

Uitnodiging tot Inschrijving

Europese aanbesteding

Vaste telefonie en cloud telefonie-oplossing

Openbare procedure



Auteur : Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum : 4 juli 2022

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	4
INLEIDING	5
1 EUROPESE AANBESTEDING	6
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	6
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	6
1.3 TIJDSPLANNING.....	6
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	8
2.1 COMMUNICATIE.....	8
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	8
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	9
2.4 VOORWAARDEN.....	9
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	11
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	13
3.1 ALGEMEEN	13
3.1.1 <i>Huidige situatie</i>	13
3.1.2 <i>Huidige telefonie-oplossing</i>	14
3.1.3 <i>Toekomstige cloud telefonie-oplossing</i>	16
3.1.4 <i>Doelstellingen</i>	16
3.2 SCOPE VAN DE AANBESTEDING.....	17
3.2.1 <i>Leveringen en diensten</i>	18
3.3 AFNAMEVERPLICHTING OVEREENKOMST.....	20
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	21
4.1 BEOORDELINGSTEAM	21
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	21
5 UITSLUITINGSGRONDEN	23
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	24
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	24
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	24
7 PROGRAMMA VAN EISEN	27

8	GUNNINGCRITERIA	36
8.1	WEGINGSFACTOREN	36
8.2	PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	37
8.3	PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	38
8.4	SCOREBEREKENING PRIJS	47
8.5	SCOREBEREKENING KWALITEIT	47
8.6	BEREKENING EINDSCORE.....	48
9	OVERZICHT ANNEXEN.....	49
	CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	50

Definities

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

Tabel 1

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

Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding vaste telefonie en cloud telefonie-oplossing. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

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

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

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

OOZ verzorgt Openbaar Onderwijs in Zwolle en omgeving. Dat doen we op 37 scholen met meer dan 1600 collega's voor ongeveer 12.000 leerlingen in 9 gemeentes in primair, voortgezet en speciaal onderwijs. Elke OOO-school heeft een eigen visie voor haar leerlingen. Wat dat betreft zijn onze scholen net zo divers als de maatschappij waarin we leven. Dat vinden we belangrijk. Want die diversiteit zorgt ervoor dat er écht iets te kiezen valt in onze regio.

OOZ is het bevoegd gezag van een zeer gevarieerd onderwijsaanbod namelijk van 26 basisscholen in de gemeenten Zwolle, Dalfsen, Hattem en Ommen, waaronder één speciale basisschool (SBO). Deze scholen variëren in omvang van nog geen 40 tot meer dan 700 leerlingen. Naast scholen in Zwolle heeft het voortgezet onderwijs locaties in Dedemsvaart, Elburg en Wijhe. Deze zeven scholen variëren in omvang van bijna 270 tot ruim 1600 leerlingen. Voor meer informatie zie [Home - OOO \(Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio\)](#).

1.2 Doel, looptijd en omvang

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

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een jaarlijkse, historische, indicatieve opdrachtwaarde van circa € 80.000,00 excl. btw.

1.3 Tijdsplanning

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

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	4 juli 2022
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	20 juli 2022
Publicatie Nota van Inlichtingen	27 juli 2022
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	29 augustus 2022
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	5 september 2022

Activiteit	Datum
Binnenkomst Inschrijvingen	15 september 2022 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	15 september 2022 tot en met 29 september 2022
Uitnodiging interactieve fase	30 september 2022
Interactieve fase	7 oktober 2022
Mededeling gunningsbeslissing	11 oktober 2022
Verificatie	11 oktober 2022 tot 1 november 2022
Gunning	1 november 2022
Ingebruikname laatste locatie	1 februari 2023

2 Procedurevoorschriften

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

2.1 Communicatie

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

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

2.2 Nota van Inlichtingen

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

Instructie indienen vragen:

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

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

2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

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

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

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

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

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

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

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

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

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

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

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

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

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

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

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

Let op:

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

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

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

Aanbestedende dienst maakt binnen alle lagen van haar organisatie gebruik van haar vaste telefonie en cloud telefonie-oplossing om leerlingen, ouders, medewerkers en overige stakeholders ter woord te staan. De cloud telefonie-oplossing faciliteert zowel inkomende en uitgaande gesprekken naar zowel interne als externe telefoonnummers. Ter vervanging van de huidige cloud telefonie-oplossing wenst Aanbestedende dienst een Inschrijver die binnen de scope van deze aanbesteding, de toekomstige cloud telefonie-oplossing en daaraan gelieerde dienstverlening levert.

3.1.1 Huidige situatie

Op dit moment maakt Aanbestedende dienst gebruik van twee (2) leveranciers die beiden een deel van de locaties voorziet van Aanbestedende dienst voorziet van vaste telefonie en een cloud telefonie-oplossing. In deze situatie heeft Aanbestedende naast meerdere leveranciers derhalve dan ook te maken met meerdere verschillende cloud telefonie-oplossingen. Een overzicht met gebruik- en verbruiksinformatie treft Inschrijver in Annex XI Historisch gebruik- en verbruiksinformatie.

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

1. Geen cloud telefonie-oplossing.
2. Geen inzicht in beschikbaarheid gebruikers.
3. Toestellen zijn locatie gebonden en niet persoonsgebonden.
4. Beperkte mogelijkheid tot het genereren en exporteren van rapportages (gebruik en verbruik).
5. Geen up to date documentatie fysieke cloud telefonie-oplossing (CMDB).
6. Geen onderhoudsplan en additionele kosten onderhoud.
7. Geautomatiseerde openingstijden telefooncentrale.
8. Niet altijd proactieve incident- en storingsoplossing.
9. Geen eigen eerstelijns functioneel beheer.
10. Geen automatisch terugbelverzoek bij geen gehoor doorverbinding (bestuurskantoor).
11. Geen proactieve verstrekking van marktontwikkelingen en trends die relevant zijn voor Aanbestedende dienst.

3.1.2 Huidige telefonie-oplossing

Algemeen

Alle locaties van de Aanbestedende dienst hebben een eigen nummer(s) en regelen zelf het inkomende en uitgaande belverkeer alsmede de inrichting van de telefonie-omgeving en telefoontoestellen. Het telefoonnummer is vermeld op de website van de betreffende school en bereikbaar voor inkomend belverkeer. Dit inkomende belverkeer wordt afgehandeld door de 'receptie', die waar nodig doorschakelt naar vaste toestellen of mobiele nummers.

Cloud telefonie-oplossing OOZ

Deze informatie is niet beschikbaar.

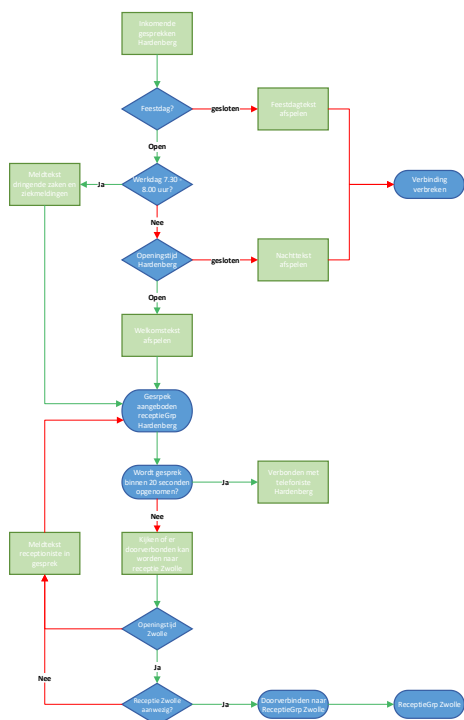
Cloud telefonie-oplossing Ambelt

Overzicht inkomende nummers

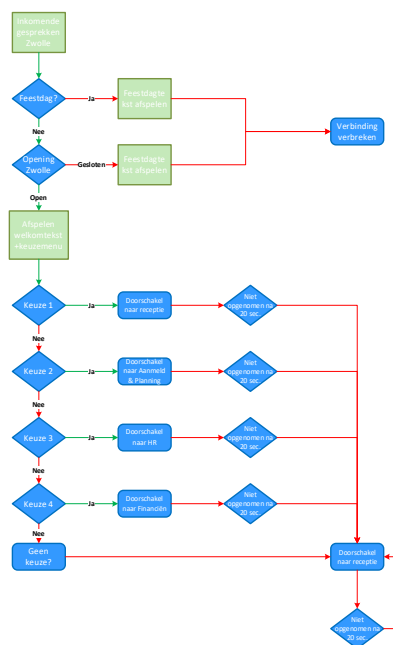
Telefoonnummer	Verwijst naar huntgroep	naar huntgroep/toestel
038-4525297	Aanmeld & Planning	Huntgroep Aanmelding & Planning
038-4532074	Locatie Herfterlaan	Huntgroep receptie Zwolle (50000)
038-4541995	studiedag	Toestel 8889
038-4542223	Locatie Hengeveld/Oosterenk	Huntgroep receptie Zwolle (5000)
038-4542287	Communicatie	Huntgroep Communicatie
038-4545226	J van de Kolk	Balie Oosterenk (3044)
038-8518731	ICT	Huntgroep ICT (5005)
038-8518732	HR	Huntgroep HR
038-8518736	Financiën	Huntgroep Financiën
038-8518739	BSO	Huntgroep BSO (5099)
0523-216282	Hardenberg	Huntgroep receptie Hardenberg (5010)

Schema afhandeling gesprekken

Hardenberg



Zwolle



Beperking uitgaande gesprekken

Geen beperkingen	Directie
Voorkomen internationaal bellen	Bedrijfsbureau en Directiesecr.
Voorkomen Internationaal bellen en betaalnummers	Overige werkplekken

3.1.3 Toekomstige cloud telefonie-oplossing

Ter vervanging van haar huidige cloud telefonie-oplossing wenst Aanbestedende dienst een integrale oplossing voor vaste telefonie en een cloud telefonie-oplossing waarbij één (1) Inschrijver naast de telefonie-oplossing alsmede voorziet in beheer, onderhoud en ondersteuning (helpdesk). M.a.w.: Een one stop shop voor de telefonie binnen de organisatie van Aanbestedende dienst. De telefonie-oplossing is in te richten per locatie en heeft minimaal de volgende functionaliteiten:

- Vaste telefonie;
- Cloud telefonie-oplossing:
 - In te richten op locatieniveau;
 - Dashboard met relevante informatie (zoals live inzicht in calls en beschikbaarheid gebruikers, per wachtrij een melding totaal aantal wachtenden);
 - Minimaal vijf (5) wachtrijen met daaraan gekoppelde telefoonnummers per locatie;
 - Geschikt voor device-onafhankelijk thuiswerken;
 - Beschikbare app in Google Play, Apple Store, Windows voor gebruik via smartphone, laptop met minimaal de functionaliteit voor adresboek, inkomend en uitgaand belverkeer en doorschakelen;
 - Flexibel instelbare dag- nacht en vakantiestand;
 - (Automatisch) doorschakelen;
 - Antwoordapparaat;
 - Nummerherkenning;
 - Opname gesprekken voor trainingsdoeleinden;
 - Optie voor ruggespraak;
 - Mogelijkheid om gebruikers toe te wijzen aan wachtrijen;
 - Onbeperkte wachtrijgrootte;
 - Automatische melding wachtrijpositie en updates gedurende wachtperiode;
 - Muziek naar keuze Aanbestedende dienst in de wachtrij;
 - Genereren en exporteren relevante jaarrapportages op nummer-, wacht- en locatieniveau inclusief CMDB.

3.1.4 Doelstellingen

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

- Goede prijs-kwaliteitverhouding;
- Hoge beschikbaarheid cloud telefonie-oplossing (minimaal 99,90 % tijdens Werkdagen);
- Hoge beschikbaarheid;
- Toekomstbestendige en schaalbare cloud telefonie-oplossing;

- Centraal platform dat decentraal in te richten is;
- Gedeeltelijk en verbeterde eerstelijns functioneel beheer Aanbestedende dienst.

3.2 Scope van de Aanbesteding

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

Eenmalige kosten vaste telefonie en cloud telefonie-oplossing

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

Jaarlijkse kosten vaste telefonie en cloud telefonie-oplossing

- Vaste telefonie (verbruikskosten);
- Gebruik cloud telefonie-oplossing (gebruikskosten):
 - KCC;
 - Standaard.
- Internetverbinding*;
- Eerste, tweede en derdelijns technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten;
- Helpdesk;
- Overige jaarlijkse kosten.

*Een door Inschrijver gekozen passende en geschikte internetverbinding dient aangeboden te worden voor de zeven (7) locaties genoemd in Annex XI Historisch gebruik en verbruiksinformatie tabblad 'Locaties' met een vermelding in de kolom 'Lijnen'. Overige locaties maken gebruik van een eigen internetverbinding en stellen een reservering voor spraak en data van vijf (5) Mbps beschikbaar.

Optionele hardware

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

Optionele inzet op afroep

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

Optionele inzet op afroep

- Optionele verhuizingen locaties*.

*Aanbestedende dienst heeft voor december 2023 een verhuizing van de locatie Capellen Campus op de planning staan. Aanbestedende dienst wenst voor deze verhuizing en mogelijk toekomstige verhuizingen gebruik te maken van Inschrijver, die de geleverde telefonie-oplossing voor de betreffende locatie verhuist.

Let op:

- Aanbestedende dienst is niet verplichte de optionele hardware of optionele inzet op afroep af te nemen of af te nemen bij Inschrijver.
- Inschrijver maakt gebruik van alle huidige telefonieswitches van de Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst en Inschrijver behouden de mogelijkheid om na gunning en gedurende de looptijd van de Overeenkomst -waar nodig- telefonieswitches te vervangen.

3.2.1 Leveringen en diensten

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

Definitieve bestelling

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

Levering, plaatsing, installatie, implementatie en configuratie

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

Test

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

Migratie

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

Ingebruikname

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

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

Training en opleiding

Inschrijver is verantwoordelijk voor het trainen en opleiden van alle gebruikers van de cloud telefonie-oplossing.

De gebruikers zijn verdeeld in de volgende drie (3) gebruikersgroepen:

- Functioneel beheerders: vijf (5) personen;
- KCC-gebruikers: circa twintig (20) personen;
- Standaardgebruikers: circa (800) personen.

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

- De functioneel beheerders dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om het overeengekomen functioneel beheer uit te voeren.
- De KCC-gebruikers dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om gebruik te maken van de cloud telefonie-oplossing inclusief alle functionaliteiten en software en om het geëiste functioneel beheer zelfstandig uit te voeren;
- Standaardgebruikers dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om gebruik te maken van de cloud telefonie-oplossing inclusief alle functionaliteiten en software.

Algemene documentatie en ondersteuning

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

- Functioneel beheershandleiding;
- KCC-gebruikers handleiding;
- Functioneel beheershandleiding;
- FAQ.

Technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten

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

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

Helpdesk

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

3.3 Afnameverplichting Overeenkomst

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

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

Een en ander zonder enig recht op schadevergoeding.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

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

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

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

Fase 2: Controle Overige formulieren (Annex II)

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

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

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

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

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

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

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

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

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

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

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

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

Let op:

- Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.
- Indien een Inschrijver 0,00 of 3,00 punten behaalt op één (1) of meerdere kwaliteitswensen, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

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

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

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

5 Uitsluitingsgronden

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

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

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

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

Gedragsverklaring Aanbesteden

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

6 Geschiktheidseisen

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

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

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

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

Instructie indienen geschiktheid eisen

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

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

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

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

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

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

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

2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid

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

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

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

3) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

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

- Levering vaste telefonie (verbruik);
- Levering cloud telefonie-oplossing (gebruik);
- Levering telefonie gerelateerde optionele inzet op afroep;
- Levering, plaatsing, installatie, configuratie en ingebruikname fysieke telefoontoestellen en headsets;
- Levering, plaatsing, installatie, configuratie en ingebruikname telefonieswitches;
- Levering aan een primair en/of voortgezet onderwijsinstelling;
- Minimale opdrachtwaarde van € 250.000,00 exclusief btw (berekend over vier (4) jaar).

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

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

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring.

b. Kwaliteitswaarborging

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

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

c. Milieubeheer

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een opgave van de maatregelen inzake milieubeheer die de Inschrijver kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (14001:2015) of gelijkwaardig.

d. Informatiebeveiliging

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

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

7 Programma van Eisen

Tabel 3

Nr.	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is zes (6) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
P.E. 2.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
P.E. 3.	De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
P.E. 4.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
P.E. 5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
P.E. 6.	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst 1 januari 2024, worden gewijzigd conform de DPI-index: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100. Prijsindexnavigatie: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl) .
P.E. 7.	Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst.
Juridische eisen	
P.E. 8.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 9.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in (Annex V) Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
P.E. 10.	Doorgehaalde artikelen in de Inkoopvoorwaarden (Annex V) zijn niet van toepassing.

Nr.	Eis
P.E. 11.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding. Let op: Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat locaties van Aanbestedende dienst sluiten in verband met splitsing, fusie e.d. In dat geval heeft Aanbestedende dienst het recht de dienstverlening voor deze locatie kosteloos te beëindigen met een vergoeding van de tot dan gemaakte kosten.
P.E. 12.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot: 1. (gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
P.E. 13.	Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de (Concept) verwerkersovereenkomst (Annex IX).
P.E. 14.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 15.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot Inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	

Nr.	Eis
P.E. 16.	Inschrijver levert alle gevraagde leveringen en diensten zoals omschreven in hoofdstuk 3 van deze Aanbesteding.
P.E. 17.	Inschrijver stelt gedurende zowel de voorbereiding als de looptijd van de Overeenkomst <u>dezelfde</u> vaste contactpersoon en vervangende contactpersoon beschikbaar als operationeel en tactisch aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst.
P.E. 18.	Alle huidige telefoonnummers van Aanbestedende blijven ongewijzigd en worden meegenomen in de cloud telefonie-oplossing.
P.E. 19.	Aanbestedende dienst maakt tijdens piekmomenten gebruik van een extern callcenter. De cloud telefonie-oplossing dient eenvoudig gekoppeld/doorgeschakeld te kunnen worden aan de cloud telefonie-oplossing van het externe callcenter.
Eisen ten aanzien van hard- en software	
P.E. 20.	Inschrijver levert voor de cloud telefonie-oplossing fabrieksnieuwe hardware en/of ongebruikte software die bestemd is voor de Nederlandse en zakelijke markt. In geval van een DOA levert Inschrijver binnen 48 uur nieuwe hardware.
P.E. 21.	Inschrijver levert alle benodigde gebruiksrechten en eventuele (software)licenties om gebruik te kunnen maken van de geleverde cloud telefonie-oplossing en alle daaraan gelieerde en benodigde functionaliteiten.
P.E. 22.	Inschrijver levert alle benodigde bekabeling voor gebruik van de cloud telefonie-oplossing. Let op: Inschrijver hoeft geen gebouwbekabeling te leveren.
P.E. 23.	Inschrijver levert hardware inclusief (fabrieks)garantie voor (technische) gebreken voor minimaal een periode van één (1) jaar. De garantie zal inhouden dat Inschrijver zich verbindt om voor zijn rekening alle tijdens de garantieperiode optredende gebreken, op eerste aanzegging van de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk te herstellen, tenzij Inschrijver kan aantonen dat de gebreken niet voor zijn risico komen. Garanties verstrekt door de fabrikant en/of leverancier, welke de voorgeschreven garantietermijn overschrijden, zullen onverkort blijven gelden voor de Aanbestedende dienst en zullen ook bij de overdracht aan de Aanbestedende dienst binnen de door de fabrikant en/of leverancier genoemde garantietermijn in stand blijven. Dit houdt in dat, de verkrijger c.q. de Aanbestedende dienst van het gegarandeerde goed op grond van een door hem verkregen garantie van de fabrikant en/of leverancier een verhaalsrecht heeft op de garantie. De (fabrieks)garantie gaat in na ingebruikname van de cloud telefonie-oplossing.

Nr.	Eis
	Let op: • Indien hardware binnen de (fabrieke)garantieperiode niet meer correct functioneert en niet gerepareerd kan worden, draagt Inschrijver zorg voor vervanging van de hardware. • Volledig gebruik van de cloud telefonie-oplossing moet mogelijk blijven na verloop van de/het garantieperiode/support.
P.E. 24.	Het is Inschrijver toegestaan om in overleg met de Aanbestedende dienst spareparts ten behoeve van de cloud telefonie-oplossing van Aanbestedende dienst op te slaan op locaties van de Aanbestedende dienst.
P.E. 25.	Geleverde hardware moet minimaal vijf (5) jaar na aanschaf nog besteld en geleverd kunnen worden. Inschrijver moet dit op verzoek aan kunnen tonen middels een roadmap van de fabrikant.
P.E. 26.	Inschrijver dient voor alle geleverde hardware technische handboeken, contactinformatie van de fabrikant, materialen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften digitaal aan te leveren bij Aanbestedende dienst.
P.E. 27.	Alle hardware in de huidige cloud telefonie-oplossing blijft in bezit van de Aanbestedende dienst en wordt niet afgevoerd door Inschrijver, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eisen ten aanzien van levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname	
P.E. 28.	Inschrijver levert vaste telefonie en een cloud telefonie-oplossing per locatie, maakt per locatie -op basis van zijn Inschrijving- afspraken over de (op)levering met de bij Aanbestedende dienst voor de locatie aangewezen contactpersoon/contactpersonen en levert deze op. Inschrijver is hierbij verantwoordelijk voor de levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname. Deze vindt plaats conform het Plan van Aanpak dat Inschrijver indient in het kader van het programma van wensen - kwaliteit, kwaliteitswens 3. Na gunning stemmen Aanbestedende dienst en Inschrijver -alvorens aan te vangen met de uitvoering van het Plan van Aanpak- het plan van aanpak nader af (zults voor zover noodzakelijk).
P.E. 29.	Gedurende de levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname dient de huidige cloud telefonie-oplossing in stand gehouden te worden tot en met het moment van ingebruikname van de cloud telefonie-oplossing van Inschrijver.
P.E. 30.	De fysieke leveringen van hardware geschiedt maximaal twee (2) kalenderdagen voor plaatsing. Dit in overleg met en met goedkeuring van Aanbestedende dienst op een door Aanbestedende dienst nader te bepalen in te pandige plek.

Nr.	Eis
	Let op: Opslagruimte is niet onbeperkt. Aanbestedende dienst stelt opslagruimte in alle redelijk- en mogelijkheid beschikbaar. Inschrijver kan geen aanspraak maken op opslagruimte en compensatie bij vermissing of vervreemding gedurende de periode van opslag bij Aanbestedende dienst.
P.E. 31.	Alle verpakkingsmaterialen worden door Inschrijver afgevoerd via haar eigen afvalstromen.
P.E. 32.	Inschrijver levert de onderdelen van de cloud telefonie-oplossing voorzien van de meest recente firmware updates (last know stable builds en <u>geen bèta</u>) en dergelijke.
Eisen ten aanzien van de training en opleiding	
P.E. 33.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het adequaat trainen en opleiden van de standaard- en KCC-gebruikers. Het is aan de Inschrijver in samenhang met de te leveren cloud telefonie-oplossing te bepalen op welke wijze gebruikers getraind worden. De training en opleiding vindt plaats conform het training- en opleidingsplan dat Inschrijver indient in het kader van het programma van wensen - kwaliteit, kwaliteitswens 3. Na gunning zullen Aanbestedende dienst en Inschrijver alvorens aan te vangen met de uitvoering het training- en opleidingsplan nader afstemmen en uitwerken (indien noodzakelijk).
P.E. 34.	Als gebruikers onvoldoende opgeleid en getraind zijn, dient Inschrijver de betreffende gebruikers per ommekeer kosteloos additioneel te scholen. Deze bepaling is niet van toepassing op nieuwe gebruikers.
P.E. 35.	De training en opleiding wordt gegeven in de Nederlandse taal. Alle opleidings- en trainingsmateriaal dat door Inschrijver is/wordt opgesteld is in de Nederlandse taal. Alle opleidings- en trainingsmateriaal niet opgesteld door Inschrijver dient in de Nederlandse en/of Engelse taal zijn.
P.E. 36.	Inschrijver stelt al het opleidings- en trainingsmateriaal minimaal digitaal beschikbaar aan Aanbestedende dienst.
P.E. 37.	Inschrijver stelt alle algemene documentatie (met uitzondering van technische documenten en dergelijke) en ondersteuning minimaal digitaal beschikbaar aan Aanbestedende dienst. Op verzoek van Aanbestedende dienst stelt Inschrijver kosteloos handleidingen beschikbaar voor het doorlopen van bepaalde handelingen en gebruik van bepaalde functionaliteiten. Alle algemene documentatie en ondersteuning die door Inschrijver is/wordt opgesteld is in de Nederlandse taal. Alle algemene documentatie en ondersteuning niet opgesteld door Inschrijver dient in de Nederlandse en/of Engelse taal zijn.
Eisen ten aanzien van het technisch en functioneel beheer, onderhoud en storings/incidenten	

Nr.	Eis																				
P.E. 38.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud ten behoeve van de cloud telefonie-oplossing. Onderhoud wordt uitgevoerd conform Annex V Inkoopvoorwaarden, tenzij anders overeengekomen.																				
P.E. 39.	Inschrijver garandeert inzake beschikbaarheid (zie ook Annex IV (Concept) overeenkomst artikel 5): • Cloud telefonie-oplossing een beschikbaarheid van 99,90 % tijdens Werkdagen; • Internetverbinding beschikbaar van 99,80 % tijdens Werkdagen*. *Deze eis is alleen van toepassing in geval Inschrijver de internetverbinding levert als onderdeel van de telefonie-oplossing.																				
P.E. 40.	In geval van in van een storing/incident gelden de volgende reactie- en oplostijden: <table><tr><th>Type call</th><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>Incident</td><td>Laag</td><td>8 werkuur</td><td>8 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Normaal</td><td>4 werkuur</td><td>4 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Hoog</td><td>2 werkuur</td><td>2 werkuur</td></tr><tr><td>Wijzigingen/kleine opdrachten</td><td></td><td>8 werkuur</td><td>Best effort</td></tr></table> Voor deze storingen/incidenten geldt dat 95% binnen de doeltijden moet worden afgehandeld.	Type call	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Incident	Laag	8 werkuur	8 werkuur	Incident	Normaal	4 werkuur	4 werkuur	Incident	Hoog	2 werkuur	2 werkuur	Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort
Type call	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd																		
Incident	Laag	8 werkuur	8 werkuur																		
Incident	Normaal	4 werkuur	4 werkuur																		
Incident	Hoog	2 werkuur	2 werkuur																		
Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort																		
P.E. 41.	Prioriteiten bij het oplossen van incidenten worden per locatie op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald: <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Prioriteit</th></tr><tr><td>Alle gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de telefonie</td><td>Hoog</td></tr><tr><td>Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de telefonie</td><td>Normaal</td></tr><tr><td>Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het incident</td><td>Laag</td></tr></table> In overleg met Inschrijver kan een prioriteit van een incident/storing anders worden ingeschaald, indien daar aanleiding toe bestaat.	Omschrijving	Prioriteit	Alle gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de telefonie	Hoog	Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de telefonie	Normaal	Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het incident	Laag												
Omschrijving	Prioriteit																				
Alle gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de telefonie	Hoog																				
Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de telefonie	Normaal																				
Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het incident	Laag																				
P.E. 42.	Inschrijver levert ten behoeve van de cloud telefonie-oplossing een monitoring- en beheerapplicatie waarmee Aanbestedende dienst inzage heeft in de status van de cloud telefonie-oplossing en haar functionele beheerstaken kan uitvoeren.																				
P.E. 43.	In het kader van functioneel beheer dienen de functioneel beheerders bij de Aanbestedende dienst minimaal de volgende taken zelf uit te kunnen voeren:																				

Nr.	Eis
	• Patchen; • Toegang beheeromgeving: ○ Toevoegen gebruiker/medewerker middels een koppeling met Azure; ○ Inrichten dashboard/user interface van monitoring- en beheerapplicatie; ○ Toewijzen snel keuzetoets(en); ○ Aanpassen keuzemenu's; ○ Mutaties en toevoegen nieuwe callflows; ○ Mutaties aantal wachtrijen en wachtrij-instellingen; ○ Mutaties berichten en audio wachtrijen; ○ Resetoptie; ○ Rapportages genereren en exporteren (pdf, Excel en/of CSV).
P.E. 44.	Inschrijver stelt een helpdesk beschikbaar voor het verlenen van ondersteuning en het melden van storingen en die tijdens Kantooruren bereikbaar is middels een digitale portal, een direct (vast) telefoonnummer (geen doorverbinding) en e-mail.
P.E. 45.	In het onderhoud zijn updates en upgrades inbegrepen. Ingeval upgrades leiden tot wijzigingen in (het gebruik van de cloud telefonie-oplossing) de dan treedt Inschrijver vooraf in contact met Aanbestedende dienst.
P.E. 46.	Voor het onderhoud waar Inschrijver voor verantwoordelijk is, voert Inschrijver deze uit binnen de volgende servicewindow: Maandag tot en met vrijdag van 23:00 uur tot 06:00 uur of in weekenden. Inschrijver mag buiten het servicewindow slechts onderhoud uitvoeren met schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst.
Eisen ten aanzien van rapportages en evaluatie	
P.E. 47.	Aanbestedende dienst en Inschrijver evalueren minimaal eenmaal per jaar de geleverde dienstverlening.
P.E. 48.	Inschrijver levert op verzoek rapportages met minimaal de volgende informatie: • Beschikbaarheid en niet beschikbaarheid cloud telefonie-oplossing; • Uitgevoerde updates; • Aantal storingen, aantal opgeloste storing en beschrijving oplossing(en).
P.E. 49.	De cloud telefonie-oplossing biedt functioneel beheerders de mogelijkheid de volgende rapportages (CSV-format en pdf) te genereren. Inschrijver levert op verzoek rapportages met minimaal de volgende informatie: • Overzicht aantal binnenkomende externe gesprekken per uur, dag, week of maand; • Overzicht aantal binnenkomende interne gesprekken per uur, dag, week of maand;

Nr.	Eis
	• Overzicht aantal uitgaande externe gesprekken per uur, dag, week of maand; • Overzicht aantal uitgaande interne gesprekken per uur, dag, week of maand; • Overzicht gemaakte keuzes binnen wachtrijen; • Per telefoonnummer/per school/ per wachtrij: ○ Overzicht aantal binnenkomende externe gesprekken per uur, dag, week of maand; ○ Overzicht aantal binnenkomende interne gesprekken per uur, dag, week of maand; ○ Overzicht aantal uitgaande externe gesprekken per uur, dag, week of maand; ○ Overzicht aantal uitgaande interne gesprekken per uur, dag, week of maand; ○ Doorschakelingen • Gebruikers: ○ Inlogperiode; ○ Activiteit (aantal uren beschikbaar per dag); ○ Aantal binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken per gebruiker; ○ Gemiddelde duur binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken per gebruiker. • Percentage opgenomen binnen 60, 120, 180, 240, 300, 360, 420, 480, 540, 600 en langer dan 600 seconden; • Percentage opgehangen binnenkomende externe gesprekken.
Eisen ten aanzien van de additionele inzet op afroep	
P.E. 50.	Inschrijver offreert in Annex III Prijzenblad de een uniform uurtarief per type functionaris voor ondersteuning op afstand en op locatie. Het uurtarief is een all-in uurtarief en derhalve inclusief reis-, verblijf en overige kosten.
Eisen ten aanzien van de financiën	
P.E. 51.	Inschrijver brengt de geoffreerde jaarlijkse kosten en/of ureninzet functionarissen in Annex III Prijzenblad achteraf per maand in rekening. Inschrijver brengt per levering de geoffreerde eenmalige kosten in Annex III Prijzenblad in rekening conform het onderstaande betaalschema: • 20 % na levering; • 30 % na succesvolle testfase; • 50 % na acceptatie en ingebruikname.
P.E. 52.	Inschrijver conformeert zich voor de facturering aan de eisen op de website van OoZ: https://ooz.nl/informatie-voor-leveranciers. Inschrijver vermeldt per bestelling op de factuur aanvullend:

Nr.	Eis
	• Naam besteller Aanbestedende dienst; • Het afleveradres; • De daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten gekoppeld aan merk, type, serienummer en diensten; • De datum bestelling en datum van levering; • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer (indien van toepassing); • IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). • <i>Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.</i>
P.E. 53.	Aanbestedende dienst wenst in de toekomst e-facturering (order to pay) door te voeren. Inschrijver dient hieraan medewerking te verlenen en dit mogelijk te maken voor haar leveringen. Zodra de Aanbestedende dienst aangeeft e-facturen te kunnen ontvangen, zorgt de Inschrijver binnen drie (3) maanden dat de facturen voortaan als e-factuur ingediend worden.

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 4

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			50		
	Prijswens 1	10,00		50	500,00
Kwaliteit			50		
	Kwaliteitswens 1	10,00		7	70
	Kwaliteitswens 2	10,00		15	150
	Kwaliteitswens 3	10,00		7	70
	Kwaliteitswens 4	10,00		15	150
	Kwaliteitswens 5	10,00		6	60
Totaal			100		1.000,00

8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 5

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

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

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

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 6

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst heeft een aantal wensen (nice to have's) ten aanzien van de cloud telefonie-oplossing: • Koppeling Parnassys; • Koppeling Somtoday; • Koppeling Magister; • Koppeling HR-systeem HR2Day; • Escalatie-telefonie/alarmtelefoon*. *Bepaalde locaties van Aanbestedende dienst zijn gericht op speciaal onderwijs en hebben leerlingen waarbij een groter risico bestaat op noodgevallen en/of escalaties. In dat geval is het als docent van belang om op eenvoudige wijze of met enkele drukken telefonische verbinding te kunnen krijgen met het interne noodnummer van de locatie voor de noodzakelijke opvolging. De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin Inschrijver een koppeling met Parnassys tot kan brengen, op welke wijze en tegen een realistische prijsstelling; • De mate waarin Inschrijver een koppeling met Somtoday tot kan brengen, op welke wijze en tegen een realistische prijsstelling; • De mate waarin Inschrijver een koppeling met Magister tot kan brengen, op welke wijze en tegen een realistische prijsstelling;

Nummer	Wens
	• De mate waarin Inschrijver een koppeling met HR-systeem HR2Day tot kan brengen, op welke wijze en tegen een realistische prijsstelling; • De mate waarin Inschrijver een escalatietelefonie/alarmtelefoon of oplossing daarvoor kan leveren, op welke wijze en tegen een realistische prijsstelling. Let op: 1. Inschrijver voorziet hiertoe ‘Invulformulier kwaliteitswens 1’ van gevraagde informatie. Per ‘Ja’ en afhankelijk van de toelichting worden pro rata punten toegekend aan de uitwerking. Inschrijver dient via TenderNed het invulformulier van deze kwaliteitswens in. 2. Inschrijver mag indien het toelichtingsveld in het Invulformulier kwaliteitswens 1 niet toereikend is, een toelichting –met documentnaam ‘Toelichting kwaliteitswens 1’- bijsluiten van maximaal vijf (5) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst heeft Inschrijver verzocht een vaste telefonie en een cloud telefonie-oplossing te leveren. Voor Aanbestedende dienst zijn er een aantal zaken van belang en interessant om zich een beeld te vormen van de aangeboden cloud telefonie-oplossing wenst Aanbestedende dienst hiertoe inzage te verkrijgen in een aantal onderwerpen. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven: • Aangeboden vaste telefonie; • Aangeboden cloud telefonie-oplossing; • Mogelijkheid tot gebruik huidige toestellen (Avaya 1608-modellen); • Aangeboden optionele hardware (merk en type) inclusief functionaliteit; • Aangeboden monitoring en beheerapplicatie inclusief functionaliteit;

Nummer	Wens
	• Door Inschrijver gehanteerde reactie- en oplostijden minimaal gelijk aan of beter dan Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 40; • Wijze waarop functioneel beheer conform de Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 43 kan worden uitgevoerd door de functioneel beheerders van de Aanbestedende dienst en welke functioneel beheer additioneel op Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 43 mogelijk is; • Wijze waarop de telefonie-oplossing voorziet in de mogelijkheid tot thuiswerken; • Beschrijving rapportagemogelijkheden (CSV-format en pdf). <i>Maximaal zes (6) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De mate waarin de aangeboden vaste telefonie concreet is beschreven en toegelicht; • De mate waarin de aangeboden cloud telefonie-oplossing concreet is beschreven en toegelicht; • De mate waarin het gebruik van huidige toestellen mogelijk is en/of wordt ondersteunt; • De mate waarin optionele hardware inclusief functionaliteit is beschreven; • De mate waarin monitoring en beheerapplicatie is beschreven in mogelijkheid en functionaliteit; • De mate waarin reactie- en oplostijden beter zijn dan Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 40; • De mate waarin het geëiste functioneel beheer concreet is omschreven en aanvullende mogelijkheden tot beheer mogelijk zijn; • De mate waarin de telefonie-oplossing mogelijkheden biedt tot thuiswerken;

Nummer	Wens
	De mate waarin en waarop rapportagemogelijkheden wordt aangeboden. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een zorgvuldige voorbereiding, zodat de organisatie zo min mogelijk hinder ondervindt van het vervangingsproces. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een plan van aanpak voor de definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie/configuratie, test, migratie en ingebruikname. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven: - Wijze waarop Inschrijver de definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, testen, migratie en ingebruikname voorbereidt en uitvoert; - Afstemming met partners in de samenwerkingsketen van Aanbestedende dienst; - Training- en opleidingsplan: - Wijze waarop Inschrijver de functioneel beheerders, KCC-gebruikers en standaardgebruikers traint inclusief trainingsduur; - Handelswijze indien blijkt dat gebruikers onvoldoende getraind en opgeleid om gebruik te maken van de aangeboden cloud telefonie-oplossing en/of de functionele beheerstaken uit te voeren; - Beschikbare documentatie en ondersteuning. - Wijze waarop Inschrijver na ingebruikname uitvoering geeft aan het beheer en onderhoud; - Globale planning inclusief taakverdeling, doorlooptijden en schatting van benodigde resources van Aanbestedende dienst en Inschrijver; - Wijze waarop Inschrijver (eventuele) hinder binnen de organisatie minimaliseert dan wel voorkomt.

Nummer	Wens
	Maximaal zes (6) <i>enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De mate waarin de wijze van definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, testen, migratie en ingebruikname voorbereidt en uitvoert concreet is beschreven en toegelicht; • De mate waarin afstemming met partners in de samenwerkingsketen van Aanbestedende dienst concreet is beschreven, toegelicht en leidt tot optimale afstemming; • De mate waarin het training- en opleidingsplan concreet is beschreven en toegelicht; • De mate waarin blijkt dat Inschrijver concreet uitvoering geeft aan beheer en onderhoud; • De mate waarin blijkt en de wijze waarop Inschrijver plant, taken verdeelt en inzage geeft in benodigde resources; • De mate waarin Inschrijver in staat is hinder en overlast te beperken. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.
Kwaliteitswens 4.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die rekening houdt met doorontwikkeling van de cloud telefonie-oplossing. Aanbestedende dienst wil op termijn onderzoeken of een overstap naar bellen via Teams een optie is. Inschrijver dient aan te geven hoe een migratie richting bellen via Teams er uit zal zien. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven:

Nummer	Wens
	• De wijze waarop een dergelijke overstap wordt voorbereid en uitgevoerd; • Welke stappen/fases worden doorlopen met per fase de doorlooptijd en verantwoordelijkheden van Inschrijver/Aanbestedende dienst; • De wijze waarop Inschrijver de Aanbestedende dienst ontzorgt in dit project; • De wijze waarop Inschrijver bijdraagt aan de adoptie en gebruikers traint; • Welke functionaliteiten beschikbaar zullen zijn in deze omgeving; • Welke koppelingen (denk aan ouders en leveranciers als contactpersonen in Office 365) acht Inschrijver relevant voor de Aanbestedende dienst en waarom? • Al dan niet van toepassing zijnde overstapkosten en jaarlijkse kosten exclusief Microsoft licenties (deze zijn reeds in bezit bij Aanbestedende dienst); • De naar mening van Inschrijver toegevoegde waarde en het onderscheidende vermogen van Inschrijver binnen dit project. N.B. Aanbestedende dienst beschikt over Microsoft 365 A5 licenties voor vrijwel iedere medewerker. Microsoft 365 A5 licenties van de scope van deze aanbesteding. <i>Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De mate waarin de voorbereiding en uitvoering door Inschrijver concreet is beschreven en toegelicht;

Nummer	Wens
	• De mate waarin de stappen inclusief doorlooptijden en verantwoordelijkheden door Inschrijver concreet worden beschreven en toegelicht; • De mate waarin het gebruik van huidige toestellen mogelijk is en/of wordt ondersteunt; • De mate waarin de Inschrijver ontzorgt; • De mate waarin Inschrijver bijdraagt aan adoptie en training van gebruikers; • De mate waarin relevante functionaliteiten beschikbaar zijn voor Aanbestedende dienst; • De mate waarin Inschrijver relevante koppelingen benoemt en motiveert; • De mate waarin overstapkosten en jaarlijkse kosten realistisch zijn; • De mate waarin Inschrijver haar toegevoegde waarde en onderscheidende vermogen benoemt en motiveert. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.
Kwaliteitswens 5.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een interactieve sessie op basis van een demosessie. Inschrijver dient tijdens de demosessie een zo volledig mogelijk beeld te geven van de mogelijkheden, functionaliteiten en dergelijke. Tijdens de demosessie wordt de KCC-omgeving van cloud telefonie-oplossing op locatie van Inschrijver beoordeeld op de volgende aspecten: • Correcte werking; • Gebruiksgemak; • Intuïtiviteit; • Beantwoording vragen (indien van toepassing).

Nummer	Wens
	De interactieve sessie ziet er als volgt uit: • (Korte) instructie toelichting door Inschrijver (maximaal twintig (20) minuten); • Hands-on beproeven; • Vragensessie (indien van toepassing). De demosessie wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin de aangeboden oplossing correct werkt, gebruiksvriendelijk en intuïtief is; • De mate waarin Inschrijver vragen volledig, kwalitatief inhoudelijk en zoveel mogelijk SMART beantwoord. Let op: 1. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver de volgende functionarissen beschikbaar te stellen: a. Aangeboden specialist; b. Aangeboden accountmanager. 2. Uiterlijk één (1) kalenderweek voor aanvang van het interview stelt Aanbestedende dienst -indien nodig- relevante informatie en documentatie beschikbaar aan de betrokken Inschrijver(s).

De beoordeling vindt plaats op basis van de absolute beoordelingssystematiek, waarbij wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwaliteitswensen conform onderstaande waarderingstabel:

Tabel 7

Punten	Richtlijn
Uitmuntend = 10,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking volledig voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium.
Zeer goed = 9,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking zeer goed voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium
Goed = 7,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking goed voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium
Voldoende = 6,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking grotendeels voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium
Matig = 3,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking voldoende voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium
Onvoldoende = 0,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking niet of nauwelijks voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium

8.4 Scoreberekening Prijs

De prijsindieningen zijn als volgt:

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

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

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

De puntentoekenningen zijn als volgt:

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

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

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

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

8.5 Scoreberekening Kwaliteit

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

- Inschrijver X: 10,00 punten
- Inschrijver Y: 7,00 punten
- Inschrijver Z: 3,00 punten

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

- Inschrijver X: 10,00 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 7,00 punten * subwegingsfactor = score

- Inschrijver Z: 3,00 punten * subwegingsfactor = score

8.6 Berekening eindscore

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

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

9 Overzicht Annexen

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

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 8

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