Aanbestedingsdocument
Europese openbare aanbesteding beheer en support telefonieplatform

Aanbestedende dienst:	ROC Midden Nederland
Opgesteld door:	ROC Midden Nederland en InkoopMeesters
Datum:	25 augustus 2022
Versie	Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding beheer en support telefonieplatform van ROC Midden Nederland. 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 5
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 6
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 bij intrekking 10
2.11 Vertrouwelijkheid 10
2.12 Vormvereisten 10
2.12.1 Taal 10
2.12.2 Indeling van inschrijving 11
2.12.3 Maximaal aantal pagina's 11
2.13 Inschrijving samen met andere partij 11
2.14 Gestanddoening 11
2.15 Klachten 12
2.16 Bijlagen 12
3. Eisen ten aanzien van inschrijvers 13
3.1 Uitsluitingsgronden 13
3.2 Geschiktheidseisen 13
3.2.1 Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht 13
3.2.2 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid 13
3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument 14

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht 15
4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht 15
4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht 17
4.3 Prijs 18
4.4 Varianten 19
5. Beoordeling van inschrijvingen 20
5.1 Toetsing aan de vormvereisten 20
5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers 20
5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen 20
5.4 Beoordeling van de prijs 21
5.5 Rangschikking 22
6. Vervolg 23

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

ROC Midden Nederland verzorgt met zo'n 1750 medewerkers het onderwijs voor ongeveer 18.000 studenten. Ons onderwijsaanbod is ondergebracht in 13 mbo-colleges, VAVO Lyceum en Bedrijfsopleidingen met locaties in Utrecht, Amersfoort en Nieuwegein.

Ambitie
Het is onze drive om van startende studenten wendbare, nieuwsgierige en ondernemende professionals op de arbeidsmarkt te maken, van werknemers vakkrachten die over relevante competenties beschikken via BOL en BBL- en bedrijfsopleidingen én de vavo-leerlingen te helpen bij het halen van een volledig middelbaar schooldiploma of deelcertificaat voor een vervolgstudie. Wij gaan voor het succes van onze studenten. Succes op school, in de maatschappij en op de arbeidsmarkt. Wij zijn succesvol als onze studenten dat zijn. Zij zijn succesvol als werkgevers bewust kiezen voor hen als startende professionals. Omdat ze van óns roc komen. Daar gaan we voor!

De arbeidsmarkt en de maatschappij waarvoor wij onze studenten opleiden, is continu in beweging. Dit vraagt een grote wendbaarheid en innovatief vermogen van onze studenten én van ons als school. De uitdagingen van de regio op het gebied van duurzaam en circulair bouwen, de energietransitie, mobiliteit, techniek, gezondheid, ICT en onderwijs vragen om een intensieve samenwerking tussen de gemeenten, kennisinstellingen, bedrijven en maatschappelijke organisaties, zodat het voor alle studenten mogelijk wordt succesvol te zijn op de arbeidsmarkt. Hiervoor zijn al belangrijke stappen gezet en dit zal verder worden versterkt in de komende periode. Onze ambitie om samen te werken sluit naadloos aan op de ambitie van de gemeente Utrecht zoals verwoord in het coalitieakkoord 2018-2022: "We zorgen dat in het onderwijs iedereen gelijke kansen heeft en zijn of haar talenten kan ontwikkelen. Het mbo zetten we in de schijnwerpers; daar worden studenten opgeleid voor de banen van de toekomst. We investeren in een goede aansluiting tussen het onderwijs en het bedrijfsleven in Utrecht".

Voor meer informatie over ROC MN verwijzen we u naar de website: http://www.rocmn.nl.

1.2 Aan te besteden opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het voorzien in doorlopende hosting, beheer, support en software assurance van het bestaande platform voor vaste telefonie.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

- Migratie (indien nodig) en hosting van het bestaande telefonieplatform (Mitel);
- Technisch beheer en derdelijns support op het bestaande telefonieplatform;
- Optreden als Single Point of Contact bij alle storingen op het gebied van vaste telefonie;
- Software Assurance en technische ondersteuning van Mitel.

De licentie voor de Mitel oplossing is in bezit van ROC Midden Nederland.

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is circa € 45.000 exclusief btw per jaar.

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor de uitvoering van de opdracht is een competentie relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetentie is:

- Inschrijver beschikt over ervaring met het hosten, beheren en support verzorgen op een Mitel telefonieplatform met tenminste 800 gebruikers.

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 een jaar. Daarna wordt de overeenkomst voortgezet voor onbepaalde duur, met voor opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst tussentijds te beëindigen met een tussentijdse opzegtermijn van een maand.

In de praktijk zal de overeenkomst maximaal één of twee jaar doorlopen na het initiële contractjaar. ROC Midden Nederland beraadt zich op een nieuwe oplossing voor telefonie.

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 overwegen 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. Nota’s van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
4. Algemene Inkoopvoorwaarden van ROC Midden Nederland
5. Inschrijving van opdrachtnemer

1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van ROC Midden Nederland 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 twee maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicator (KPI). 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

- Realiseren van de toezeggingen in de SLA, 100% over iedere meetperiode (van een half jaar).

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 ROC Midden Nederland wordt een Europese aanbestedingsprocedure gestart.

Op basis van de Aanbestedingswet wordt een openbare procedure gevolgd. De motivatie hiervoor staat in onderstaande tabel:

Aspect	Kenmerk	Procedure
Omvang van de opdracht	beperkt	Niet openbaar
Transactiekosten	Laag	Openbaar
Aantal potentiële inschrijvers	Beperkt	Openbaar
Complexiteit van de opdracht	Beperkt	Openbaar
Type opdracht	Functioneel gespecificeerd	Openbaar
Karakter van de markt	Weinig aanbieders	Openbaar

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	25-08-2022
Publicatie op TenderNed	27-08-2022
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	9-9-2022 23:59 uur
Publicatie/verzenden eerste Nota van Inlichtingen	14-9-2022
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	16-9-2022 23:59 uur
Publicatie/verzenden tweede Nota van Inlichtingen	20-9-2022
Sluiting inschrijftermijn	5-10-2022 23:59 uur
Verzenden gunningsbeslissing	10-10-2022
Laatste dag standstill periode	31-10-2022
Ingangsdatum overeenkomst	1-11-2022

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	Jean-Paul Roegies
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 bij intrekking

Kosten die ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver(s), tenzij er sprake is van intrekking van een aanbesteding of een mislukte aanbesteding. Indien een dergelijke situatie zich voordoet en de aard, reden, kosten en omstandigheden hiertoe aanleiding geven, worden de inschrijfkosten voor Europese aanbestedingen vergoed tot een bedrag van €1.500,- indien de inschrijving geldig is en het minimale aantal punten voor kwaliteit heeft behaald.

Inschrijfkosten worden niet vergoed als een opdracht wordt ingetrokken vóór het moment dat de inschrijftermijn sluit. In geval er één partij een inschrijving doet en de opdracht niet gegund wordt, wordt geen tendervergoeding toegekend.

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 inkoopvoorwaarden
4. Prijzenblad

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 afdoende verzekerd voor de in de algemene inkoopvoorwaarden opgenomen bedragen ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.

3.2.2 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseis(en) zijn van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie(s) zoals eerder in dit document genoemd.
- Inschrijver is tenminste Mitel Serviced Provider Gold partner.

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. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven.

- Een bewijs van het partnerschip met Mitel.

- 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 de Algemene Inkoopvoorwaarden genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.

In geval van inschrijving in combinatie en / of beroep op draagkracht van andere entiteiten dienen alle ondernemingen de 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 de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht. Inschrijver moet aan alle eisen voldoen.

De bestaande oplossing

1. De Mitel omgeving die ROC Midden Nederland gebruikt is als volg gedefinieerd:

   Mitel MiVoice Business Omgeving

   1 x MiVBus (MCD) 4.0 Virtual Base Software
   19 x MiVoice Business Console Bundle
   8 x 3300 ICP: 1 User License
   8 x 3300 ICP: 1 Device License
   25 x 3300 ICP: 1 ACD License
   1 x 3300 ICP: Tenanting License
   2 x MCD: SIP Trunk License Bundle - 100 Licenses
   43 x 3300 ICP: 1 Sip User License
   200 x MiVoice Business External Hot Desking
   291 x 3300 ICP: Dynamic Extension
   32 x 3300 ICP: 1 Desktop/Wireless License
   25 x 3300 ICP: 1 Resilient ACD License
   1125 x 3300 ICP: 1 Hotdesk Device
   1142 x 3300 ICP: 1 Hotdesk User License
   7 x 3300 ICP: 1 Device License for the 6160
   1 x MCD IDS Connection License
   620 x MCD: 1 Enterprise User License
   11 x MCD: 1 Application Connection License

   The version of the UCC user licenses below reflects this servers release version.

   34 x UCCv4 Standard User

Option	Value
Enterprise System	Enabled
MiVoice Business ACD Users	50 (MAX = 2100)
MiVoice Business External Hot Desking	782
MiVoice Business IDS Connection	1
MiVoice Business Console Active Operator Licenses	19
MCD Multi-Device Users	34
MiVoice Business SIP Trunk Licenses	200
MiVoice Business Users	3641

Mitel Contact Center omgeving

1 x Contact Center Starter Pack
20 x Contact Center Agent x1
4 x WG/CC System Administrator
3 x MiVoice Business Reporter Extension x50

Option	Value
Contact Center Starter Pack	Yes
MiVCR Call Recording connector	Yes
CTI Toolkit Server	Yes
Microsoft CRM Connector	Yes
Salesforce.com Connector	Yes
MiContact Center Network License	Yes
Voice Media Server License	99
MiContact Center Licensed for Call Accounting	Yes
MiContact Center Licensed for Business Reporter	Yes
Extensions	200
MiContact Center Messaging & Routing	Yes
Voice Agents	75
IVR Redundant Starter packs	1
Concurrent Voice Agents	25
Messaging and Routing ports	240
System Administrators	6

Mitel MiCollab omgeving

1 x MAS/MBG 2.0 Base SW for 3300icp
1 x MAS 2.x Base Kit to MAS 3.0/4.0 Base Kit Upgrade
1 x MiCollab Client License - Softphone x1
15 x Unified Communicator Upgrade: 1 Advanced Softphone User License
60 x MBG Teleworker Service User x1
5 x MBG Upgrade: TW service 1 user.
2 x MBG Upgrade: TW service 10 users.

The version of the UCC user licenses below reflects this servers release version.

34 x UCCv4 Standard User

2. In afwijking van de uitsluiting van voorwaarden van derden in de Algemene Inkoopvoorwaarden worden de licentievoorwaarden van Mitel geaccepteerd.

Hosten van de oplossing

3. De oplossing is en blijft gehost in een datacenter bij Tele2, in verband met de verbindingen die ROC Midden Nederland bij Tele2 gecontracteerd heeft. Migreren naar een andere server in het datacenter is mogelijk.

De SLA

Voor technisch beheer, derdelijns support en het optreden als SPOC gelden tenminste de volgende eisen.

4. De supportafdeling en de storingsdienst zijn tenminste telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur. Het service window voor onderhoud, updates, wijzigingen en storingen is eveneens tussen de genoemde tijden. Opdrachtgever streeft ernaar om meldingen, vragen en verzoeken via een portal te communiceren maar behoudt zich het recht voor te bellen in situaties die een snelle interventie vragen. Medewerkers waarmee Opdrachtgever contact heeft spreken de Nederlandse taal.

5. De maximale responsetijd in geval van alle meldingen, vragen en verzoeken bedraagt 4 werkuren (werkuren zijn op werkdagen tussen 8.30 en 17.30 uur).

6. De oplossing wordt actief gemonitord door Opdrachtnemer zodat hij direct kan zien of zich problemen voordoen.

7. Het vervangen van hardware ten behoeve van de hosting is onderdeel van de opdracht voor hosting. De in het datacenter in te zetten apparatuur blijft eigendom van Opdrachtnemer. Vervangende apparatuur op locaties van Opdrachtgever wordt aangeschaft en betaal door Opdrachtgever, en geïnstalleerd en werkend opgeleverd door Opdrachtnemer.

8. Opdrachtnemer is, vanuit de opdracht voor technisch beheer, verantwoordelijk voor de technische werking van de oplossing.

9. De opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het functioneel beheer van de oplossing.

10. Opdrachtnemer installeert firmware updates op de oplossing.

Algemeen

11. Repeterende kosten worden maandelijks vooraf gefactureerd, vanaf het moment dat het beheer door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Incidentele kosten worden maandelijks achteraf gefactureerd.

12. Na aanvang van de overeenkomst wordt een overlegschema opgesteld.

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.

1. SLA

Welke operationele afspraken legt inschrijver vast?

Geef in uw inschrijving ten minste aan welke afspraken u vastlegt in een SLA.

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.

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

Prijselement	**Eenheid**	**prijs**
Migratie van de oplossing binnen het datacenter	Prijs eenmalig	
Hosting van de oplossing	Prijs per jaar (prijs per maand is 1/12 deel van een jaar)	
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)	
Tarief netwerk engineer	Per uur, voor werkzaamheden die niet in de SLA zitten	
Tarief consultant	Per uur, voor werkzaamheden die niet in de SLA zitten	
Voorrijdkosten	Per uur, voor werkzaamheden die niet in de SLA zitten	
Remote werkzaamheden	Per half uur, voor werkzaamheden die niet in de SLA zitten	

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn exclusief btw. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend, tenzij deze kosten expliciet worden genoemd en inzichtelijk worden gemaakt.

Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2025 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is 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 minimumeisen 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**
Migratie van de oplossing binnen het datacenter	Prijs eenmalig		1
Hosting van de oplossing	Prijs per jaar (prijs per maand is 1/12 deel van een jaar)		2
Technisch beheer en support conform SLA	Prijs per maand op basis van de opgegeven contractduur		24
Software assurance voor de bestaande oplossing	Prijs per jaar (prijs per maand is 1/12 deel van een jaar)		2
Tarief netwerk engineer	Per uur, voor werkzaamheden die niet in de SLA zitten		20
Tarief consultant	Per uur, voor werkzaamheden die niet in de SLA zitten		20

Voorrijdkosten	Per uur, voor werkzaamheden die niet in de SLA zitten		10
Remote werkzaamheden	Per half uur, voor werkzaamheden die niet in de SLA zitten		100

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 70 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

Score = max aantal punten – (maximaal aantal punten * LOG(prijs inschrijver / 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 prijs/kwaliteitsverhouding is als volgt:

Prijs	Kwaliteit
70%	30%

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 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 de opdracht heeft gewonnen en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Het is mogelijk om bezwaar te maken na ontvangst van een afwijzingsbrief. Dat dient te gebeuren voor 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 Utrecht. 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 niet aan alle vereisten wordt voldaan, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Indien de uitgesloten partij de laagste prijs heeft ingediend, is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt dan gecommuniceerd in de initiële gunningsbeslissing. De kwaliteit blijft gelijk aan de eerder gecommuniceerde score en motivering. Er vindt een herbeoordeling op prijs plaats middels de gestelde formule. Na herbeoordeling ontstaat een nieuwe rangschikking en verzend de aanbestedende dienst 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/gegadigde 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.