de beoordelingscommissie.
5. Aan de Inschrijver met de beste totaalscore zal onder voorbehoud worden gegund. Bij een gelijke totaalscore zal worden gegund aan de Inschrijver met de beste score op kwaliteit. Indien meer Inschrijvers eveneens een gelijke score op kwaliteit hebben, zal door middel van loting door een onafhankelijke notaris worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.
6. Na het voornemen tot gunning worden de bewijsstukken door de Aanbestedende dienst geverifieerd. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de bezwaartermijn de Opdracht definitief worden gegund.

7. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid om de Inschrijver met de beste totaalscore te verzoeken de Inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

Indien een Inschrijving tijdens de beoordelingsprocedure (zowel voor als na de voorlopige gunning) wordt uitgesloten, dan wordt de betreffende Inschrijver uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Als gevolg hiervan ontstaat een nieuwe ranking.

Tijdens de (inhoudelijke) beoordeling van de Inschrijving behoudt de Aanbestedende dienst zich uitdrukkelijk het recht voor Inschrijver te benaderen voor een toelichting of aanvulling op de ingeleverde documenten. De vraag om toelichting of aanvulling kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan Inschrijver worden gesteld.

De Aanbestedende dienst kan de door Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren. Het onjuist en/of onvolledig verstrekken van informatie en / of invullen van de formulieren wordt door de Aanbestedende dienst aangemerkt als het afleggen van valse verklaring als bedoeld in artikel 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet 2012 en leidt tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

7.4. **Beoordelingscommissie**

Beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door een door de Aanbestedende dienst ingestelde beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit de volgende functionarissen*:

- Coördinator ICT
- Projectleider ICT
- Werkplekbeheerder
- Senior Medewerker Servicedesk
- Facilitair teammanager

De beoordelingscommissie wordt vanuit Inkada B.V. ondersteund door de onderstaande functionarissen. De functionarissen van Inkada B.V. hebben geen rol bij de beoordeling van de 'open vragen' en de 'pitch'.

Naam	Functie
Dhr. T. Kruger	Projectleider
Dhr. R. Posthoorn	Inkoopadviseur

* Indien een beoordelaar door onvoorziene omstandigheden niet in de gelegenheid is om de open vragen of pitch te beoordelen, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor deze beoordelaar al dan niet te vervangen. De Aanbestedende dienst is daartoe niet op voorhand verplicht.

7.5. **Gunningcriterium**

De Opdracht wordt gegund op basis van het Gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving op basis van de "beste prijs-kwaliteitverhouding" zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012.

In totaal zijn maximaal 100 punten door een Inschrijver te scoren op de gunningscriteria prijs en kwaliteit. Het gunningscriterium is opgedeeld in de volgende gunningscriteria:

Gunningcriteria		Weging
1	Totaalprijs (zoals berekend op het Calculatieblad)	25 punten
2	Open vragen	60 punten
3	Pitch	15 punten

Beoordeling Totaalprijs

De prijzen dienen te worden opgegeven in het daarvoor bestemde Calculatieblad, zie **Bijlage 5**. Een Inschrijving die niet op deze wijze is ingediend, wordt terzijde gelegd.

De totaalprijs is de prijs voor alle onderdelen (inclusief eventuele kortingen) zoals weergegeven onderaan op het Calculatieblad. De Inschrijver maakt geen aanspraak op vergoeding van welke extra kosten dan ook. Inschrijver kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst dus geen andere kosten factureren dan in het Calculatieblad vermeld, tenzij elders expliciet vermeld. De prijs dient in Euro's exclusief btw te zijn vermeld.

De (totaal)prijs wordt beoordeeld op basis van het door Inschrijver ingevulde Calculatieblad. De Inschrijver met de laagste (totaal)prijs behaalt de maximale score. De score van de andere inschrijvers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Xmin = Inschrijving met laagste prijs

Xlev = Uw Inschrijving

$(Xmin / Xlev) \times$ weging totaalprijs

De scores voor het gunningscriterium prijs worden afgerond op 2 decimalen.

De door Inschrijver aangeboden prijzen dienen marktconform en reëel te zijn, zodat er geen sprake lijkt te zijn van een abnormaal lage inschrijving in de zin van artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012. Het moet voor de Aanbestedende dienst in alle redelijkheid aannemelijk zijn dat Inschrijver de Opdracht voor de door hem aangeboden prijzen kan uitvoeren. Het indienen van een irreële of een manipulatieve inschrijving, zulks naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, leidt tot uitsluiting van Inschrijver van de aanbesteding.

Beoordeling Open vragen

Inschrijver wordt in het kader van kwaliteit gevraagd om de volgende open vragen te beantwoorden en uit te werken. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in onderstaande open vragen.

Vraag	Omschrijving	Omschrijving & Aandachtspunten	Weging
1.	Integrale telefonie-oplossing	MBO Amersfoort wil dat Inschrijvers een integrale telefonie-oplossing gaan aanbieden. Deze oplossing dient te integreren met MS Teams, zodat MS Teams binnen de interne organisatie gebruikt kan worden als centraal communicatieplatform. Met betrekking tot de aan te bieden telefonie-oplossing verzoekt MBO Amersfoort u om de volgende deelvragen te beantwoorden: 1) Omschrijf de wijze waarop uw telefonie-oplossing (technisch) voor MBO Amersfoort tot stand komt. Motiveer daarbij waarom u voor de aangeboden oplossing kiest. MBO Amersfoort wil bij de beantwoording van deze deelvraag ook inzage in de door u gekozen KCC-oplossing en de wijze waarop deze met MS Teams samenwerkt. 2) Omschrijf welke voordelen de door u aangeboden oplossing kent. Oftewel, wat is het onderscheidend vermogen van uw oplossing. 3) MBO Amersfoort wil een toekomstbestendige oplossing. Omschrijf waarom uw oplossing aantoonbaar toekomstbestendig is.	25 punten

		4) Welke rapportage mogelijkheden biedt u MBO Amersfoort aan (zonder meerkosten)?	
2.	Implementatie	De implementatie van de nieuwe telefoon-oplossing is voor de medewerkers van MBO Amersfoort een spannende overgang. Zij werken immers al jarenlang met het zelfde systeem. MBO Amersfoort verwacht vanuit de Opdrachtnemer een zorgvuldig implementatieproces en optimale ondersteuning bij de adoptie van de nieuwe oplossing. Met betrekking tot de implementatie verzoeken wij u de volgende deelvragen te beantwoorden: 1) Omschrijf de wijze waarop u de implementatie van de telefonie-oplossing bij MBO Amersfoort gaat uitvoeren. 2) Welke inspanningen / resources verwacht u vanuit MBO Amersfoort om de implementatie succesvol uit te kunnen voeren? 3) Omschrijf hoe u gaat borgen dat uw dienstverlening daadwerkelijk per 1 juli 2023 gaat aanvangen? Omschrijf hierbij welke sancties u uzelf oplegt op het moment dat de deadline niet wordt behaald. 4) Verstrek, op maximaal 1 A3, uw (detail)planning voor de implementatieperiode. 5) Op welke wijze gaat Inschrijver medewerkers binnen MBO Amersfoort trainen? Ga hierbij in op de receptiemedewerkers, servicedeskmedewerkers en beheerders. 6) Op welke wijze gaat Inschrijver een bijdrage leveren aan het algehele adoptieproces binnen de organisatie van MBO Amersfoort. Hierbij moet u ingaan op het feit dat bellen via MS Teams voor de organisatie nieuw is.	20 punten
3.	Beheer & Partnerschap	Met betrekking tot de onderwerpen beheer en partnerschap verzoeken wij u de volgende deelvragen te beantwoorden: <u>Beheer</u> 1) Wat is uw aanpak met betrekking tot het uit te voeren technische beheer voor MBO Amersfoort en geef daarbij aan hoe u borgt dat de oplossing te allen tijde in stand blijft (bijvoorbeeld ook bij updates vanuit MS Teams). 2) Op welke wijze zal Inschrijver haar bereikbaarheid vormgeven voor MBO Amersfoort en hoe gaat u communiceren? 3) Schets welke servicelevels u gaat hanteren voor MBO	15 punten

		Amersfoort. Geef daarbij minimaal aan hoe incidenten worden geclassificeerd en welke oplostijden er worden gehanteerd. 4) Welke sancties wilt u uzelf opleggen op het moment dat gemaakte beheerafspraken niet worden nagekomen? Alle kosten voor het beheer zoals omschreven door Inschrijver binnen deze open vragen dienen te zijn opgenomen binnen de beheerskosten per component op het Calculatieblad. <u>Partnerschap</u> 1) MBO Amersfoort vindt het belangrijk om een partnerschap aan te gaan met de toekomstige Opdrachtnemer. Wat is uw visie met betrekking tot het partnerschap met MBO Amersfoort en welke inspanningen gaat u nemen om een succesvol partnerschap tot stand te brengen?	
--	--	--	--

Eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven antwoorden, dient Inschrijver in zijn prijsopgave mee te nemen. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door u aangeboden oplossingen, tenzij hier expliciet naar wordt gevraagd. Het totaal aantal pagina's voor de 3 open vragen samen bedraagt maximaal 8 pagina's A4, Verdana 9, regelafstand exact 13 (zie de afbeelding hieronder). Bij overschrijding van het maximaal toegestane aantal pagina's, wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Pagina's die het maximum overschrijden, worden niet beoordeeld.

Afstand

Voor: 0 pt Regelaafstand: Op: 13 pt

Na: 0 pt Exact 13 pt

☐ Geen afstand toevoegen tussen alinea's met dezelfde stijl

Iedere beoordelaar geeft individueel per open vraag een score. De beoordelaars vergelijken hierbij de antwoorden van de verschillende Inschrijvers en kijken of de vragen zijn beantwoord en hoe de vragen inhoudelijk zijn beantwoord. Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats. Tijdens deze bijeenkomst worden alle scores genoteerd en besproken. Dit kan er toe leiden dat beoordelaars hun individuele score aanpassen, maar dit hoeft niet het geval te zijn. Als beoordelaars goede argumenten hebben voor hun scores, dan worden de scores niet aangepast.

De definitieve individuele scores van de beoordelaars worden per open vraag bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. De uitkomst hiervan (afgerond op 2 decimalen) is de score van Inschrijver voor de betreffende open vraag.

De beoordelaars hebben de volgende scoremogelijkheden:

Oordeel	Scoremogelijkheden per vraag		
	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3
Uitstekend: De gegeven informatie sluit volledig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een uitstekend beeld van de dienstverlening en levert een zeer positieve bijdrage hieraan. Het overtreft de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	25 punten	20 punten	15 punten
Goed: De gegeven informatie sluit goed aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. De informatie voldoet aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	17 punten	14 punten	10 punten
Matig: De gegeven informatie sluit matig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie voldoet minimaal aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst en/of er missen aspecten uit de vraagstelling.	8 punten	7 punten	5 punten
Slecht: De gegeven informatie sluit slecht aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante punten. De informatie is niet overtuigend en laat veel openingen over en/of geeft onvoldoende antwoord op de vragen.	0 punten	0 punten	0 punten

Beoordeling Pitch

Alle Inschrijvers die na het beoordelen van gunningscriterium 'Prijs' en 'Open Vragen' theoretisch gezien nog voor gunning in aanmerkingen zouden komen, worden uitgenodigd om een pitch (presentatie) te komen geven. Inschrijvers die niet meer in aanmerking komen voor gunning, ontvangen berichtgeving met betrekking tot het feit dat zij niet uitgenodigd worden voor de pitch. Een motivatie met betrekking tot de behaalde scores wordt verstrekt bij voorlopige gunning van de opdracht.

De pitch zal plaatsvinden op **13 december 2022**. U dient deze datum te reserveren. Indien Inschrijver op deze datum niet beschikbaar is, komt Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Inschrijver ontvangt uiterlijk op 8 december 2022 een uitnodiging met het definitieve tijdstip en de locatie.

Inschrijver mag met maximaal 2 personen aanwezig zijn tijdens de pitch. Dit dienen personen te zijn die daadwerkelijk betrokken worden tijdens de uitvoering van de opdracht voor MBO Amersfoort.

De pitch mag maximaal 20 minuten in beslag nemen. De vraagstukken die u dient te behandelen tijdens uw pitch worden binnen de uitnodiging kenbaar gemaakt. Alle inschrijvers moeten dezelfde pitchvragen behandelen.

Eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven pitch, dient Inschrijver in zijn prijsopgave mee te nemen. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door Inschrijver aangeboden oplossingen bij de presentatie, tenzij hier expliciet naar wordt gevraagd.

Iedere beoordelaar kent voor iedere pitch een score toe. De beoordelaars vergelijken hierbij de pitch van de verschillende Inschrijvers en kijken of de onderwerpen zijn toegelicht en hoe de onderwerpen inhoudelijk zijn toegelicht. Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats. Tijdens deze bijeenkomst worden alle scores genoteerd en besproken. Dit kan er toe leiden dat beoordelaars hun individuele score aanpassen, maar dit hoeft niet het geval te zijn. Als beoordelaars goede argumenten hebben voor hun scores, dan worden de scores niet aangepast.

De beoordelaars hebben de volgende scoremogelijkheden:

Oordeel	Scoremogelijkheden
Uitstekend: De gegeven informatie sluit volledig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. Het overtreft de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	15 punten
Goed: De gegeven informatie sluit geheel aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. De informatie voldoet daarmee aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	10 punten
Redelijk: De gegeven informatie sluit deels aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie voldoet minimaal aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst en/of bij inhoud mist behandeling van aspecten uit de vraagstelling.	5 punten
Slecht: De gegeven informatie sluit totaal niet aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante punten. De informatie is niet overtuigend en laat veel openingen over en/of geeft onvoldoende antwoord op de vragen.	0 punten

7.6. **Gunning**

De behaalde punten op alle (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld en leiden tot een totaalscore. Op basis van de ontvangen inschrijvingen zal de Aanbestedende dienst nagaan welke Inschrijver de hoogste totaalscore heeft behaald op alle (sub)gunningscriteria gezamenlijk. Aan die Inschrijver zal de Opdracht worden gegund.

Indien twee of meer inschrijvers exact dezelfde totaalscore hebben, zal de Inschrijver met de hoogste score op het gunningscriterium kwaliteit als winnaar worden aangemerkt. Mocht ook hierin geen onderscheid zijn, dan zal loting door een onafhankelijke notaris plaatsvinden.

Inschrijvers worden via TenderNed geïnformeerd over de voorgenomen gunning van de Opdracht. Aan de voorgenomen gunning zijn geen rechten te ontleen.

Na voorlopige gunning moeten de nummer 1 en nummer 2 in de rangorde de gevraagde documenten (zie onderstaande checklist) inleveren. Indien blijkt dat de na voorlopige gunning ingediende documenten van de nummer 1 en/of nummer 2 niet voldoet/voldoen aan de in dit Bestek gestelde eisen en voorwaarden, dan wordt/worden deze Inschrijving(en) terzijde gelegd. Deze Inschrijver wordt uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Op basis van de nieuwe rangorde, wordt een nieuwe voorlopige gunning gedaan. De nieuwe voorlopig gegunde Inschrijver dient de gevraagde documenten in te leveren.

Checklist bewijsstukken na voorlopige gunning:

Omschrijving	Aanleveren in format
Gedragsverklaring aanbesteden	Format Ministerie van Justitie
Bewijs afdracht Sociale zekerheidspremies of belastingen	Format Belastingdienst
Controleverklaring	Format accountant
Kopie verzekeringspolis / certificaat	Format verzekeraar
Uittreksel handelsregister	Format handelsregister
ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig	ISO of eigen format
Bewijsvoering MS Teams certificering(-sproces) applicaties	Eigen bewijsvoering

Indien een Inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing, dient hij - op straffe van niet-ontvankelijkheid - tegen de gunningsbeslissing bezwaar te maken door binnen twintig kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding tegen de Aanbestedende dienst aanhangig te maken bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht door middel van betekening van de dagvaarding aan MBO Amersfoort binnen genoemde termijn. De termijn van twintig kalenderdagen heeft te gelden als een vervalltermijn.

Na het ongebruikt verstrijken van de bezwaartermijn van twintig kalenderdagen zal de Aanbestedende dienst met de winnende Inschrijver(s) in contact treden om tot het sluiten van de (Waakvlam)Overeenkomst over te gaan.

Mede in verband met de mogelijkheid dat tegen de mededeling van de gunningbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dient Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot negentig dagen na sluiting van de indieningstermijn. Voorts dient hij voor het geval er een kort geding aanhangig wordt gemaakt, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 30 kalenderdagen na het vonnis of de intrekking van het kort geding.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten (Waakvlam)Overeenkomst in een gerechtelijke procedure wordt vernietigd, opgebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gedeelde winst) aan de zijde van de Aanbestedende dienst.

Verificatiegesprek

Na evaluatie van de Inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing bestaat de mogelijkheid dat de best scorende inschrijver wordt verzocht om in een verificatiegesprek zijn Inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende Inschrijving t.a.v. de gunningscriteria, kan dit leiden tot een vermindering van punten voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog uitsluiten van de Inschrijving.

7.7. Klachten

Indien Inschrijver een klacht heeft met betrekking tot de aanbestedingsstukken, de procedure of de voorlopige gunning dan heeft Inschrijver de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Let wel, het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure – waaronder de Alcateltermijn van twintig kalenderdagen – niet op.

De stappen van een standaard klachtafhandeling

1. Inschrijver dient zijn klacht via TenderNed in. In deze schriftelijke klacht maakt Inschrijver duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem de klacht zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
2. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
3. Het klachtenmeldpunt (bestaande uit de contactpersoon genoemd in §5.3 en de contactpersoon van de Aanbestedende dienst) bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de Inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
4. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de Inschrijver en de Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
5. Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk via TenderNed mee aan de Inschrijver. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte

gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

6. Wanneer de Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wordt de klacht gemotiveerd afgewezen en ontvangt Inschrijver hierover bericht.
7. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de Inschrijver of de Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
8. Als de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts

1. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de Aanbestedende dienst (of de Inschrijver) kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
2. Een klager kan zijn klacht pas voorleggen aan de Commissie als de Aanbestedende dienst dan wel de Inschrijver een beslissing heeft genomen op de klacht of als de Aanbestedende dienst dan wel de Inschrijver heeft nagelaten binnen een redelijke termijn een beslissing te nemen.
3. Ook een klachtenmeldpunt kan het initiatief nemen om de Commissie in te schakelen.
4. De klager dient zijn klacht schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail, in bij het secretariaat van de Commissie. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat daarnaast de dagtekening, de naam en het adres van de klager en de wederpartij en de aanduiding van de aanbesteding.
5. Het secretariaat van de Commissie registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht.
6. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
7. De voorzitter beslist over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgen beide partijen daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht. In dit bericht vermeldt de Commissie de reden of redenen waarom zij de klacht niet in behandeling neemt.
8. De partijen lichten de Commissie onverwijld in als de zaak waarin een klacht aan de Commissie is voorgelegd onder de rechter komt.