

		
		

**BESCHRIJVEND DOCUMENT**

**BEHOREND BIJ DE EUROPESE AANBESTEDING**

*“Telecommunicatie als een Dienst, voor de gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en Reimerswaal, alsmede GR de Bevelanden (de Bevelandse organisaties)”*

**Datum:** 27 maart 2023

**Versie:** 1.0

**Status:** definitief

# Inhoud

<b>1</b>	<b>DE AANBESTEDING IN HET ALGEMEEN</b>	<b>7</b>
1.1	Algemeen	7
1.2	Juridische grondslag	7
1.3	Opdrachtgever	7
1.4	Opdracht	8
<b>2</b>	<b>DE OVEREENKOMST</b>	<b>9</b>
2.1	Aanleiding en doelstelling(en) van de Overeenkomst	9
2.2	Aard en omvang van de overeenkomst	9
2.3	Proof of Concept	10
2.4	Aanvullende en optionele Leveringen en Diensten	10
2.5	Buiten scope	10
2.6	Indeling in percelen / Eén perceel	10
2.7	Looptijd van de Overeenkomst	10
2.8	Governance	10
<b>3</b>	<b>DE AANBESTEDINGSPROCEDURE</b>	<b>12</b>
3.1	Openbare procedure	12
3.2	Uitsluitingsgronden / UEA	12
3.3	Geschiktheidseisen	13
3.4	Verwijzing naar merken, fabricaten en dergelijke:	13
3.5	Gunningcriterium Beste Prijs-/Kwaliteitsverhouding	13
3.6	Planning	13
3.7	Communicatie / inlichtingen	15
3.8	Site survey	15
3.9	Nota('s) van inlichtingen	15
3.10	Gevolgen niet/niet-tijdig stellen van vragen	16
3.11	Gerechtvaardigde economische belangen	16
3.12	Indienen inschrijvingen, sluitingsdatum en vormvereisten	16
3.13	Ongeldige Inschrijvingen	17
3.14	Intrekking	18
3.15	Besluitvorming omtrent de Gunningsbeslissing	18
3.16	Gestanddoening	19
3.17	Overeenkomst en algemene voorwaarden	19
3.18	Service Level Agreement (SLA)	20
3.19	Varianten	20
3.20	Wachtkamerregeling	20
3.21	Instemming met voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure	20
3.22	Overige	21
3.22.1	Taal	21
3.22.2	Ondertekening	21
3.22.3	Indeling Inschrijving	21
3.22.4	Aantallen en volumes	21
3.22.5	Voorbehouden	21
3.22.6	Wijziging van de Overeenkomst (algemeen)	22
3.22.7	Kostenvergoeding	23
3.22.8	Vertrouwelijkheid	23
3.22.9	Tegenstrijdigheden of bezwaren	23
3.22.10	Klachtenregeling	23

3.22.11	Standaardteksten .....	24
3.22.12	Volledigheid Inschrijving en overig .....	24
3.22.13	Onvolledige Inschrijving .....	25
3.23	Rechtsbescherming .....	25
<b>4</b>	<b>VOORWAARDEN VOOR DEELNAME .....</b>	<b>28</b>
4.1	Gegevens inschrijver .....	28
4.2	Geschiktheidseisen - technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.....	28
4.2.1	Kerncompetenties van de Inschrijver (BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES).....	28
4.2.2	Bedrijfsaansprakelijkheid .....	29
4.3	Uitsluitingsgronden .....	30
4.4	Samenwerkingsvormen.....	30
4.5	Inschrijven als samenwerkingsverband (Combinatie) .....	30
4.6	Inschrijven als Hoofdaannemer met onderaannemers .....	31
4.7	Beroep op draagkracht derden (onderaannemers) .....	32
4.8	Concern - Holdingverklaring.....	33
4.9	Samenvatting / opsomming bewijsstukken documenten die bij inschrijving, respectievelijk na gunning aangeleverd dienen te worden .....	33
<b>5</b>	<b>GUNNING.....</b>	<b>36</b>
5.1	Gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving .....	36
5.2	Prijzenblad / Vergoeding.....	36
5.2.1	Algemeen .....	36
5.2.2	Beoordeling onderdeel Prijs.....	37
5.3	Beoordeling Kwaliteit.....	38
5.3.1	Kwaliteit Programma van Eisen.....	38
5.3.2	Cijfertoekenning voor de beoordeling van subgunningscriteria.....	40
5.4	Beoordeling en weging kwaliteit:.....	41
5.5	Totaalscore.....	42
5.6	Gelijke score .....	42
<b>6</b>	<b>BEOORDELING EN VERIFICATIE .....</b>	<b>43</b>
6.1	Beoordeling en gunning .....	43
6.2	Voorwaarden voor gunning en gunningscriteria .....	43
6.3	Verduidelijking van de Inschrijving .....	43
6.4	Verificatie van de Inschrijving .....	43
6.5	Gunningsbeslissing .....	43
6.6	Tot slot.....	44
<b>7</b>	<b>BIJLAGE A – BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....</b>	<b>45</b>
<b>8</b>	<b>BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA).....</b>	<b>47</b>
<b>9</b>	<b>BIJLAGE C – PRIJZENBLAD .....</b>	<b>48</b>
<b>10</b>	<b>BIJLAGE D - BESTEK.....</b>	<b>49</b>
<b>11</b>	<b>BIJLAGE E – SUBGUNNINGSCRITEIA – KWALITEITSVRAGEN .....</b>	<b>50</b>
<b>12</b>	<b>BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES.....</b>	<b>57</b>
<b>13</b>	<b>BIJLAGE G – VERKLARING GEZAMENLIJKE EN HOOFDELIJKE AANSPRAKELIJKHEID.....</b>	<b>60</b>

<b>14</b>	<b>BIJLAGE H – VERKLARING ONDERAANNEMING.....</b>	<b>62</b>
<b>15</b>	<b>BIJLAGE I – VERKLARING DERDE OP WIENS DRAAGKRACHT INSCHRIJVER ZICH BEROEPT .....</b>	<b>64</b>
<b>16</b>	<b>BIJLAGE J – HOLDINGVERKLARING .....</b>	<b>65</b>
<b>17</b>	<b>BIJLAGE K – MODEL-OVEREENKOMST .....</b>	<b>66</b>
<b>18</b>	<b>BIJLAGE L – GIBIT-VOORWAARDEN 2020 EN GEMEENTELIJKE ICT- KWALITEITSNORMEN, VERSIE 2020_2 (17 MAART 2020) .....</b>	<b>67</b>
<b>19</b>	<b>BIJLAGE M – AKKOORDVERKLARING .....</b>	<b>68</b>
<b>20</b>	<b>BIJLAGE N – VRAGENFORMULIER NOTA VAN INLICHTINGEN.....</b>	<b>69</b>
<b>21</b>	<b>BIJLAGE O – CHECKLIST INSCHRIJVING .....</b>	<b>70</b>
<b>22</b>	<b>BIJLAGE P – MODEL-WACHTKAMEROVEREENKOMST .....</b>	<b>71</b>
<b>23</b>	<b>BIJLAGE Q – MODEL-VERWERKERSOVEREENKOMST .....</b>	<b>74</b>

## Leeswijzer

In dit document staan de voorwaarden beschreven voor deelname aan de Europese aanbesteding *“Aanbesteding Telecommunicatie als een Dienst, voor de gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en Reimerswaal, alsmede GR de Bevelanden (de Bevelandse organisaties)”*, inclusief bijbehorende c.q. aanvullende producten en diensten.

Deze Europese aanbesteding conform artikel 2.26 Aanbestedingswet 2012 ('Aw2012'), wordt uitgevoerd door gemeenten Goes, Borsele, Reimerswaal, Kapelle en Noord-Beveland, alsmede de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden, die gezamenlijk als aanbestedende dienst optreden.

Dit Beschrijvend document is als volgt ingedeeld:

Hoofdstuk 1 betreft de Europese aanbesteding in het algemeen.

Hoofdstuk 2 gaat in op de contractuele aspecten van de te gunnen Opdracht.

In hoofdstuk 3 worden de procedurele aspecten van de aanbestedingsprocedure beschreven. Ten aanzien van het te volgen tijdspad (3.6 Planning) dient u kennis te nemen van de genoemde sluitingsdata, welke harde deadlines betreffen.

Hoofdstuk 4 bevat de voorwaarden voor deelname aan deze Europese Aanbesteding, waaronder de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

In hoofdstuk 5 zijn de gunningscriteria opgenomen. De beoordelingssystematiek waarop Bevelandse organisaties de Inschrijvingen zullen beoordelen wordt tevens in dit hoofdstuk toegelicht.

De beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen wordt toegelicht in Hoofdstuk 6.

Tot slot bevat dit Beschrijvend document een 17-tal Bijlagen (A tot en met Q), waaronder de checklist die u kan ondersteunen bij het volledig indienen van uw Inschrijving en een lijst met begrippen ter verduidelijking.

## Deel I Opdrachtgever en procedure

Dit eerste deel van dit Beschrijvend document, beschrijft de Bevelandse organisaties, de overeenkomst, de algemene procedurele en juridische voorwaarden, die voor de voorgenomen Europese aanbesteding zullen gelden.

Deel II zal gaan over uw Inschrijving en de beoordeling daarvan.

## **1 DE AANBESTEDING IN HET ALGEMEEN**

### **1.1 Algemeen**

Dank voor uw interesse in de Europese aanbesteding “*Aanbesteding Telecommunicatie als een dienst, voor de gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en Reimerswaal, alsmede GR de Bevelanden (de Bevelandse organisaties)*”.

Voor u ligt het Beschrijvend document voor deze Europese Aanbesteding. Dit Beschrijvend document, inclusief bijlagen, bestaat uit een algemene omschrijving van de Bevelandse organisaties, een technisch/functionele beschrijving van de te leveren Telecommunicatie als een dienst, het verloop van de aanbestedingsprocedure, alsmede aan welke voorwaarden de Inschrijvers en Inschrijvingen moeten voldoen en de voorwaarden voor uitvoering.

De Bevelandse organisaties zullen de overeenkomst conform paragraaf 1.2 (Juridische grondslag) middels een Europese openbare aanbestedingsprocedure aanbesteden.

De in dit Beschrijvend document gebruikte begrippen worden met een hoofdletter geschreven en zijn gedefinieerd in BIJLAGE A – BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN. Begrippen uit de Aanbestedingswet 2012, versie 2016, alsmede begrippen uit de toepasselijke GIBIT-voorwaarden zijn niet opgenomen, maar worden wel als zodanig toegepast.

### **1.2 Juridische grondslag**

Gezien de aard en de geschatte omvang van de overeenkomst dient Europees te worden aanbesteed conform de Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en tot intrekking van Richtlijn 2004/18/EG, zoals geïmplementeerd in de Aanbestedingswet 2012 (Wet van 1 november 2012 houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Staatsblad 2012, 542). Bij het aanbesteden gelden de algemene beginselen van mededinging van de Europese Unie, te weten: non-discriminatie, gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit. Toepasselijkheid van de Richtlijn en de Aanbestedingswet 2012 impliceert ook dat er regels zijn gesteld ten aanzien van de toepassing van eerder genoemde beginselen. Het aanbestedingsteam van de Bevelandse organisaties zal de naleving hiervan bewaken.

De aanbesteding betreft een overeenkomst tot Opdracht, zoals verder toegelicht in paragraaf 1.4 en paragraaf 3.17 van dit Beschrijvend document met bijlagen.

### **1.3 Opdrachtgever**

Deze aanbesteding wordt krachtens het bepaalde in artikel 2.11a lid 1 Aw gezamenlijk uitgevoerd door en ten behoeve van de gemeenten Goes, Borsele, Reimerswaal, Kapelle en Noord-Beveland en de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden, verder te noemen “*de Bevelandse organisaties*” of “*deelnemende organisaties*”. De vijf gemeentes zijn gelegen op de Bevelanden in de provincie Zeeland. De gemeentes werken binnen Gemeenschappelijke regeling de Bevelanden samen op het gebied van ICT, HRM, Werk & Inkomen en Zorg.

Met betrekking tot de onderhavige Europese aanbesteding treedt de gemeente Goes op als penvoerder namens de deelnemers.

De algemene contactgegevens van de gemeente Goes zijn:

- Adres: M.A. De Ruijterlaan 2, 4461 GE Goes
- Postadres: Postbus 2118, 4460 MC Goes
- E-mail: [stadskantoor@goes.nl](mailto:stadskantoor@goes.nl)
- Telefoon: 14 0113

Conform het bepaalde in artikel 2.11a lid 2, blijven alle deelnemers niettemin gezamenlijk verantwoordelijk voor hun aanbestedingsrechtelijke verplichtingen.

#### **1.4 Opdracht**

De onderhavige Europese Aanbesteding betreft de Opdracht tot het leveren van Telecommunicatie als een dienst voor de Bevelandse organisaties, inclusief de bijbehorende ondersteunende dienstverlening, waaronder Implementatie en/of Service en/of Onderhoud daarvan.

Voor een meer gedetailleerde beschrijving van de gevraagde Telecommunicatie als een dienst, verwijzen wij u naar het Programma van Eisen dat als BIJLAGE D - BESTEK aan dit Beschrijvend document is gehecht.

## 2 DE OVEREENKOMST

### 2.1 Aanleiding en doelstelling(en) van de Overeenkomst

Door middel van deze aanbesteding willen de de Bevelandse organisaties Telecommunicatie als een dienst realiseren, die aansluit op het verwachte gebruik van haar ICT-infrastructuur in de komende vier (4) tot tien (10) jaar.

Telecommunicatie als een dienst moet al het telecommunicatieverkeer van gebruikers en systemen faciliteren voor de Bevelandse organisaties. De beschikbaarheid, continuïteit, performance en beveiliging van de dienst moet van een kwalitatief hoogwaardig niveau zijn.

De capaciteit van Telecommunicatie als een dienst moet eenvoudig kunnen worden uitgebreid of ingekrompen, naar gelang de behoefte. Een dergelijke aanpassing mag de Bevelandse organisaties niet te veel tijd, geld of moeite kosten. Hetzelfde geldt voor het toevoegen of verwijderen van aansluitingen, verbindingen, functionaliteiten en/of technische voorzieningen. De kosten van Telecommunicatie als een dienst moeten marktconform zijn, of gunstiger, en meebewegen met de ontwikkelingen in de markt.

Samenvattend beoogt deze Europese Aanbesteding de volgende doelen te realiseren:

***Doelstelling 1: goede telefonische bereikbaarheid:***

Een goede telefonische bereikbaarheid van de Bevelandse Organisaties én de beschikbaarheid van KCC-faciliteiten voor deelnemende organisaties.

***Doelstelling 2: continuïteit dienstverlening:***

Het borgen van de continuïteit van een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan inwoners en bedrijven op het gebied van telefonie en aanverwante communicatiemiddelen, alsmede het realiseren van een optimale ondersteuning van de interne processen van de deelnemers.

### 2.2 Aard en omvang van de overeenkomst

De Overeenkomst bestaat uit de levering van de volgende diensten ten behoeve van de Bevelandse organisaties, een en ander zoals nader gespecificeerd in BIJLAGE D - BESTEK:

1. Telecommunicatievoorziening, randapparatuur en functionaliteiten;
2. Contactcenteromgeving en -functionaliteiten;
3. SIP-trunk infrastructuur:
  - o Centrale SIP-trunk voor gemeenten Borsele, Kapelle en Noord-Beveland;
  - o Inkoppelen bestaande GT Vast SIP-trunk infrastructuur (gemeenten Goes en Reimerswaal).

De Europese aanbesteding betreft het leveren van Telecommunicatie als een dienst. Er wordt dus – afgezien van enkele vaste telefoontoestellen en headsets – geen hardware uitgevraagd.

**N.B.:** in het Bestek en Programma van Eisen is de gevraagde oplossing niet tot in de (technische) details voorgeschreven. Daar waar het risicoprofiel het toelaat, is volstaan met het beschrijven van de gewenste technische-, beheersmatige- en gebruiksfunctionaliteit. Het is aan Inschrijvers daar zelf invulling aan te geven, daarbij uiteraard rekening houdend met de doelstellingen van de Bevelandse organisaties.

### **2.3 Proof of Concept**

Tijdens de implementatiefase (zie ook BIJLAGE E – SUBGUNNINGSCRITEIA – KWALITEITSVRAGEN, kwaliteitsvraag 2) zal door de Opdrachtnemer een zg. Proof of Concept (PoC) worden ingericht, waarmee deze kan aantonen dat de aangeboden technisch- en functionele inrichting van de dienstverlening binnen de ICT-omgeving van de Bevelandse organisaties adequaat functioneert. Inrichting en uitvoering van deze PoC dienen door Inschrijvers te worden opgenomen in het Implementatieplan en vormen een wezenlijke verplichting van Leverancier. Zie ook BIJLAGE K – MODEL-OVEREENKOMST, artikel 5.

### **2.4 Aanvullende en optionele Leveringen en Diensten**

De Bevelandse organisaties voorzien geen aanvullende c.q. optionele leveringen.

### **2.5 Buiten scope**

Zie daarvoor BIJLAGE D - BESTEK.

### **2.6 Indeling in percelen / Eén perceel**

De Overeenkomst zal niet in percelen worden onderverdeeld.

#### **Toelichting:**

De Bevelandse organisaties vragen Inschrijvers een aanbieding te doen voor een Overeenkomst met betrekking tot de levering van Telecommunicatie als een dienst, inclusief bijbehorende producten / diensten, die binnen dezelfde markt worden aanbesteed. M.a.w., er is sprake van soortgelijke producten / diensten, die als geïntegreerde levering worden uitgevraagd; een en ander zoals beschreven in het Programma van Eisen dat als BIJLAGE D - BESTEK aan dit Beschrijvend document is gehecht. Deze levering leent zich dan ook niet voor een verdeling in percelen. Daarbij worden geen marktpartijen uitgesloten, die bij een verdeling in percelen wél zouden hebben kunnen inschrijven. Het betreft om deze reden geen onnodige of ongeoorloofde samenvoeging van opdrachten.

### **2.7 Looptijd van de Overeenkomst**

De overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar, met daarbij driemaal de optie tot verlenging met telkens twee (2) jaar, zodat de maximale contractduur tien (10) jaar bedraagt. De ingangsdatum van de overeenkomst is vooralsnog bepaald op medio juli 2023.

### **2.8 Governance**

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe de Bevelandse organisaties de afstemming en informatie-uitwisseling tussen Opdrachtgever en Leverancier zien.

#### **Implementatie Overeenkomst en contractmanagement**

Na contractsluiting zal het contract ondergebracht worden bij de contractmanagers van de Bevelandse organisaties. Gedurende looptijd van het contract bewaakt de contractmanager van elke deelnemende organisatie de gemaakte afspraken en de behaalde resultaten.

#### **Rapportages:**

Rapportages vinden plaats conform het bepaalde in BIJLAGE D - BESTEK.

**Overlegstructuur:**

Tactisch overleg tussen de Bevelandse organisaties en Leverancier vindt één keer per kwartaal plaats. Deze frequentie zal worden verlaagd of verhoogd als de contractuitvoering dit toelaat of noodzakelijk maakt. Het tactisch overleg betreft alle aspecten die betrekking hebben op uitvoering van het contract.

In de overleggen worden in ieder geval de rapportages van Leverancier doorgesproken. Vanuit Opdrachtgevers zijn minimaal een vertegenwoordiger van elke deelnemende organisatie aanwezig. Vanuit de Leverancier wordt een vertegenwoordiging met minimaal operationele, maar bij voorkeur tactische en financiële bevoegdheden verwacht.

Minimaal éénmaal per jaar zal er ook een strategisch overleg gevoerd worden. Punten voor overleg zijn onder meer de samenwerking en de ontwikkelingen voor de komende periode. Bij dit overleg zijn van beide partijen vertegenwoordigers aanwezig die op strategisch niveau beslissingsbevoegdheid hebben.

Daarnaast dient Inschrijver er rekening mee te houden dat deze, al dan niet ad hoc, deelneemt aan operationeel overleg met betrekking tot de geleverde Telecommunicatie als een dienst.

Inschrijver kan en zal geen (aanvullende) kosten in rekening brengen voor deelname aan de genoemde overleggen.

**Dossier Afspraken en Procedures (DAP):**

Operationele en/of procedurele afspraken tussen partijen en verdere praktische informatie die van belang is voor een juiste uitvoering van de Opdracht, zullen worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Inschrijver zal het initiatief nemen tot het opstellen daarvan en zal het DAP vervolgens ook onderhouden.

### 3 DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

#### 3.1 Openbare procedure

Voor het aanbesteden van deze Overeenkomst is gekozen voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure, zoals bedoeld in artikel 2.26 AW2012. De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige Beschrijvend document en Bijlagen. Dit Beschrijvend document beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

De beoordeling van de tijdig ontvangen Inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Toets op tijdigheid en volledigheid van de Inschrijving;
- Toets of een Inschrijver valt onder een van de wettelijke of door de Bevelandse organisaties voorgeschreven facultatieve uitsluitingsgronden;
- Toets of een niet-uitgesloten Inschrijver voldoet aan de door de Bevelandse organisaties gestelde geschiktheidseisen;
- Toets of de Inschrijvingen voldoen aan de door de Bevelandse organisaties gestelde minimumeisen;
- Toets of de Inschrijvingen voldoen aan het beginsel van onvoorwaardelijkheid;
- Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de overige (sub)gunningscriteria met betrekking tot prijs en kwaliteit (zoals op te leveren documenten en kwaliteitsvragen / wensen);
- Vaststellen van de Inschrijving met de beste Prijs-/Kwaliteitsverhouding.

#### 3.2 Uitsluitingsgronden / UEA

De uitsluitingen, waaronder ook de facultatieve uitsluitingen, zijn conform wet- en regelgeving uitgevraagd. Dit mede gezien het belang van de Bevelandse organisaties bij een duurzame relatie met de te selecteren Leverancier en zij zo veel als mogelijk voorafgaand aan contractondertekening wensen te verifiëren of dit tot de mogelijkheden behoort.

Zie hiervoor verder paragraaf 4.3.

De Bevelandse organisaties verlangen van de Inschrijvers een eigen verklaring te ontvangen, zodat kan worden vastgesteld dat er geen Uitsluitingsgronden van toepassing zullen zijn. De Bevelandse organisaties maken daarvoor gebruik van het Uniforme Europese Aanbestedingsdocument (UEA). Dit document is opgenomen in BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA). De Bevelandse organisaties zullen een Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde uitsluitingsgronden uitsluiten van verdere beoordeling op de gunningscriteria en terzijde leggen.

Een Inschrijver kan bij het indienen van zijn Inschrijving met betrekking tot de door de Bevelandse organisaties gestelde uitsluitingsgronden volstaan met het indienen van het Uniforme Europese Aanbestedingsdocument (UEA).

**Let op:** het formulier vult meerdere keren automatisch de voor de ondernemer positieve antwoorden in. Het blijft de verantwoordelijkheid van de ondernemer om te verifiëren of dit klopt.

De Bevelandse organisaties zullen aan de Inschrijver, aan wie zij voornemens is de overeenkomst te gunnen, verzoeken om de in hoofdstuk 3 van het UEA en/of de in paragraaf 4.9 genoemde bewijsmiddelen binnen **zeven (7)** kalenderdagen na schriftelijke bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de Bevelandse organisaties te overleggen. Indien Inschrijver niet in staat of bereid is de gevraagde bewijsstukken te overleggen, dan wel indien uit deze bewijsstukken blijkt, dat de betreffende Inschrijver niet aan de gestelde eisen voldoet, zal diens Inschrijving alsnog van deelname worden uitgesloten en zal herberekening van de beoordelingsresultaten plaatsvinden.

### **3.3 Geschiktheidseisen**

De Bevelandse organisaties zullen een Inschrijving, die niet voldoet op basis van de gestelde geschiktheidseisen, terzijde leggen en uitsluiten van beoordeling op de gunningcriteria. De op deze Europese aanbesteding van toepassing zijnde geschiktheidseisen, worden verder toegelicht in paragraaf 4.2.

Een inschrijver kan bij het indienen van zijn Inschrijving met betrekking tot de door de Bevelandse organisaties gestelde geschiktheidseisen volstaan met het indienen van het UEA conform BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA), alsmede het aantonen van de gevraagde kerncompetenties zoals vermeld in paragraaf 4.2, middels het formulier in BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES.

De Bevelandse organisaties zullen aan de Inschrijver aan wie zij voornemens is de Overeenkomst te gunnen, verzoeken om de in paragraaf 4.9 genoemde bewijsmiddelen binnen **7 kalenderdagen** na (voorlopige) gunning aan de Bevelandse organisaties te overleggen.

### **3.4 Verwijzing naar merken, fabricaten en dergelijke:**

Indien en voor zover in dit Beschrijvend document en haar bijlagen, wordt verwezen naar technische specificaties, een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde ondernemer, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, waardoor bepaalde ondernemingen of bepaalde producten worden bevoordeeld of uitgesloten, dient de Inschrijver daarachter te lezen “*of gelijkwaardig*”. In geval de Inschrijver een gelijkwaardige oplossing aanbiedt zal hij, op het eerste verzoek van de Bevelandse organisaties, de gelijkwaardigheid op eigen kosten overtuigend aantonen. Beslissing omtrent de gelijkwaardigheid berust uitsluitend bij de Bevelandse organisaties.

### **3.5 Gunningcriterium Beste Prijs-/Kwaliteitsverhouding**

Beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen zal plaatsvinden op grond van het gunningscriterium “economisch meest voordelige inschrijving” (EMVI) op basis van beste prijs-/kwaliteitsverhouding. Dit is verder toegelicht in Hoofdstuk 5.

### **3.6 Planning**

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. De Bevelandse organisaties zijn gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de Overeenkomst daartoe worden aangepast. De vermelde data met betrekking tot (onder meer) de Nota van Inlichtingen, Gunningsbeslissing en de ingangsdatum van de Overeenkomst binden de Bevelandse organisaties niet.

Activiteit:	Datum:	Doorlooptijd
		(cumulatief):
<b>Publicatie Europese Aanbesteding</b>	<b>27 maart 2023</b>	<b>0 (0)</b>
Uiterste datum voor 1 <sup>e</sup> ronde indienen vragen / opmerkingen over het Beschrijvend document, de Overeenkomst en overige bijlagen.	11 april 2023	15 (15)
	12:00 uur	
1e Nota van Inlichtingen met antwoorden op de gestelde vragen	18 april 2023	7 (22)
Uiterste datum voor 2 <sup>e</sup> ronde indienen vragen / opmerkingen over het Beschrijvend document, de Overeenkomst en overige bijlagen.	24 april 2023	6 (28)
	12:00 uur	
2e Nota van Inlichtingen met antwoorden op de gestelde vragen	03 mei 2023	9 (37)
<b>Indienen Inschrijvingen</b>	<b>15 mei 2023</b>	<b>12 (49)</b>
	<b>12:00 uur</b>	
Beoordeling van Inschrijvingen door de Bevelandse organisaties	16 mei 2023	28 (77)
	<i>tot en met</i>	
	13 juni 2023	
<b>Gunningsbeslissing (voornemen tot gunning)</b>	<b>14 juni 2023</b>	<b>1 (78)</b>
Stand still periode en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar*	15 juni 2023	20 (79)
	<i>tot en met</i>	
	05 juli 2023	
<b>Definitieve gunning</b>	<b>06 juli 2023</b>	<b>1 (80)</b>
<b>Ondertekening Overeenkomst</b>	<b>07 juli 2023</b>	<b>1 (81)</b>
Ingangsdatum Overeenkomst	10 juli 2023	3 (84)
Start uitvoering	11 juli 2023	1 (85)
<b>Livegang Telecommunicatie als een dienst voor alle Bevelandse organisaties</b>	<b>01 oktober 2023</b>	
<b>* Uiterlijk datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar (7 kalenderdagen na voorlopige gunning)</b>		

**Belangrijk!**

Deze planning is **indicatief**. Er kunnen door Inschrijvers nimmer rechten aan worden ontleend. De Bevelandse organisaties behouden zich uitdrukkelijk het recht voor om de planning vanwege haar moverende redenen nog aan te passen; alle genoemde data zijn dus onder voorbehoud!

### 3.7 Communicatie / inlichtingen

De contactpersoon van deze aanbesteding is E.H. Wind, ICT-inkoper a.i.. De communicatie met deze contactpersoon over deze Europese aanbesteding verloopt uitsluitend elektronisch via TenderNed.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het **niet toegestaan** met medewerkers van de Bevelandse organisaties of externe adviseurs – die namens de Bevelandse organisaties betrokken zijn bij deze aanbesteding – contact op te nemen over deze aanbestedingsprocedure; dit zal in beginsel leiden tot uitsluiting van deelname.

### 3.8 Site survey

Er zal Gegadigden geen gelegenheid worden geboden een site-survey te doen, omdat de noodzaak daartoe ontbreekt.

### 3.9 Nota('s) van inlichtingen

Vragen met betrekking tot de aanbestedingsdocumenten en bijlagen kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend en niet via de bovengenoemde contactpersoon.

**Belangrijk!**

Het stellen van vragen geschiedt **uitsluitend** via de Berichtenmodule van TenderNed middels het Vragenformulier Nota van Inlichtingen, dat is opgenomen in BIJLAGE N – VRAGENFORMULIER NOTA VAN INLICHTINGEN. U wordt dus verzocht **NIET** de vraag- & antwoordmodule in TenderNed te gebruiken!

*Wij verzoeken u wel om uw vragen zoveel mogelijk al voor de sluitingsdatum van een inlichtingenronde in te dienen, ook als u daardoor meerdere keren een beperkt aantal vragen zult indienen. Dat geeft de Bevelandse organisaties meer tijd voor beantwoording en leidt veelal dus tot kwalitatief betere antwoorden!*

Vragen kunnen worden ingediend tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 3.6 vermelde data.  
**Er zullen twee (2) Nota's van Inlichtingen worden uitgebracht.**

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient **nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage** het betreft. De Bevelandse organisaties zullen aan de Gegadigden tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd.

Het eerst na Inschrijving aan de orde stellen van bezwaren en/of onduidelijkheden leidt tot niet-ontvankelijkheid voor wat betreft die bezwaren en/of onduidelijkheden. De Inschrijver gaat door het invullen en ondertekenen van BIJLAGE M – AKKOORDVERKLARING akkoord met deze rechtsverwerkingsclausule.

De Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van de Overeenkomst en haar bijlagen. Door

inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het vermelde in de Nota van Inlichtingen. In het geval van tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en de Nota van Inlichtingen prevaleert het in de Nota van Inlichtingen gegeven antwoord. In het geval van tegenstrijdige antwoorden tussen Nota's van Inlichtingen – indien er meerdere Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd – prevaleert de later verstrekte Nota van Inlichtingen.

### **3.10 Gevolgen niet/niet-tijdig stellen van vragen**

Maakt de Inschrijver niet of niet-tijdig gebruik van de hiervoor genoemde mogelijkheden tot het stellen/maken/doen van vragen/bezwaren/suggesties, dan komt dit voor risico van Inschrijver en verwerkt hij zijn recht om deze vragen/bezwaren aan de orde te stellen dan wel om deze voor te leggen aan de rechter. Zowel de Bevelandse organisaties als de overige Inschrijvers mogen er in voorkomend geval gerechtvaardigd op vertrouwen dat de Inschrijver tegen de procedure van de aanbesteding, de voorwaarden, eisen en de overige inhoud van de aanbestedingsstukken en contractdocumenten geen bezwaar heeft.

Het eerst na Inschrijving aan de orde stellen van bezwaren en/of onduidelijkheden leidt tot niet-ontvankelijkheid voor wat betreft die bezwaren en/of onduidelijkheden. De Inschrijver gaat door het invullen en ondertekenen van BIJLAGE M – AKKOORDVERKLARING, akkoord met bovenstaande rechtsverwerkingsclausule.

### **3.11 Gerechtvaardigde economische belangen**

Inschrijvers kunnen de Bevelandse organisaties verzoeken om bepaalde informatie niet op te nemen in de Nota van Inlichtingen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou (kunnen) toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. Inschrijvers dienen een dergelijk verzoek uitdrukkelijk en met redenen omkleed te doen voor elke ingediende vraag. Indien er naar het uitsluitend oordeel van de Bevelandse organisaties geen sprake is van een gerechtvaardigd economisch belang van de Inschrijver, dan kan de betreffende informatie door de Bevelandse organisaties openbaar worden gemaakt, maar niet voordat de Inschrijver in de gelegenheid is gesteld om zijn vraag/bezwaar/suggestie schriftelijk in te trekken.

Het is niet toegestaan op andere wijze dan hierboven beschreven informatie bij de Bevelandse organisaties te verkrijgen over deze aanbesteding en kan leiden tot uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen *nimmer* in behandeling worden genomen en in beginsel tot uitsluiting zullen leiden.

### **3.12 Indienen inschrijvingen, sluitingsdatum en vormvereisten**

De Inschrijving dient uiterlijk op het in **paragraaf 3.6 genoemde tijdstip ('Indienen Inschrijvingen')** digitaal te zijn ingediend **via TenderNed** ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Inschrijvingen die na deze sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan. Het risico van systeem- en internetstoringen en de bijbehorende bewijslast ligt bij de Inschrijver. Per email, fax of via de post ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig.

#### **Informatie over digitaal inschrijven**

Aan Inschrijvers wordt geadviseerd om tijdig, ruim voor de sluitingsdatum van deze aanbesteding, de website TenderNed voor ondernemingen door te nemen. Op deze website staat aangegeven op welke wijze digitaal inschrijven kan worden. Onderstaand vind u de link naar de website:

<https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen>

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het registreren als onderneming in TenderNed enkele dagen tot een week in beslag kan nemen. U wordt dan ook dringend verzocht om u tijdig bij TenderNed te registreren. Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de Inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

#### **Ondertekening digitale Inschrijving:**

De digitale Inschrijving die wordt aangeleverd via TenderNed wordt voorzien van een elektronische handtekening. Inschrijver heeft een gebruikersnaam en wachtwoord nodig om in te loggen op TenderNed. Bij het indienen van de Inschrijving wordt een elektronische handtekening geplaatst door middel van een transactiecode (TAN) via een sms naar een mobiele telefoon. Door het invoeren van de transactiecode vindt eerst authenticatie plaats en vervolgens wordt de elektronische handtekening geplaatst.

De Inschrijving moet voldoen aan de voorschriften, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in dit Beschrijvend document en bijlagen. De Bevelandse organisaties openen de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de Inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld. De opening van de Inschrijvingen is **niet** openbaar.

De Bevelandse organisaties maken een proces-verbaal op van de opening van de Inschrijvingen, waarin opgenomen zijn de namen van alle Inschrijvers die een Inschrijving hebben ingediend. Een afschrift van het proces-verbaal wordt geplaatst op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) of per e-mailbericht aan alle Inschrijvers toegezonden. Met het oog op een efficiënte beoordeling stellen de Bevelandse organisaties voorwaarden ten aanzien van de vorm en inhoud van uw Inschrijving. Zie ook BIJLAGE O – CHECKLIST INSCHRIJVING, voor meer informatie op welke wijze de Inschrijving ingediend moet worden en welke documenten toegevoegd dienen te worden. Alle bijlagen die bij Inschrijving aangeleverd dienen te worden, zijn in TenderNed beschikbaar, en te vinden onder “Communicatie / documenten / aanbestedingsdocumenten” in een aparte map. Deze bijlagen dient u in te vullen en de gevraagde informatie aan te leveren. Wij adviseren u tijdig te beginnen met het uploaden van de documenten van uw Inschrijving, zodat uw complete Inschrijving tijdig wordt ingediend.

### **3.13 Ongeldige Inschrijvingen**

Een Inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het Beschrijvend document met bijlagen is in de meeste gevallen ongeldig. Ongeldig wil zeggen, dat de Inschrijving onregelmatig en/of onaanvaardbaar en/of niet geschikt is.

Eveneens ongeldig is een Inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden (voorwaardelijke Inschrijving). De Bevelandse organisaties behouden zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de Overeenkomst jegens een Inschrijver ten gunste waarvan een Gunningsbeslissing is genomen, alsnog te beslissen dat diens Inschrijving (al dan niet na verificatie conform paragraaf 6.4) ongeldig is, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens Inschrijver leidt.

De Inschrijver dient bij de Inschrijving een eigen verklaring te overleggen conform BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA), waarin Inschrijver onder meer verklaart dat alle vragen naar waarheid zijn beantwoord, geen valse gegevens zijn verstrekt en de Inschrijving niet in strijd met mededingingsregels tot stand is gekomen.

**Belangrijk!**

Uw Inschrijving is ongeldig indien het UEA niet (tijdig) is aangeleverd, niet naar waarheid is ingevuld of niet rechtsgeldig is ondertekend.

**3.14 Intrekking**

Een Inschrijver kan, voor zover hij zijn Inschrijving eerder heeft ingediend, tot de hiervoor in paragraaf 3.6 genoemde sluitingstermijn zijn Inschrijving intrekken. Intrekking kan enkel plaatsvinden door middel van een duidelijke, ondertekende verklaring van Inschrijver. Deze verklaring dient ondertekend te zijn door een bevoegde vertegenwoordiger die ter zake de Inschrijver rechtsgeldig vertegenwoordigt. Na de in 3.6 genoemde sluitingstermijn is de Inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn.

**3.15 Besluitvorming omtrent de Gunningsbeslissing**

De Overeenkomst zal worden gegund aan de Inschrijver die de Inschrijving met de beste Prijs-/Kwaliteitsverhouding heeft gedaan. De Bevelandse organisaties zullen alle Inschrijvers gelijktijdig schriftelijk informeren (per mail) over de Gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van Inschrijver in de zin van artikel 6:217 BW. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. De Bevelandse organisaties kunnen derhalve terugkomen op de Gunningsbeslissing, zonder dat de Inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien de Bevelandse organisaties zelf gebreken in de aanbestedingsprocedure hebben geconstateerd, dan wel naar aanleiding van bezwaar van een Inschrijver. De uitkomst van een eventueel aanhangig gemaakt kort geding hoeft niet te worden afgewacht voor het intrekken of wijzigen van een Gunningsbeslissing, dan wel intrekking van de aanbestedingsprocedure.

Indien de Bevelandse organisaties de gevraagde bewijsstukken niet binnen een termijn van **zeven (7) kalenderdagen** hebben ontvangen, behouden de Bevelandse organisaties zich het recht voor om niet tot gunning van de Overeenkomst aan deze Inschrijver over te gaan. In dat geval zijn de Bevelandse organisaties gerechtigd de Overeenkomst te gunnen aan de opvolgende Inschrijver.

**Belangrijk!**

De Bevelandse organisaties wijzen Inschrijver er nadrukkelijk op dat het aanvragen van sommige bewijsstukken, bijvoorbeeld de **Gedragsverklaring Aanbesteden**, circa 8 weken in beslag kan nemen. Inschrijver dient deze dus tijdig aan te vragen. Het niet tijdig kunnen overleggen van een bewijsstuk komt volledig voor risico van de betreffende Inschrijver!

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd, dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de Bevelandse organisaties de bewijsstukken binnen een termijn van **tien (10) kalenderdagen** na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

De overeenkomst komt tot stand na ondertekening hiervan, maar niet eerder dan na het verstrijken van de in paragraaf 3.6 genoemde termijn van 20 kalenderdagen conform artikel 2:127 Aw.

Definitieve gunning aan en contractering met een Inschrijver zal alleen plaatsvinden indien de desbetreffende Inschrijver op het moment van de ondertekening van de Overeenkomst nog steeds voldoet aan alle gestelde eisen, en deze de daartoe gevraagde bewijsstukken heeft overlegd.

### 3.16 Gestanddoening

De Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand voor een periode van **negentig (90)** dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen, zoals genoemd in paragraaf 3.6. Het opnemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de Inschrijving maakt de Inschrijving ongeldig. De Inschrijving zal dan terzijde worden gelegd, en niet voor beoordeling in aanmerking komen. In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn van rechtswege verlengd en eindigt de termijn van gestanddoening twintig (20) kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

### 3.17 Overeenkomst en algemene voorwaarden

#### Eén Overeenkomst:

De Bevelandse organisaties hebben er voor gekozen om met één (1) Inschrijver één Overeenkomst tot het leveren van Telecommunicatie als een dienst, inclusief bijbehorende producten / diensten, aan te gaan.

Deze Overeenkomst zal worden gesloten op basis van de model-overeenkomst zoals opgenomen in BIJLAGE K – MODEL-OVEREENKOMST, waarin de voorwaarden van de Opdracht zijn beschreven. Daarnaast zullen de kernprestaties voor elke deelnemende organisatie in een apart Addendum worden vastgelegd. De Addenda per deelnemer zullen als bijlage aan de hoofdovereenkomst worden gehecht.

#### Toepasselijke voorwaarden:

Op deze overeenkomst zullen voorts van toepassing zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) als toepasselijke voorwaarden (zie BIJLAGE L – GIBIT-VOORWAARDEN 2020 EN GEMEENTELIJKE ICT-KWALITEITSNORMEN, VERSIE 2020\_2 (17 MAART 2020). De volgende ICT-kwaliteitsgebieden van de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen zijn daarbij van toepassing:

- Informatiebeveiliging en privacy;
- Dataportabiliteit;
- Infrastructuur;
- Documentatie;
- E-facturering.

**N.B.:** de toepasselijkheid van algemene leverings- en/of andere voorwaarden van Inschrijver is, behoudens het in artikel 19 GIBIT vermelde met betrekking tot Derdenprogrammatuur, expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van andere (algemene) voorwaarden dan de GIBIT 2020 door een Inschrijver, maakt diens Inschrijving ongeldig.

#### Verwerkersovereenkomst:

Indien en voor zover Opdrachtnemer in het kader van de ICT Prestatie of onderdelen daarvan als Verwerker in de zin van de AVG moet worden aangemerkt, verklaart Inschrijver zich middels haar Inschrijving bereid een Verwerkersovereenkomst conform het in BIJLAGE Q – MODEL-VERWERKERSOVEREENKOMST beschikbaar gestelde model (of een opvolgend model, indien van toepassing) met de Bevelandse organisaties aan te gaan.

#### Vragen en/of verbetervoorstellen:

Indien Inschrijver bepaalde verbetervoorstellen of vragen heeft ten aanzien van de inhoud van de concept-Overeenkomst en/of toepasselijke voorwaarden, dan dienen deze tijdig te worden voorgesteld, zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de Overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen. Vragen of verbetervoorstellen met betrekking tot de Overeenkomst dienen uiterlijk op de in paragraaf 3.6 vermelde datum en tijdstip aan de Bevelandse organisaties te zijn voorgelegd. Op uiterlijk de in paragraaf 3.6 vermelde datum zullen de Bevelandse organisaties de laatste Nota van Inlichtingen verzenden waarin (indien sprake is van aanpassingen) deze aanpassingen vermeld staan. Vóór definitieve gunning wordt op basis daarvan de definitieve versie van de Overeenkomst opgemaakt voor de Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund.

### **3.18 Service Level Agreement (SLA)**

De Bevelandse organisaties vragen Inschrijvers een concept-SLA in te dienen. Het SLA zal niet als subgunningscriterium worden beoordeeld, maar zal als basis dienen voor het definitieve SLA, zoals dat in de contracteringsfase (na definitieve gunning) zal worden overeengekomen.

In het SLA dienen alle elementen te zijn opgenomen die in BIJLAGE D - BESTEK met betrekking tot het SLA zijn benoemd; het ingediende SLA dient tenminste te voldoen aan de daar genoemde minimale kwaliteits- c.q. prestatieniveaus en KPI's.

De Bevelandse organisaties zijn voornemens om voor zover mogelijk gebruik te maken van het door de Inschrijver voorgestelde SLA, maar zijn daartoe niet verplicht.

### **3.19 Varianten**

Het staat Inschrijver niet vrij om naast of in plaats van een Inschrijving conform het Beschrijvend document, (een) variant(-en) in te dienen.

### **3.20 Wachtkamerregeling**

In geval van verzuim van de winnende Inschrijver of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst zijn de Bevelandse organisaties gerechtigd een wachtkamerregeling in te roepen: aan de nummer twee van onderliggende aanbesteding wordt gevraagd zijn Inschrijving alsnog en opnieuw gestand te doen voor de resterende periode van de Overeenkomst, inclusief optie jaren, met oorspronkelijke prijzen. In overleg kan worden geïndexeerd naar jaar van uitvoering. Indien de nummer twee van onderliggende aanbesteding hier niet mee instemt kunnen de Bevelandse organisaties hetzelfde vragen aan nummer drie van de onderliggende aanbesteding en zo verder. De Inschrijver verklaart nu voor alsdan zich niet tegen deze wachtkamerregeling te verweren. Indien de Bevelandse organisaties een wachtkamerregeling inroepen, zal daarvoor een specifieke wachtkamerovereenkomst met de desbetreffende Inschrijver worden gesloten. Een model van deze wachtkamerovereenkomst is opgenomen in BIJLAGE P – MODEL-WACHTKAMEROVEREENKOMST.

### **3.21 Instemming met voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure**

Door het doen van de Inschrijving wordt Inschrijver geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit Beschrijvend document en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

## 3.22 Overige

### 3.22.1 Taal

Alle correspondentie omtrent de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, zal in de Nederlandse taal geschieden. Eventuele aanvullende informatie ter ondersteuning van de beantwoording van gestelde vragen zoals brochures of anderszins mogen, indien zij niet voorhanden zijn in de Nederlandse taal, tevens in de Engelse taal worden ingediend.

### 3.22.2 Ondertekening

De (digitale) documenten (zie BIJLAGE O – CHECKLIST INSCHRIJVING) worden, daar waar dit wordt gevraagd of is aangegeven, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon. Op deze documenten moet de handtekening duidelijk zichtbaar zijn. Indien de bevoegdheid van de persoon niet uit het handelsregister blijkt, dient de bevoegdheid door de Inschrijver te worden onderbouwd of dient voor hen een verifieerbaar rechtsgeldige volmacht te worden overlegd. Het is toegestaan om documenten te ondertekenen middels een elektronische handtekening in de zin van artikel 1 van het Aanbestedingsbesluit (Besluit van 11 februari 2013, houdende de regeling van enkele onderwerpen van de Aanbestedingswet 2012).

### 3.22.3 Indeling Inschrijving

De aanbieding van een Inschrijver bestaat uit zijn Inschrijving met de bijbehorende formulieren en documenten in het format en volgorde zoals aangeven in BIJLAGE O – CHECKLIST INSCHRIJVING. De Inschrijver is verplicht om deze indeling van de Inschrijving te volgen. Afwijkingen op de voorgeschreven indeling kunnen voor de Bevelandse organisaties aanleiding zijn de betreffende Inschrijving niet in de beoordeling te betrekken.

De Inschrijving dient **uiterlijk op de in de planning (paragraaf 3.6) vermelde datum en tijd** te worden ingediend. Inschrijvingen kunnen na het hiervoor genoemde tijdstip niet meer worden aangeboden. De Inschrijving wordt volledig digitaal ingediend in de kluis van TenderNed. Een andere wijze van indienen dan via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend zijn ongeldig en worden niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de Inschrijver.

De digitale documenten worden **in PDF EN IN TE BEWERKEN FORMAT** (bij voorkeur in Word- of Excel-format) ingediend.

### 3.22.4 Aantallen en volumes

Alle in dit document genoemde aantallen, bedragen, volumes en dergelijke, zijn door de Bevelandse organisaties naar beste weten of kunnen ingeschat op basis van de op dat moment beschikbare gegevens. In zijn algemeenheid geldt dat alle in dit Beschrijvend document genoemde aantallen indicatief en vrijblijvend zijn, en nooit als minimumafname(garantie) gelden. Inschrijver kan aan dergelijke aantallen, bedragen, volumes en dergelijke nimmer enig recht ontlenen.

### 3.22.5 Voorbehouden

De Bevelandse organisaties behouden zich zonder meer en zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming) het recht voor om:

- 1) de aanbestedingsprocedure tussentijds vanwege haar moverende redenen op te schorten of af te breken;

- 2) de planning te wijzigen, al dan niet als gevolg van gewijzigde omstandigheden;
- 3) Inschrijvingen die niet voldoen aan hetgeen op grond van dit Beschrijvend document is vereist ongeldig te verklaren en de desbetreffende Inschrijver(s) uit te sluiten van verdere deelname aan de onderhavige aanbesteding;
- 4) Inschrijvingen waarin voorbehouden zijn opgenomen uit te sluiten van verdere deelname van de aanbestedingsprocedure;
- 5) niet-reële Inschrijvingen ter zijde te leggen. Als niet reëel kunnen onder meer worden beschouwd: negatieve prijzen, symbolische prijzen, alsmede abnormaal lage en manipulatieve Inschrijvingen. Deze regeling geldt voor de totaalsom en voor eenheidsprijzen;
- 6) te allen tijde de in de Inschrijvingen verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op inhoudelijk juistheid en consistentie te (laten) controleren;
- 7) na ontvangst en eerste beoordeling van de Inschrijvingen een nadere verduidelijking / toelichting te verlangen;
- 8) De Overeenkomst niet te gunnen, zonder daarbij tot enige vergoeding van schade of kosten aan Inschrijvers gehouden te zijn;
- 9) Enige bezwaartermijn op te schorten of te verlengen;
- 10) De Gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- 11) Voorts behouden de Bevelandse organisaties zich het recht voor om:
  - a) alle gegevens, verklaringen en stukken zelf op juistheid te controleren of door een accountant te laten controleren;
  - b) officiële bewijsstukken op te vragen en de opgegeven referenties te benaderen zonder tussenkomst van Inschrijver;
  - c) indien sprake is van het onjuist en/of onvolledig verstrekken van informatie en/of invullen van de formulieren, de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure;
  - d) bij het niet voldoen aan de gestelde voorwaarden de Inschrijving niet verder in behandeling te nemen. **N.B.:** omissies<sup>[1]</sup> zijn hiervan uitgezonderd.

### 3.22.6 Wijziging van de Overeenkomst (algemeen)

De Bevelandse organisaties zijn te allen tijde bevoegd om de Overeenkomst gedurende de looptijd te wijzigen in de gevallen als bedoeld in hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet 2012.

De Bevelandse organisaties zijn tevens gerechtigd om de Overeenkomst, alsmede de voorwaarden waaronder de Overeenkomst door de begunstigde dient te worden uitgevoerd, tijdens de aanbestedingsprocedure te wijzigen.

Inschrijvers gaan er door Inschrijving mee akkoord, dat de Bevelandse organisaties onder de voorwaarden en prijzen van de af te sluiten Overeenkomst, aanvullende producten en/of diensten en/of functionaliteit bij de gegunde Inschrijver kunnen bestellen en/of de omvang daarvan kunnen vergroten.

---

[1] Definitie 'omissie': indien een Inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige precisering behoeft, het herstellen van kleine gebreken c.q. kennelijke vergissingen of om kennelijke materiële fouten (een materiële fout is een fout als gevolg van een vergissing of verschrijving) recht te zetten, mits de wijziging/aanvulling er niet toe leidt dat in werkelijkheid een nieuwe Inschrijving wordt voorgesteld. Voorts is het maken van een dergelijke uitzondering uitgesloten in het geval van een ontbrekend stuk (of ontbrekende informatie) dat (die) door Inschrijver op straffe van uitsluiting dient te worden verstrekt.

Bevelandse organisaties behouden zich te allen tijde het recht voor om gedurende de looptijd van de te sluiten Overeenkomst, gelijksoortige diensten van derden af te nemen.

### *3.22.7 Kostenvergoeding*

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten die zij hebben gemaakt in verband met deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

### *3.22.8 Vertrouwelijkheid*

Het intellectueel eigendom van door de Bevelandse organisaties in het kader van deze procedure verstrekte informatie berust bij hen. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de Bevelandse organisaties niets uit het Beschrijvend document met bijlagen worden veelevoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. De Bevelandse organisaties zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen Inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de Inschrijving van andere Inschrijvers, behoudens wanneer zij daartoe krachtens een wettelijke verplichting gehouden zijn en behoudens wanneer een Inschrijver instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

### *3.22.9 Tegenstrijdigheden of bezwaren*

Dit Beschrijvend document (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver met betrekking tot het Beschrijvend document (waaronder Nota('s) van Inlichtingen) echter tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met de Aw2012 en/of algemene aanbestedingsbeginselen constateren of anderszins bezwaren hebben tegen in dit Beschrijvend document gestelde eisen, criteria, systematiek en/of overige modaliteiten, dan dient Inschrijver de Bevelandse organisaties hiervan zo tijdig mogelijk, doch uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn schriftelijk via TenderNed op de hoogte te stellen. Hiermee geeft u de Bevelandse organisaties de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding. Mochten voorafgaande aan de indiening van de Inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien van (maar niet uitsluitend) de gunningssystematiek, de gestelde eisen, wensen, criteria, de Overeenkomst van een Inschrijver zijn ontvangen, dan wordt de Inschrijver door het indienen van zijn Inschrijving geacht te hebben ingestemd met het Beschrijvend document en bijlagen, waaronder deze bepaling. Indien Inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Bevelandse organisaties heeft geattendeerd op onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met het Aw2012 en/of Europese aanbestedingsbeginselen, is Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het Beschrijvend document en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

### *3.22.10 Klachtenregeling*

Indien een Inschrijver bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient zij dit bezwaar zo spoedig mogelijk voor te leggen aan de Bevelandse organisaties.

Klachten kunnen alleen via een e-mailbericht worden ingediend bij het klachtenmeldpunt van de gemeente Goes, via het volgende e-mailadres:

stadskantoor@goes.nl, t.a.v. 'klachtencoördinator aanbestedingen' onder vermelding van Europese aanbesteding "Telecommunicatie als een dienst".

Indien de Bevelandse organisaties daar aanleiding toe zien, kan zij maatregelen treffen teneinde het bezwaar van de Inschrijver weg te nemen. Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op. De Bevelandse organisaties zijn vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. In het geval door de klagende Inschrijver tevens een kort geding aanhangig is gemaakt betreffende de klacht, zal de klacht niet verder door de Directie van de gemeente Goes worden behandeld.

Mocht de Inschrijver van mening zijn dat de Bevelandse organisaties het bezwaar niet voldoende hebben weggenomen, dan kan de ondernemer zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor meer informatie over de (procedure bij de) Commissie van Aanbestedingsexperts verwijzen de Bevelandse organisaties naar de webpagina [www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

Om misverstanden te voorkomen volgt hierna een definitie van de term “klacht” en een korte uitleg over het verschil tussen een klacht en een vraag:

Definitie klacht:

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming – die belang heeft bij de aanbestedingsprocedure – aan de Bevelandse organisaties, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbestedingsprocedure of een onderdeel daarvan.

Verskil tussen een klacht en een vraag:

Een klacht is een uiting van de ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen moet een klacht duidelijk als zodanig worden benoemd. Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van een inlichting, met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking. Vragen kunnen uitsluitend worden gesteld conform het bepaalde in paragraaf 3.9.

**N.B.:** bezwaren tegen de gunningsbeslissing moeten binnen de opschortende termijn zoals bedoeld in artikel 2.127 Aw2012 en (onder meer) paragraaf 3.15 worden ingediend per aangetekende brief.

*3.22.11 Standaardteksten*

Het is Inschrijvers niet toegestaan om het format en/of de vaste tekst van de standaardformulieren en -verklaringen te wijzigen. Indien tijdens de aanbesteding of na gunning blijkt dat wijzigingen hebben plaatsgevonden, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure of ontbinding, dan wel vernietiging van de Overeenkomst.

*3.22.12 Volledigheid Inschrijving en overig*

De Inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de Bevelandse organisaties wordt gevraagd. Samenvattend worden aan de Inschrijving de volgende voorwaarden gesteld:

1. alle gevraagde informatie wordt in de Inschrijving opgenomen;
2. de Inschrijving en Inschrijver voldoen aan de gestelde (minimum)eisen;
3. er zijn geen voorwaarden of voorbehouden verbonden aan de Inschrijving;
4. de Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld;
5. de Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal negentig (90) dagen vanaf de uiterste datum van Inschrijving;
6. de Inschrijver dient prijzen aan te bieden in Euro's exclusief btw en inclusief alle kosten;

7. de Bevelandse organisaties stellen geen vergoeding beschikbaar aan de Inschrijvers voor het opstellen en indienen van een Inschrijving;
8. het is niet toegestaan medewerk(st)ers van de Bevelandse organisaties tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan verwoord in dit Beschrijvend document;
9. het is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de Bevelandse organisaties in publicaties of reclame-uitingen van (het resultaat van) deze aanbesteding melding te maken;
10. indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient u dit zo spoedig mogelijk aan de Bevelandse organisaties kenbaar te maken, via het eerder genoemde e-mailadres;
11. de Inschrijving wordt ondertekend door een vertegenwoordiger van de onderneming die hiervoor rechtsgeldig bevoegd of ge(vol)machtigd is;
12. voor zover de Bevelandse organisaties dat nodig achten, gaat Inschrijver op voorhand akkoord met verlenging van de gestanddoeningstermijn van 30 dagen na vonnis in kort geding, voor het geval door een (afgewezen) Inschrijver op grond van paragraaf 3.23 een kort geding wordt aangespannen tegen de afwijzings- c.q. gunningsbeslissing;
13. als schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt hebben de Bevelandse organisaties het recht de gestanddoeningstermijn steeds met een redelijke periode (zie ook paragraaf 3.16) te verlengen en/of de Overeenkomst later in werking te laten treden. De Inschrijver dient hiermee bij het opstellen van de Inschrijving nadrukkelijk rekening te houden;
14. de Bevelandse organisaties zijn niet verplicht interne documenten, zoals beoordelingsmatrices en/of beoordelingshulp-middelen, evaluaties, adviezen en/of andere interne documenten en/of beoordeling(hulp)middelen betreffende de selectie en gunning aan Gegadigden of Inschrijvers, beschikbaar te stellen.

#### *3.22.13 Onvolledige Inschrijving*

Indien een Inschrijver een van de bovengenoemde documenten niet, of niet volledig, heeft ingevuld of ondertekend en/of geen of deels antwoord heeft gegeven op de vragen, dan zal de Inschrijving ongeldig worden verklaard, tenzij het een omissie betreft zoals bedoeld in paragraaf 3.22.5.

### **3.23 Rechtsbescherming**

#### *Termijnen*

De Bevelandse organisaties zullen gedurende twintig (20) kalenderdagen na verzending (per e-mail) van de Gunningbeslissing (de zogenaamde "stand still-termijn" conform artikel 2.127 Aw) geen uitvoering geven aan de Gunningbeslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan teneinde Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningbeslissing. Genoemde termijn is dus tevens de maximale bezwaartermijn.

Het aanhangig maken gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van de Klachtencoördinator aanbestedingen van de gemeente Goes (zie ook paragraaf 3.22.10).

Voor een adequate reactie op het aanhangig maken een kort geding, verzoeken wij u per e-mail hiervan een mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van de Bevelandse organisaties zoals in paragraaf 3.22.10 genoemd.

Zodra de Bevelandse organisaties de Inschrijver(s) aan wie de Gunning is voorgenomen in kennis stellen van het feit dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient deze Inschrijver in deze

kort gedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde Gunningsbeslissing.

Als er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zullen de Bevelandse organisaties de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens tot Gunning kan worden overgegaan. De Gunning is uiteindelijk pas definitief nadat de Overeenkomst tussen de Bevelandse organisaties en de gegunde Inschrijver is getekend.

Een Inschrijver die een zogenaamde bodemgeschil aanhangig wenst te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank dient dit niet later dan 90 kalenderdagen na de datum van de Gunningsbeslissing aanhangig te maken op straffe van niet-ontvankelijkheid, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de vervaltermijn van 90 dagen in op de dag dat de inschrijver van de desbetreffende omstandigheid is gebleken of hiervan kennis had kunnen nemen.

#### *Forumkeuze*

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de (Voorzieningen-)rechter van de Arrondissementsrechtbank West-Brabant – Zeeland te Breda, e.e.a. op straffe van niet-ontvankelijkheid.

#### *Uitstel gunning en ondertekening Overeenkomst*

Indien een Inschrijver vóór het verstrijken van voornoemde 20-dagen termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zullen de Bevelandse organisaties in beginsel de uitkomst van deze kort geding procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de Gunningsbeslissing en tot ondertekening van de Overeenkomst over te gaan.

## Deel II De Inschrijving

In dit deel wordt onder meer aangegeven welke informatie in de Inschrijving dient te worden opgenomen inzake de door de Bevelandse organisaties gestelde uitsluitingsgronden. De Inschrijving wordt alleen beoordeeld aan de hand van de voorwaarden voor gunning en gunningscriteria indien de Inschrijver, naar het oordeel van de Bevelandse organisaties, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde geschiktheidscriteria, eisen met betrekking tot (de afwezigheid van) uitsluitingsgronden, en overige (minimum)eisen.

### **Belangrijk!**

De Inschrijving (inclusief alle bij te voegen verklaringen en in te vullen formats en vereiste documenten) dienen te zijn **ondertekend door een persoon die namens de Inschrijver aantoonbaar bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen**. Niet (rechtsgeldige) ondertekening van de Inschrijving (**inclusief bij te voegen verklaringen/formats en andere documenten**) betekent dat de Inschrijving ongeldig is, op grond waarvan Inschrijver wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

## 4 VOORWAARDEN VOOR DEELNAME

### 4.1 Gegevens inschrijver

Inschrijvers dienen gegevens aan te leveren omtrent hun onderneming en over de wijze van inschrijven. Hiertoe dienen zij BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA) in te vullen.

#### **Belangrijk!**

Het UEA is een bewerkbaar .PDF document. Het is op straffe van onmiddellijke terzijdelegging van uw Inschrijving niet toegestaan dit formulier inhoudelijk te wijzigen (bijvoorbeeld door een of meer van de aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden aan te passen). Tevens dient het UEA rechtsgeldig te zijn ondertekend door de daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s) van uw organisatie.

**Inschrijvingen, die geen rechtsgeldig ondertekend UEA bevatten zijn ongeldig, zullen onmiddellijk terzijde worden gelegd en komen niet voor verdere beoordeling in aanmerking.**

De Bevelandse organisaties controleren de rechtsgeldigheid van de Inschrijvingen. Inschrijver dient hiertoe na (voorlopige) gunning een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister aan de Bevelandse organisaties te overleggen (niet ouder dan **6 maanden**), waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register van het Kamer van Koophandel, dient deze daartoe door een conform het handelsregister vertegenwoordigingsbevoegde functionaris van Inschrijver schriftelijk te zijn gevolmachtigd. Bij Inschrijving dienst alsdan tevens (een kopie van) de vereiste volmacht te worden overlegd.

Indien Inschrijver niet is ingeschreven in het beroeps-/ handelsregister van het land waar hij is gevestigd, verzoeken wij Inschrijver dit nader toe te lichten.

### 4.2 Geschiktheidseisen - technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

#### 4.2.1 Kerncompetenties van de Inschrijver (BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES)

De Inschrijver wordt verzocht middels BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES telkens één referentie op te geven voor elk van de onderstaande kerncompetentie(s). In het geval een referentie voldoet aan meerdere kerncompetenties, mag deze voor alle toepasselijke kerncompetenties worden opgegeven. De kerncompetenties zijn:

<b>Kerncompetentie:</b>	
<b>1.</b>	<p>Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, voor sluitingsdatum indienen offerte, aantoonbaar en naar tevredenheid van een in aantallen, aard en omvang vergelijkbare opdrachtgever (als hoofdaannemer) een project verricht en opgeleverd gebaseerd op het leveren, migreren en services van een telecommunicatieoplossing in de vorm van een dienst ("Telecommunicatie als een dienst").</p> <p>De referentie moet ten aanzien van deze kerncompetentie 1 tenminste omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een kostenefficiënte integratie van mobiele telefonie met een telefonieplatform. Een oplossing waarbij de smartphonegebruiker via een met de telefonieomgeving</li></ul>

Kerncompetentie:	
	<p>geïntegreerde app over het merendeel van de gangbare telefoniefaciliteiten uit het telefonieplatform beschikt en de gebruiker met een vast telefoonnummer kan uitbellen. De oplossing bedient minimaal <b>500</b> geïntegreerde smartphone gebruikers;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unified Communications faciliteiten (chat, presence en softphone functionaliteit) voor minimaal <b>500</b> gebruikers verdeeld over tenminste 3 locaties.</li> </ul>
<b>2.</b>	<p>Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, voor sluitingsdatum indienen offerte, aantoonbaar en naar tevredenheid van een in aantallen, aard en omvang vergelijkbare opdrachtgever (als hoofdaannemer) een project verricht en opgeleverd gebaseerd op het leveren, migreren en servicen van een telecommunicatieoplossing in de vorm van een dienst (“Telecommunicatie als een dienst”).</p> <p>De referentie moet ten aanzien van deze kerncompetentie 2 tenminste omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een contactcenteromgeving met minimaal 20 contactcenter agenten, gebaseerd op minimaal 5 contactcentergroepen welke binnen de centrale applicatie volledig gesplitst van elkaar opereren en functioneren. De contactcenteromgeving is geschikt om tijd-, plaats- en locatieonafhankelijk te kunnen werken;</li> <li>• De contactcentergroepen zijn apart van elkaar geprogrammeerd en ingeregeld, voorzien van eigen rapportages en aparte callflows en routeringen ten aanzien van verschillende klantcontactkanalen zoals spraak, e-mail, (web)chat, WhatsApp en social media (<b>situatie referent:</b> minimaal 2 verschillende klantcontactkanalen tegelijkertijd aangeboden en bediend vanuit het contactcenter van de referent).</li> </ul>

- Elk referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen:  
Beschrijving: In maximaal 250 woorden wordt inhoudelijk beschreven waar het project betrekking op had.
- Tijd: De levering moet geheel of gedeeltelijk hebben plaatsgevonden in de afgelopen drie (3) jaren te rekenen vanaf de datum van publicatie. De levering moet hebben plaatsgevonden en gefactureerd zijn.
- Aard: het referentieproject betreft de levering, support en het onderhoud van Telecommunicatie als een dienst, zoals bedoeld in dit Beschrijvend document:

Gebruik voor het beschrijven van uw kerncompetenties BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES en voeg deze toe aan uw Inschrijving via het uploaden daarvan in TenderNed. De Bevelandse organisaties behouden zich het recht voor de referenties te controleren zonder de Inschrijver hierover te informeren. De Inschrijver heeft de contactperso(n)en vóór het moment van inschrijven op de hoogte gesteld dat hij/zij benaderd kan/kunnen worden door de Bevelandse organisaties.

#### 4.2.2 Bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een voldoende dekking om eventuele schades aan de zijde van Bevelandse organisaties in een redelijke mate te dekken. Een geldig certificaat van verzekering geldt als voldoende bewijs. Indien Inschrijver deel uitmaakt van een concern, vormt een concern-polis voldoende bewijs, echter alleen indien Inschrijver daarop uitdrukkelijk als verzekerde is genoemd. Indien Inschrijver zich op een concern-polis beroept, dient tevens de Holdingverklaring van BIJLAGE J – HOLDINGVERKLARING te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend met de Inschrijving te worden ingediend. De verzekering zal niet eerder eindigen dan op de einddatum van de

Overeenkomst, of na afloop van de garantietermijn van het laatst geleverde product, indien deze termijn later eindigt dan de (verlengde) Overeenkomst.

#### **4.3 Uitsluitingsgronden**

De Inschrijver die verkeert in één van de omstandigheden die genoemd worden in van het UEA, wordt uitgesloten van deelneming aan de onderhavige Europese aanbesteding, tenzij naar het oordeel van de Bevelandse organisaties sprake is van maatregelen, die een uitsluiting niet rechtvaardigen.

Indien een Inschrijver dan wel een van een Combinatie deel uit makende Ondernemer, dan wel een onderaannemer op wie een beroep met betrekking tot financiële en economische draagkracht c.q. technische en/of beroepsbekwaamheid wordt gedaan, zich bevindt in één van de van toepassing verklaarde omstandigheden, genoemd in Deel III, A t/m C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zal de Inschrijving in beginsel terzijde worden gelegd. De Inschrijver waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is wordt conform artikel 2.87a Aanbestedingswet 2012 niettemin in de gelegenheid gesteld om te bewijzen dat hij zodanig voldoende ('self-cleaning') maatregelen heeft genomen, dat diens uitsluiting niet is gerechtvaardigd. Dit bewijs dient door de Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen na een schriftelijk verzoek daartoe te worden geleverd. Voorts kunnen de Bevelandse organisaties toepassing geven aan artikel 2.88 Aanbestedingswet 2012.

Ten bewijze dat Inschrijver niet in één van de in Deel III van de in het UEA genoemde omstandigheden verkeert, dient Inschrijver hiertoe bij Inschrijving het UEA, volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend aan zijn Inschrijving toe te voegen. Niet rechtsgeldige ondertekening betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

#### **4.4 Samenwerkingsvormen**

Een Inschrijver kan inschrijven als rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven met onderaannemers en kan er beroep worden gedaan op de technische bekwaamheid of financiële- en economische draagkracht van deze onderaannemers. Dit alles wordt door de Inschrijver aangegeven in de eigen verklaring in vorm van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (paragraaf 4.1).

#### **4.5 Inschrijven als samenwerkingsverband (Combinatie)**

De Bevelandse organisaties zijn voornemens de gewenste overeenkomst aan één Inschrijver te gunnen. Voor Inschrijver mag in dit verband ook worden gelezen een samenwerkingsverband van ondernemers, conform artikel 2.52 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012, versie 2016. Het samenwerkingsverband, en voor deze de leider/penvoerder, wordt beoordeeld als één zelfstandige Inschrijver.

Alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dienen bij de Inschrijving een volledig ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te leveren. Op het UEA dient te worden aangegeven wie de leiding c.q. penvoering van het samenwerkingsverband heeft en derhalve onbepert als gemachtigde jegens de Bevelandse organisaties mag optreden en voor alle ondernemers in het samenwerkingsverband de Overeenkomst mag ondertekenen.

Als ondernemingen als samenwerkingsverband een Inschrijving indienen, dan dient bij de Inschrijving steeds BIJLAGE G – VERKLARING GEZAMENLIJKE EN HOOFDELIJKE

AANSPRAKELIJKHEID te worden toegevoegd. Als niet in samenwerkingsverband wordt ingeschreven, hoeft deze verklaring derhalve niet bij de Inschrijving te worden gevoegd. Inschrijver gaat door ondertekening van dit formulier akkoord met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid (van alle leden van het samenwerkingsverband) voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens de Bevelandse organisaties, voortvloeiende uit / samenhangende met de te sluiten Overeenkomst, bij een eventuele gunning. Alle leden van het samenwerkingsverband moeten deze verklaring medeondertekenen.

Naast de hiervoor genoemde BIJLAGE G – VERKLARING GEZAMENLIJKE EN HOOFDELIJKE AANSPRAKELIJKHEID dient, als wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, ook informatie over het samenwerkingsverband te worden opgegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Appendix III-a) bij Deel II.A (wijze van deelneming).

De ondernemingen die deelnemen aan het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en in te dienen. Tevens dienen zij ieder afzonderlijk de bewijsmiddelen aan te leveren dat de Uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn, alsmede een uittreksel uit het Handelsregister (of een vergelijkbaar document van een met de Kamer van Koophandel vergelijkbare instantie in het land van vestiging van de Inschrijver).

Door in te schrijven verklaart het samenwerkingsverband zich bereid om na een eventuele gunning een rechtsvorm aan te nemen waarbij hoofdelijke aansprakelijkheid wordt gegarandeerd, zoals bijvoorbeeld een vennootschap onder firma (VoF).

Vanwege het principe "*one bidder, one bid*" is het niet toegestaan dat leden van een samenwerkingsverband meerdere malen zelfstandig, of als lid van een ander samenwerkingsverband, dan wel als onderaannemer inschrijven. Degene die als leider c.q. penvoerder van het samenwerkingsverband optreedt, dient bij de leden van het samenwerkingsverband te verifiëren of zij daadwerkelijk alleen met dat samenwerkingsverband worden ingeschreven. Het is niet toegestaan om het samenwerkingsverband na de Inschrijving te wijzigen, behoudens met de uitdrukkelijke toestemming van de Bevelandse organisaties.

#### **4.6 Inschrijven als Hoofdaannemer met onderaannemers**

In geval van Inschrijving als Hoofdaannemer met Onderaannemer(-s) dient alleen de Hoofdaannemer aan de gestelde eisen te voldoen.

U dient bij Inschrijving een opgave te doen van de Onderaannemer(s) die u zal inzetten met daarbij een beschrijving van het gedeelte van de Overeenkomst waarvoor iedere Onderaannemer zal worden ingezet. Hiervoor dient u BIJLAGE H – VERKLARING ONDERAANNEMING, in te vullen en mede in te dienen met uw Inschrijving. Deze Verklaring onderaanneming dient mede te worden ondertekend door de betreffende onderaannemer, waarbij deze verklaart het gedeelte van de Overeenkomst waarvoor de Onderaannemer wordt ingezet, voor u uit te voeren.

**N.B.:** het bepaalde in de voorgaande alinea geldt niet voor de (operationele) inzet van installateurs, onderhoudspartijen en dergelijke reguliere (onder)aannemers. Dit is anders indien Leverancier voornemens is de uitvoering van de primaire dienstverlening (i.c. de levering van Telecommunicatie als een dienst) geheel of gedeeltelijk aan een derde partij op te dragen.

De Inschrijver vermeldt deze Onderaannemer tevens in Deel II/D van het UEA (zie BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA) als onderaannemer waarop geen beroep wordt gedaan voor de draagkracht.

Het is mogelijk dat een hoofdaannemer met meerdere onderaannemers aanbiedt. Het is echter niet toegestaan om zich zowel als hoofdaannemer aan te melden en tevens in een andere Inschrijving als onderaannemer op te treden of omgekeerd. Onderaannemers mogen zich wel bij meerdere hoofdaannemers inschrijven als onderaannemer.

De Bevelandse organisaties accepteren na gunning slechts die onderaannemer(s) die gedurende de aanbestedingsprocedure als zodanig zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle procedurele vereisten die hiervoor zijn beschreven. Het vervangen, wijzigen of achteraf (na gunning) inschakelen van onderaannemers is alleen mogelijk na schriftelijke instemming van de Bevelandse organisaties. De Bevelandse organisaties zijn vrij om dit te weigeren en kunnen daaraan voorwaarden verbinden, maar zullen dit niet zonder redelijke gronden doen.

#### **4.7 Beroep op draagkracht derden (onderaannemers)**

Inschrijver kan zich beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen. Indien de Inschrijver een beroep doet op de bekwaamheid van andere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan dient deze tevens daadwerkelijk als onderaannemer te worden ingezet voor de uitvoering van de Overeenkomst.

De Inschrijver vermeldt in Deel II/C (beroep op draagkracht andere entiteiten) van het UEA (zie BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA) of een beroep op andere entiteiten wordt gedaan, en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.

Tevens dient in dat geval BIJLAGE I – VERKLARING DERDE OP WIENS DRAAGKRACHT INSCHRIJVER ZICH BEROEPT, door de betreffende derde te worden ingevuld en door Inschrijver te worden ingediend.

De draagkracht kan betrekking hebben op alle gestelde Geschiktheidseisen (zie paragraaf 4.2.1). Indien het beroep op draagkracht betrekking heeft op de gevraagde referentie, dan dient u in BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES, te vermelden voor welke werkzaamheden u deze andere entiteit heeft ingezet bij de betreffende referentie.

Het indienen van het UEA ontslaat Inschrijver er niet van om op verzoek van de Bevelandse organisaties aan te tonen dat de Onderaannemer waarop een beroep wordt gedaan voldoende draagkrachtig en/of bekwaam is. Naast de toezeggingen in het UEA hebben de Bevelandse organisaties het recht te controleren of de Onderaannemer daadwerkelijk uitvoering gaat geven aan de verplichtingen zoals door Inschrijver is verklaard in het UEA.

Het vervangen of niet inschakelen van onderaannemers waarop een beroep is gedaan in het kader van de financiële en economische draagkracht c.q. technische en/of beroepsbekwaamheid, is niet mogelijk, tenzij zich onvoorziene omstandigheden voordoen, die het vervangen of niet inschakelen van deze onderaannemers rechtvaardigen, zulks uitsluitend ter beoordeling aan de Bevelandse organisaties. In dat geval kunnen de Bevelandse organisaties toestemming geven om de betreffende onderaannemers niet in te zetten. De Bevelandse organisaties zullen deze toestemming in redelijkheid niet onthouden, maar kunnen daaraan voorwaarden verbinden.

#### 4.8 Concern - Holdingverklaring

Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij verklaart die Inschrijver door ondertekening van BIJLAGE J – HOLDINGVERKLARING dat de moedermaatschappij in de top van het concern bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de nakoming van de door de Inschrijver op zich te nemen verplichtingen.

#### 4.9 Samenvatting / opsomming bewijsstukken documenten die bij inschrijving, respectievelijk na gunning aangeleverd dienen te worden

In deze paragraaf is aangegeven welke Bewijsstukken de Inschrijver, alsmede eventuele Onderaannemers aan de Bevelandse organisaties dien(t)(en) te overleggen. Dit kan zijn bij de Inschrijving of op verzoek van de Bevelandse organisaties na voorlopige gunning.

Een overzicht van de Bewijsstukken is opgenomen in de volgende tabel, met daaronder een toelichting (X betekent dat het betreffende document door de genoemde partij(en) moet worden ingediend).

Bewijsstukken - Uitsluitingsgronden				
Wat?	Wanneer?			
		Inschrijver:	Elk der Combinanten:	Onderaannemer(s) op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan:
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Bij Inschrijving	X	X	X
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Op verzoek (na voorlopige gunning)	X	X	X
Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Op verzoek (na voorlopige gunning)	X	X	X
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen	Op verzoek (na voorlopige gunning)	X	X	X
Bewijsstukken - Geschiktheidscriteria				
Wat?	Wanneer?			
		Inschrijver:	Elk der Combinanten:	Onderaannemer(s) op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan:
Kerncompetenties (BIJLAGE F)	Bij Inschrijving	X		
Aansprakelijkheidsverzekering	Op verzoek (na voorlopige gunning)	X	X	

#### Toelichting bewijsstukken uitsluitingsgronden:

##### 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument:

Als verklaring dat op het moment van Inschrijving geen van de Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in art 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn, wordt het UEA gebruikt. Het UEA is als BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA) opgenomen bij dit Beschrijvend document. Het is een bewerkbaar PDF-formulier. **U dient de van toepassing zijnde velden in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen.**

De Bevelandse organisaties hanteren het UEA ook ter conformering aan het gestelde in de Aanbestedingsstukken. Door ondertekening van het UEA conformeert Inschrijver zich volledig aan al het gestelde in de Aanbestedingsstukken. Als Inschrijver zich hieraan niet conformeert, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

## **2. Gedragsverklaring aanbesteden:**

De Bevelandse organisaties wensen uitsluitend zaken te doen met Inschrijvers waarbij geen enkele twijfel bestaat over hun integriteit. Voordat de Bevelandse organisaties een Overeenkomst sluiten, dien(t)(en) de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) zoals bedoeld in artikel 2.89 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012 ingediend te worden. De GVA dient van recente datum (niet ouder dan twee jaar, terug te rekenen vanaf de uiterste datum voor indienen van een Inschrijving) te zijn. De GVA is op te vragen bij de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Meer informatie is beschikbaar op de site: <http://www.justis.nl/producten/gva>.

## **3. Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister:**

Na de Gunningsbeslissing dient Inschrijver diens inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister te kunnen overleggen, waaruit blijkt dat de betrokken onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, op het moment van Inschrijving is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.98 lid 1 Aanbestedingswet 2012. Dit Bewijsstuk mag niet ouder zijn dan zes maanden, terug te rekenen vanaf de uiterste datum voor indienen van een Inschrijving.

Uit dit Bewijsstuk dient tevens te blijken welke personen bevoegd zijn de betrokken ondernemingen rechtsgeldig te vertegenwoordigen zodat ook vastgesteld kan worden of het UEA, alsmede de overige formulieren en verklaringen als genoemd in dit Beschrijvend document, rechtsgeldig is/zijn ondertekend. U dient daarbij zover terug te gaan in de bevoegdheidsstructuur, dat voor de Bevelandse organisaties duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de ondernemingen rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Als de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een rechtsgeldig door een ter zake bevoegde vertegenwoordiger ondertekende volmacht te worden bijgevoegd, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid onomstotelijk blijkt.

Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient Inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige tekeningsbevoegdheid bezitten.

## **4. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen:**

In aansluiting op het UEA deel III/B kan worden verzocht om een recente verklaring van de Belastingdienst te overleggen, waaruit blijkt dat aan de verplichtingen is voldaan ten aanzien van betalingen van premies sociale verzekeringen en belastingen. De verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden, terug te rekenen vanaf de uiterste datum voor indienen van een Inschrijving.

## **Toelichting bewijsstukken geschiktheidscriteria:**

### **5. Kwalificaties:**

Dit betreft de ingevulde BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES. Het bepaalde in paragraaf 3.3 en 4.2 is overeenkomstig van toepassing.

## **6. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering:**

Voor het inschrijven op deze Aanbesteding, kan Inschrijver volstaan met het in het UEA verklaren dat aan deze Geschiktheidseis wordt/zal worden voldaan. Na de gunningsbeslissing dient de Inschrijver, met wie de Bevelandse organisaties voornemens is de Overeenkomst te sluiten, een bewijsstuk, zijnde een kopie van de polis of een kopie van het verzekeringscertificaat en een bewijs van de laatste premiebetaling, (waarmee aangetoond wordt dat voldaan wordt aan deze Geschiktheidseis) aan de Bevelandse organisaties te overleggen.

## 5 GUNNING

### 5.1 Gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving

De gunning zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteits-verhouding, waarbij een verhouding van **30%** (Prijs) versus **70%** (Kwaliteit) wordt gehanteerd. De beoordeling van de Inschrijvingen die aan de minimumeisen voldoen, zal plaatsvinden aan de hand van hieronder genoemde subgunningcriteria en wegingsfactoren zoals opgenomen in Hoofdstuk 5.

#### **Kwalitatieve aspecten:**

Alle 'kwalitatieve' aspecten kunnen op hun eigen merites worden beoordeeld, maar – waar dit kan en in ieder geval waar dit onvermijdelijk is – ook ten opzichte van de andere Inschrijvingen.

#### **Prijs:**

De prijzen van de Inschrijvingen worden in de beoordeling meegewogen conform het principe van de beste prijs-/kwaliteitsverhouding. Zie daarvoor paragraaf 5.5.

#### **Herberekening:**

Inschrijvers die door de Bevelandse organisaties zijn uitgesloten of wiens Inschrijvingen op grond van Hoofdstuk 4 en 5 van dit Beschrijvend document terzijde zijn gelegd, dan wel niet voldoen aan de Minimumeisen, worden niet meegewogen in de gunningsprocedure. Indien een Inschrijving na de beoordeling onverhoopt alsnog wordt uitgesloten, bijvoorbeeld als deze Inschrijver op het voorgenomen moment van gunning niet (meer) aan de minimumeisen voldoet, zal er geen nieuwe beoordeling, maar wel herberekening van de scores plaatsvinden. De Overeenkomst zal alsdan worden gegund aan de Inschrijver die na herberekening de Inschrijving met de Beste Prijs-/Kwaliteitsverhouding heeft gedaan.

### 5.2 Prijzenblad / Vergoeding

#### 5.2.1 Algemeen

De Prijs bestaat uit de financiële Inschrijving zoals berekend middels het Prijzenblad (Excel) dat is opgenomen in BIJLAGE C – PRIJZENBLAD. Met behulp van dit Prijzenblad doet Inschrijver opgave van zijn tarieven, prijzen en vergoedingen.

De aangeboden prijs is gebaseerd op de in de aanbestedings- en contractdocumenten opgenomen bepalingen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden. Daarbij geldt het volgende:

1. De Inschrijver moet alle, in het Prijzenblad vermelde (verplichte), velden invullen. Inschrijvingen die geen volledige of een onjuist ingevulde BIJLAGE C – PRIJZENBLAD bevatten, worden uitgesloten van verdere beoordeling;
2. Het Prijzenblad moet **(per tabblad) rechtsgeldig ondertekend** in PDF en tevens bewerkbaar in het format MS Excel worden aangeleverd;
3. De in het Prijzenblad vermelde bedragen moeten in Euro's en exclusief BTW worden vermeld. Indien op bepaalde onderdelen geen of een lager BTW-tarief (anders dan 21%) van toepassing is, moet dit expliciet worden vermeld;
4. Van toepassing zijnde kortingen moeten apart worden vermeld op de daarvoor bestemde plaatsen in het Prijzenblad. Indien gevraagd, dienen dan prijzen inclusief en exclusief kortingen te worden vermeld!
5. Alle door Inschrijver geconformeerde eisen en wensen (alsmede de beantwoording van eventuele kwaliteitsvragen c.q. subgunningscriteria), dienen in de vergoedingen van het

- Prijzenblad te zijn opgenomen. Eisen en wensen die wel zijn geconformeerd maar niet zijn geprijsd, worden geacht zonder meerkosten deel uit te maken van de Inschrijving. Evenzo zal de volledige beantwoording van kwaliteitsvragen c.q. subgunningscriteria deel uitmaken van de Inschrijfprijs en kunnen daarvoor geen meerkosten in rekening worden gebracht;
6. De Inschrijver mag geen stelposten opnemen;
  7. Het is niet toegestaan **negatieve** bedragen in te vullen. Indien **geen** bedrag wordt ingevuld, zal dit gelden als een prijs van **nul (0)** Euro voor het betreffende onderdeel.
  8. Het hanteren van afwijkende tarief- en/of prijsmodellen (ten opzichte van het Prijzenblad) is niet toegestaan;
  9. Alle opgegeven prijzen zijn op basis van de in dit Beschrijvend document (en daaraan gerelateerde documentatie) verstrekte informatie, genoemde omstandigheden, voorwaarden, eisen en wensen;
  10. Inschrijver dient alle relevante kosten die samenhangen met levering van de gevraagde producten / diensten geheel te beprijzen;
  11. Behoudens het eventuele contractuele (standaard) indexeringsclausules, zijn de geoffreerde prijzen en kortingspercentages vast voor de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief verlenging(en). Gevolgen van wijzigingen van lonen, sociale lasten, valuta- en prijswijzigingen van materialen en apparatuur die optreden tijdens de geldigheidsduur van de Inschrijving, gunning en realisatie van de Overeenkomst zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet verrekenbaar;
  12. Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst per 01-01-2025, kan de periodieke Vergoeding, zoals aangegeven in het prijzenblad, conform het bepaalde in een eventuele contractuele (standaard) indexeringsclausule, worden herzien;
  13. Inschrijver is na indiening van zijn Inschrijving niet gerechtigd de door hem opgegeven prijzen te verhogen of additionele kosten in rekening te brengen, anders dan in de gevallen die in dit Beschrijvend document expliciet zijn toegestaan;
  14. Het is niet toegestaan om op welke wijze dan ook wijzigingen in BIJLAGE C – PRIJZENBLAD aan te brengen en/of het prijzenblad manipulatief te gebruiken. Een en ander leidt tot onmiddellijke uitsluiting van Inschrijver en terzijdelegging van diens Inschrijving.

### 5.2.2 Beoordeling onderdeel Prijs

De score op het onderdeel Prijs wordt als volgt vastgesteld:

De **totaalprijs** van een Inschrijving wordt bepaald door de som van de prijscomponenten (exclusief optionele zaken) uit het Prijzenblad zoals opgenomen in Bijlage C, en wel over de maximale looptijd van de Overeenkomst van 120 maanden. De **totaalprijs** wordt in het Prijzenblad opgenomen als Totale Investering (Tabblad TCO); zie cel D:8 van dit tabblad in BIJLAGE C – PRIJZENBLAD.

De inschrijver met het laagste totaalprijs verkrijgt het maximum aantal punten. Het maximum te behalen aantal punten is **300**. Het te behalen aantal punten van de overige Inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

$$Score Prijs = \left( \frac{totaalprijs [laagste inschrijver]}{totaalprijs [inschrijver]} \right) * 300$$

Deze score wordt meegenomen in de beoordeling van de Inschrijving conform de wijze zoals in paragraaf 5.5 is toegelicht.

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

### 5.3 Beoordeling Kwaliteit

#### 5.3.1 Kwaliteit Programma van Eisen

Het Programma van Eisen is opgebouwd uit vier (4) soorten specificaties. Deze zijn opgenomen in BIJLAGE D - BESTEK. Dit betreft:

1. **Minimumeisen:** Deze eisen gelden zonder uitzondering als **knock-out** criteria. Dat wil zeggen dat het niet-conformeren van één of meer van deze eisen met zich meebrengt, dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd en niet verder wordt beoordeeld. Deze minimumeisen zijn opgenomen in BIJLAGE D - BESTEK, Annex 1, "PVE Telecommunicatie als een dienst", Tabbladen 2 tot en met 9:  
Tab 2: Bedrijfstelecommunicatie;  
Tab 3: KCC's;  
Tab 4: Koppelingen;  
Tab 5: Beheer, rapportages en facturatie;  
Tab 6: Informatiebeveiliging;  
Tab 7: Training;  
Tab 8: Implementatie & migratie;  
Tab 9: Dienstverlening & SLA.

Door inschrijving conformeert Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk aan alle aldaar genoemde eisen;

2. **Wensen:** voor elke volledig geconformeerde Wens, zoals opgenomen in BIJLAGE D - BESTEK, Annex 1, "PVE Telecommunicatie als een dienst", Tabblad 10, nr. 10.1 t/m 10.6 ontvangt Inschrijver het aldaar aangegeven aantal punten. Dit aantal punten wordt toegevoegd aan de kwalitatieve score van uw Inschrijving conform de tabel in paragraaf 5.4;
3. **Wensen met toelichting:** dit zijn Wensen waarbij de mate waarin een Inschrijving daaraan voldoet moet worden toegelicht, zoals opgenomen in BIJLAGE D - BESTEK, Annex 1, "PVE Telecommunicatie als een dienst", Tabblad 10, nr. 10.7 t/m 10.12. De toelichting zal worden beoordeeld aan de hand van de tabel in paragraaf 5.3.2. Zie ook de tabel in paragraaf 5.4 voor de mate waarin de score op Wensen met toelichting bijdraagt aan de kwalitatieve score van uw Inschrijving.
4. **Subgunningscriterium Kwaliteitsvragen:** hier wordt van de Inschrijver een kwalitatieve beantwoording verlangd, welke door de Bevelandse organisaties zal worden beoordeeld conform de methodiek zoals opgenomen in paragraaf 5.4, alsmede in BIJLAGE E – SUBGUNNINGSCRITERIA. In het kader van deze Europese Aanbesteding Telecommunicatie als een dienst, moeten drie (3) subgunningscriteria worden beantwoord, te weten:

#### a) Partnerschap en klantbewustzijn:

Een van de drie pijlers voor de Bevelandse organisaties is "100% dienstverlening" aan de inwoners van de deelnemende gemeenten en GR de Bevelanden. De Bevelandse organisaties contracteren dan ook bij voorkeur partners die dit begrijpen (en als het ware ook in het "DNA" van de organisatie integreren) en hen ondersteunen bij de uitvoering van

haar klantcontact processen. De leverancier van telecommunicatiediensten is immers van grote invloed op dienstverlening van de organisaties en de (klant)tevredenheid van hun inwoners, ondernemers en instanties.

**b) Implementatie en adoptie:**

De Bevelandse organisaties hechten veel waarde aan kwalitatief goede en constante dienstverlening, waarbij de juiste technische oplossingen ondersteunen in de werkwijze. De overgang naar een nieuwe telefonie oplossing moet daarin faciliteren, zonder de bestaande dienstverlening onnodig te verstoren en zonder dat kritieke processen in dienstverlening op enig moment volledig stilvallen.

**c) Flexibiliteit en schaalbaarheid:**

Het is voor de Bevelandse organisaties van groot belang dat de gevraagde Telecommunicatie als een dienst volledig flexibel kan worden opgeschaald en afgeschaald en dat functionaliteiten per periode naar wens per organisatie kunnen worden ingezet of uitgezet.

**Belangrijk!**

- Voor uw beantwoording geldt, dat de volgende indeling moet worden aangehouden:

- Lettertype: Arial 10 pnt
- Marge boven: 2,12 cm
- Marge onder: 2,5 cm
- Marge links: 2,5 cm
- Marge rechts: 1,95 cm

In paragraaf 5.4 is het maximaal aantal pagina's genoemd waaraan uw beschrijving moet voldoen. Indien dit aantal wordt overschreden, zal de Aanbestedende het meerdere aan tekst **niet** in de beoordeling betrekken.

**Belangrijk!**

- Door Inschrijving garandeert Inschrijver dat hij te allen tijde in staat en bereid is om, zonder aanvullende kosten, volledig invulling te geven aan alle door hem geconformeerde Minimumeisen én Wensen, alsmede de beantwoording van Wensen met toelichting en Kwaliteitsvragen, zoals door de Bevelandse organisaties opgenomen in dit Beschrijvend document met bijlagen, behorend bij deze aanbesteding.
- De realisatie van geconformeerde Minimumeisen én Wensen, alsmede de beantwoording van Wensen met toelichting en Kwaliteitsvragen wordt geacht volledig en onvoorwaardelijk te zijn opgenomen in de commerciële Inschrijving van Inschrijver middels het ingediende Prijzenblad.
- Indien achteraf mocht blijken, dat de Inschrijver niet bereid of in staat is een geconformeerde Minimumeis of Wens, alsmede de beantwoording van Wensen met toelichting en Kwaliteitsvragen binnen het kader van diens aanbieding volledig conform te realiseren, komen alle kosten die de Bevelandse organisaties moeten maken, de kosten van eventuele derden daaronder mede begrepen, om alsnog volledig aan de betreffende Minimumeis of Wens invulling te geven, volledig voor rekening van de Inschrijver.

### 5.3.2 Cijfertoekening voor de beoordeling van subgunningscriteria

Hetgeen in de antwoorden op de subgunningscriteria beschreven en/of aangeboden wordt, maakt volledig onderdeel uit van uw Inschrijving en zal zonder extra kosten geleverd worden. Aanlevering van uw beantwoording dient in MS-Word te geschieden. Bij de beantwoording van de vragen mogen als onderdeel van de beantwoording geen URL-verwijzingen worden opgenomen. Indien de beantwoording uit meer pagina's bestaat, worden de extra pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Het gaat om de inhoud en kwaliteit van het antwoord. Het is dus zeker niet noodzakelijk toe te schrijven naar het maximaal aantal pagina's om een hogere score te behalen.

Iedere kwaliteitsvraag is voorzien van een korte toelichting, waarin de context van de vraag wordt geduïd, een doelstelling en de aspecten waar de Inschrijver in ieder geval aandacht aan dient te besteden en die een rol spelen bij de beoordeling. Er wordt per subgunningscriterium één score toegekend op grond van alle aspecten gezamenlijk, en dus niet een score per aspect.

Voorts wordt bij de beoordeling gelet op:

1. **Duidelijkheid:** Hoe duidelijker (concreet, specifiek en ondubbelzinnig) het antwoord op de desbetreffende kwaliteitsvraag is beschreven, hoe beter dit zal worden beoordeeld. In verband met de duidelijkheid wordt ook gelet op de consistentie tussen gegeven antwoorden op de diverse kwaliteitsvragen en andere in het kader van de aanbestedingsprocedure in te leveren documenten.
2. **Begrijpelijkheid:** Hoe begrijpelijker (leesbaar, eenduidig) het antwoord op de desbetreffende kwaliteitsvraag is beschreven, hoe beter dit zal worden beoordeeld.
3. **Realisme:** Hoe realistischer (relevant, overtuigend en onderbouwd) het antwoord op de desbetreffende kwaliteitsvraag is beschreven, hoe beter dit zal worden beoordeeld;
4. **Nederlandse taal:** een correct en eenduidig gebruik van de Nederlandse taal.

Per vraag kunnen maximaal honderd (100) punten worden behaald op basis van de volgende beoordeling.

Beoordeling:	Omschrijving:	Aantal te behalen punten:
<b>Geheel niet of onvoldoende behandeld:</b>	Inschrijver heeft geen informatie aangeleverd en/of de vraag in zijn geheel niet beantwoord, dan wel de beantwoording gaat niet of nauwelijks in op de gestelde vraag en de in de aanbestedingsdocumenten en/of desbetreffende kwaliteitsvraag en/of desbetreffende casus omschreven behoefte van de Bevelandse organisaties.	0
<b>Matig:</b>	Inschrijver scoort matig indien 1) zijn uitwerking merendeels niet de in de aanbestedingsdocumenten en/of desbetreffende kwaliteitsvraag en/of desbetreffende casus gevraagde onderdelen bevat en/of de beschrijving merendeels onduidelijk, onbegrijpelijk of niet realistisch is, dan wel 2) de uitwerking weliswaar laat zien dat de aanbestedingsdocumentatie is begrepen, maar deze nauwelijks invulling geeft aan de doelstellingen van de Bevelandse organisaties, bijvoorbeeld omdat deze meer een herhaling is van hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is opgenomen.	20
<b>Voldoende:</b>	Inschrijver scoort een voldoende indien zijn uitwerking de meest relevante van de in de desbetreffende kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen bevat en de beantwoording bovendien duidelijk, begrijpelijk en realistisch is. De beantwoording komt daarbij in een voor de Bevelandse organisaties aanvaardbare mate tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de Bevelandse	40

Beoordeling:	Omschrijving:	Aantal te behalen punten:
	organisaties, zoals omschreven in dit Beschrijvend document met Bijlagen.	
<b>Goed:</b>	Inschrijver scoort goed indien zijn uitwerking alle in de desbetreffende kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen bevat. De beantwoording komt daarbij in overwegende mate of volledig tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de Bevelandse organisaties, zoals omschreven in dit Beschrijvend document met Bijlagen.	70
<b>Uitstekend:</b>	Inschrijver scoort uitstekend indien zijn uitwerking alle in de desbetreffende kwaliteitsvraag gevraagde onderdelen bevat. De beantwoording komt daarbij in volledig tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de Bevelandse organisaties, zoals omschreven in dit Beschrijvend document met Bijlagen en/of overtreft deze zelfs, doordat er (bijvoorbeeld) meer wordt geboden dan hetgeen is uitgevraagd en/of de uitwerking op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak bevat, die de werkwijze van Inschrijver onderscheidend maakt en/of anderszins blijkt geeft van meerwaarde voor de Bevelandse organisaties.	100

Ieder lid van het beoordelingsteam zal allereerst de ontvangen antwoorden op de gestelde kwaliteitsvraag individueel beoordelen aan de hand van de opgestelde criteria. Vervolgens worden de individuele scores besproken in een consensusvergadering. Tot slot zal elke beoordelaar individueel diens definitieve score toekennen en zal de definitieve score van het beoordelingsteam worden vastgesteld.

De cijfers door de individuele beoordelaars worden toegekend aan de hand van de systematiek, zoals opgenomen in de bovenstaande tabel. Uitsluitend de aldaar genoemde scores kunnen worden toegekend.

#### 5.4 Beoordeling en weging kwaliteit:

De Inschrijvingen worden kwalitatief op de onderstaande subgunningscriteria beoordeeld en gewogen:

	Subgunningscriterium:	Maximale deelscore per wens / Vraag / Casus:	Rekenfactor:	Maximaal te behalen punten:
	<b>Subgunningscriterium: Kwaliteitsvragen</b>			
1.	<b>Partnerschap en klantbewustzijn</b> <i>Aantal pagina's is vrij</i>	100	1,7	170
2.	<b>Implementatie en adoptie</b> <i>Aantal pagina's is vrij</i>	100	1,4	140
3.	<b>Flexibiliteit en schaalbaarheid</b> <i>Aantal pagina's is vrij</i>	100	1,4	140
	<b>TOTAAL kwaliteitsvragen:</b>	<b>300</b>		<b>450</b>

	Subgunningscriterium:	Maximale deelscore per wens / Vraag / Casus:	Rekenfactor:	Maximaal te behalen punten:
	<b>Subgunningscriterium: Kwaliteitsvragen</b>			
4.	<b>Wensen 10.1 t/m 10.6</b>	120	1,0	120
5.	<b>Wens met toelichting 10.7</b>	100	0,25	25
6.	<b>Wens met toelichting 10.8</b>	100	0,05	5
7.	<b>Wens met toelichting 10.9</b>	100	0,45	45
8.	<b>Wens met toelichting 10.10</b>	100	0,05	5
9.	<b>Wens met toelichting 10.11</b>	100	0,25	25
10.	<b>Wens met toelichting 10.12</b>	100	0,25	25
	<b>TOTAAL Wensen:</b>	<b>720</b>		<b>250</b>
	<b>TOTAAL KWALITEIT</b>			<b>700</b>

### 5.5 Totaalscore

Van een Inschrijving zal de score voor Prijs, zoals berekend in paragraaf 5.2 in de beoordeling worden afgezet tegen het totaal behaalde aantal gewogen punten op het criterium kwaliteit, zoals vermeld in paragraaf 5.4. De volgende formule zal hierbij worden gehanteerd:

$$Totaalscore = Score Prijs + Score Kwaliteit$$

De Inschrijver met de hoogste totaalscore heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan en eindigt daardoor als 1<sup>e</sup> in de rangorde.

### 5.6 Gelijke score

Als twee of meer Inschrijvingen eindigen met dezelfde Totaalscore, dan wordt de uiteindelijke rangorde bepaald door de score op het criterium Kwaliteit (totaal). De Inschrijving die hierop de hogere score heeft behaald, eindigt hoger in de uiteindelijke rangorde. Indien de Inschrijvingen ook op het totaal aantal voor Kwaliteit behaalde punten gelijk scoren vindt loting plaats. De betreffende Inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende Inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

## 6 BEOORDELING EN VERIFICATIE

### 6.1 Beoordeling en gunning

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd door een van tevoren vastgesteld team, bestaande uit medewerkers van de Bevelandse organisaties, eventueel aangevuld met externe deskundigen, met expertise op technisch, functioneel, procesmatig en inkoop/juridisch gebied. Op basis van het door het inkoopteam opgesteld gunningsadvies, nemen de Bevelandse organisaties een gunningsbeslissing.

### 6.2 Voorwaarden voor gunning en gunningscriteria

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die niet is uitgesloten wegens het niet voldoen aan uitsluitingsgronden, geschiktheidscriteria en minimumeisen, instemt met de voorwaarden voor gunning en de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van beste prijs-/ kwaliteitsverhouding heeft ingediend.

### 6.3 Verduidelijking van de Inschrijving

Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na het tijdstip van indiening conform paragraaf 3.12 niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Bevelandse organisaties een verzoek tot verduidelijking hebben gedaan. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat in dat geval géén sprake is van een herkansing. Een verduidelijking veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader toelicht, zodat de Bevelandse organisaties een duidelijker beeld krijgen van hetgeen is aangeboden. De Bevelandse organisaties zijn hiertoe echter niet verplicht; het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van Inschrijver om te zorgen voor een juiste, duidelijke, zo volledig mogelijke, begrijpelijke, consistente, leesbare en voldoende concrete Inschrijving, die zo goed mogelijk aansluit bij de vraagstelling van de Bevelandse organisaties. Onderhandelingen met de Inschrijvers zullen niet plaatsvinden.

### 6.4 Verificatie van de Inschrijving

De Bevelandse organisaties zijn gerechtigd, doch niet gehouden, om alle op basis van het Beschrijvend document en bijlagen in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid en volledigheid te controleren, alsmede zorg te dragen voor correcte ondertekening. In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking dient de Inschrijver uiterlijk binnen **twee (2) werkdagen** na een daartoe strekkend verzoek van de Bevelandse organisaties de gevraagde verduidelijking schriftelijk aan te leveren. De Bevelandse organisaties gaan bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de Inschrijvers zijn verstrekt. Het is echter de uitsluitende verantwoordelijkheid van Inschrijver om te zorgen voor een juiste, naar waarheid ingediende, volledige en onvoorwaardelijke Inschrijving.

### 6.5 Gunningsbeslissing

De gunningsbeslissing zal aan de winnende Inschrijver per e-mail of via de TenderNed berichtenmodule bekend gemaakt worden. Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de beoogde Wederpartij, zullen de afgewezen Inschrijvers van die beslissing in kennis worden gesteld. Zij ontvangen daarover een brief (per e-mail in .pdf formaat) met daarin een overzicht van de behaalde scores, zodanig daaruit de kenmerken en relatieve

voordelen van de uitgekozen Inschrijving blijken. In de afwijzingsbrief zal de volgende informatie worden opgenomen:

- aan welke partij de Overeenkomst is gegund;
- de gronden van de gunningsbeslissing;
- de positie van Inschrijver in de rangorde ten opzichte van de winnende Inschrijver;
- de score per onderdeel van de afgewezen Inschrijving ten opzichte van de winnende Inschrijving (waarbij ook de sterke en zwakke punten worden aangeven);
- hoe en binnen welke termijn Inschrijvers rechtsmaatregelen kunnen aanwenden tegen de gunningsbeslissing.

In de bekendmaking van de gunningsbeslissing zal weliswaar de score van een Inschrijver op het onderdeel Prijs ten opzichte van de winnende Inschrijving bekend worden gemaakt, maar zal geen concrete prijsinformatie worden gecommuniceerd.

Aan de Gunningbeslissing kan de Inschrijver aan wie gunning is voorgenomen voorts geen enkel recht ontlenen. De mededeling van de Gunningbeslissing houdt géén aanvaarding in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.

## **6.6 Tot slot**

De Bevelandse organisaties wensen u veel succes met het uitbrengen van een passende Inschrijving, die met veel belangstelling tegemoet wordt gezien.

## 7 BIJLAGE A – BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

De met een hoofdletter aangegeven begrippen worden in dit Beschrijvend document en de Overeenkomst in de hiernavolgende betekenis gebruikt. De begrippen kunnen zonder verlies van betekenis in meervoud worden gebruikt.

BEGRIP:	DEFINITIE:
<b>Aflevering</b>	: Het verschaffen van het bezit van de Goederen aan Opdrachtgever.
<b>Beschrijvend Document</b>	: De meest recente versie van dit Beschrijvend Document van de Europese Aanbesteding Telecommunicatie als een dienst, bestaande uit het hoofddocument met bijbehorende bijlage(n).
<b>Bevelandse organisaties</b>	: De gemeenten Goes, Borsele, Reimerswaal, Kapelle en Noord-Beveland, alsmede de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden.
<b>Combinatie</b>	: Een samenwerkingsverband van Ondernemers, conform artikel 2.52 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012, versie 2016
<b>Conformiteitenlijst</b>	: De lijsten met (Minimum-)eisen en Wensen waarin is opgenomen aan welke (Minimum-)eisen en Wensen de Inschrijver c.q. de Leverancier voldoet.
<b>Derde</b>	: De ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
<b>Dienst(en)</b>	: De door Leverancier in het kader van Telecommunicatie als een dienst te leveren diensten, Inclusief bijkomende Producten, zoals opgenomen in BIJLAGE D - BESTEK.
<b>Dossier Afspraken en Procedures (DAP)</b>	: Een dossier met praktische werkafspraken dat door Opdrachtgever en Leverancier wordt opgesteld en bijgehouden en dat geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
<b>Goederen</b>	: Alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek.
<b>Gunningsbeslissing</b>	: De keuze van de Bevelandse organisaties voor de Inschrijver aan wie hij voornemens is een Overeenkomst te gunnen. Deze mededeling houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Inschrijver. Aan deze beslissing kunnen door Inschrijver geen rechten worden ontleend.
<b>Hoofdaannemer</b>	: De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de Overeenkomst één of meerdere Onderaannemers wenst in te schakelen en die, indien hem de Overeenkomst wordt gegund, de enige contractuele wederpartij van Opdrachtgever zal zijn.
<b>Implementatie</b>	: Alle werkzaamheden die nodig zijn om Telecommunicatie als een dienst te implementeren, operationeel in werking te stellen en te accepteren.
<b>Inschrijver</b>	: De natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving doet: - de ondernemer die zelfstandig inschrijft, of: - de Combinatie van ondernemers, of: - de Hoofdaannemer.

BEGRIJF:	DEFINITIE:
	De hoedanigheid van Inschrijver geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure.
<b>Inschrijving:</b>	: Een rechtsgeldig ondertekende aanbieding, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Inschrijver.
<b>Kantooruren</b>	: Werkdagen vanaf 8:00 uur in de ochtend tot 18:00 uur in de namiddag.
<b>Leverancier</b>	: De Inschrijver aan wie de Overeenkomst is verleend.
<b>Nota van Inlichtingen</b>	: Een document waarin de antwoorden op vragen van potentiële Inschrijvers zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document.
<b>Onderaannemer</b>	: Een ondernemer aan wie de Hoofdaannemer een deel van de Overeenkomst in onderaanneming zal geven.
<b>Overeenkomst</b>	: De Overeenkomst zoals beschreven in het Beschrijvend document met Bijlagen.
<b>Ondersteuning</b>	: Zie Support.
<b>Opdrachtgever</b>	: De Bevelandse organisaties, dan wel gemeente Goes, dan wel gemeente Borsele, dan wel gemeente Reimerswaal, dan wel gemeente Kapelle, dan wel gemeente Noord-Beveland, dan wel de Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden.
<b>Partij</b>	: De Leverancier of Opdrachtgever.
<b>Perceel</b>	: Onderdeel van de Overeenkomst waar een Inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
<b>Product(en)</b>	: De door Leverancier in het kader van Telecommunicatie als een dienst te leveren Producten, Inclusief bijkomende diensten, zoals opgenomen in BIJLAGE D - BESTEK.
<b>Producent</b>	: Fabrikant van de door Inschrijver aangeboden producten, componenten of goederen.
<b>Retransitie (Exit)</b>	: Alle werkzaamheden die Leverancier moet uitvoeren aan het einde van een Overeenkomst dan wel direct aansluitend op de afgelopen Overeenkomst om Opdrachtgever in staat te stellen de dienstverlening en bedrijfsvoering ongestoord te kunnen blijven verlenen tijdens de implementatie van Telecommunicatie als een dienst op basis van een nieuwe Overeenkomst (opvolger van aflopende Overeenkomst) met dezelfde of een andere Leverancier.
<b>Support</b>	: Het proces van het voorzien in diagnostische ondersteuning, probleemoplossing, onderhoud, installatie, configuratie en reparatie services. Dit zowel op het vlak van soft- als hardware. Ook: Ondersteuning.
<b>Supportwerkzaamheden</b>	: Activiteiten om Support te kunnen uitvoeren. Er wordt onderscheid gemaakt tussen bijvoorbeeld de verschillende vormen van support gebaseerd op een overeengekomen SLA tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Bijvoorbeeld Gold – Silver – of Bronze level.
<b>Werkdag</b>	: Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen in de zin van de algemene termijnenwet.

## **8 BIJLAGE B – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)**

Het model-UEA is als apart formulier bijgevoegd.

## 9 BIJLAGE C – PRIJZENBLAD

Het Prijzenblad is als separaat document (Excel) toegevoegd.

## 10 BIJLAGE D - BESTEK

Het “Bestek”, “Bestek, Annex 1, Programma van eisen en wensen” en “Bestek, annex 2, ICT infrastructuur” zijn separaat bijgevoegd.

## 11 BIJLAGE E – SUBGUNNINGSCRITEIA – KWALITEITSVRAGEN

Inschrijvers wordt verzocht de volgende kwaliteitsvragen te beantwoorden:

### KWALITEITSVRAAG 1: PARTNERSCHAP EN KLANTBEWUSTZIJN

#### Inleiding:

Eén van de drie pijlers voor de Bevelandse organisaties is “100% dienstverlening” aan de inwoners, ondernemers, bezoekers en instanties van de deelnemende gemeenten en GR de Bevelanden. De Bevelandse organisaties contracteren dan ook bij voorkeur partners die dit begrijpen (en als het ware ook in het “DNA” van de organisatie integreren) en hen ondersteunen bij de uitvoering van haar klantcontact processen. Zij hechten daarom veel waarde aan een goede, toekomstgerichte relatie met haar partners, waarin wederzijds ruimte is voor (onder meer) relatiemanagement, leren, verbeteren & innoveren en samenwerking. Immers, de leverancier/partner van telecommunicatiediensten is van grote invloed op dienstverlening van de organisaties en de (klant)tevredenheid van haar inwoners, ondernemers, bezoekers en instanties.

#### Doelstelling:

De Bevelandse organisaties beogen een leverancier te contracteren, die zich opstelt als kwalitatief hoogwaardige dienstverlener én partner, die zich bewust is wie de klant van de Bevelandse organisaties is, en zich bewust is van de eigen rol in de dienstverlening aan die eindklant – in plaats van uitsluitend als leverancier van telecommunicatiediensten – die zich te allen tijde proactief naar de organisaties opstelt, haar dienstverlening ten behoeve van de klant van de Bevelandse organisaties op regelmatige basis te evalueert en in samenspraak met de opdrachtgever verbetert. Leverancier stelt zich dan ook op als partner voor zowel huidige, als ook voor toekomstige vraagstukken. Hier is ontzorgen van de Bevelandse organisaties belangrijk als het aankomt op het signaleren en inpassen van kansen op het gebied van constant houden en verbeteren van dienstverlening.

Inschrijvers wordt gevraagd om, met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document en deze doelstelling(en) in het bijzonder, te beschrijven op welke wijze hij invulling geeft aan:

- **Klantbewustzijn:** waarbij de Inschrijver aangeeft hoe hij zorgt dat hij de markt en klant van de Bevelandse organisaties kent en deze kennis doorlopend up-to-date houdt. Met daarbij een beschrijving hoe Inschrijver deze kennis van de markt inbedt in zijn oplossing en daarmee kansen en noodzakelijke verbeteringen proactief aandraagt en waar nodig doorvoert om doorlopend aan te sluiten op de behoefte van de eindklant van de Bevelandse organisaties.

De Inschrijving wordt hierbij hoger gewaardeerd wanneer de Inschrijver aantoonbaar passende instrumenten inzet om de klant/markt van de Bevelandse organisaties in beeld te houden.

- **Leren, verbeteren en innoveren:** waarbij de Inschrijver de wijze beschrijft waarop (structurele) dienstverleningsverbetering zal worden ingericht en hoe de resultaten daarvan zullen worden geborgd. De Inschrijving wordt hierbij hoger gewaardeerd wanneer invoering en borging van verbeteringen aantoonbaar gestructureerd worden verwerkt, vastgelegd en een passend trainings- en adoptieplan voor het overbrengen van veranderingen aan gebruikers beschikbaar is en ingezet zal worden.

- **Zelfbewustzijn en partnerschap:** waarbij de Inschrijver beschrijft hoe hij de eigen rol in de dienstverlening aan de klant van de Bevelandse Organisatie ziet en hoe het partnerschap tussen de Inschrijver en de Bevelandse Organisaties er uit ziet, om vervolgens te concretiseren wat de Inschrijver onderscheidt van de markt op dit gebied.

Een Inschrijving wordt hierbij hoger gewaardeerd wanneer de Inschrijver zich aantoonbaar bewust is van de rol van hemzelf en zijn geboden oplossing in de dienstverlening aan de eindklant en hierbij een concrete beschrijving geeft van hoe het partnerschap ingevuld en ontwikkeld wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

## KWALITEITSVRAAG 2: IMPLEMENTATIE EN ADOPTIE

### Inleiding

De Bevelandse organisaties hechten veel waarde aan kwalitatief goede en constante dienstverlening, waarbij de juiste technische oplossingen ondersteunen in de werkwijze. De nieuwe telefonie oplossing moet daarin faciliteren, zonder dat de overgang de bestaande dienstverlening onnodig zal verstoren en zonder dat kritieke processen in dienstverlening op enig moment volledig stilvallen.

### Doelstelling

De Bevelandse organisaties hechten eraan dat installatie en implementatie van de geboden oplossing de bestaande processen op het gebied van dienstverlening niet (of beperkt tot een absoluut minimum) verstoord worden en dat installatie en implementatie van de totaaloplossing zo snel als binnen de kwalitatieve afspraken mogelijk is plaatsvindt door (en onder begeleiding van) een implementatieteam van Inschrijver dat zowel kwalitatief als kwantitatief passend is om een tijdige bedrijfsklare oplevering en acceptatie te realiseren. Daarbij verwachten de Bevelandse organisaties dat gebruikers ondersteund worden bij het in gebruik nemen van de oplossing, waarbij Inschrijver borgt dat gebruikers de geboden oplossing voldoende beheersen om hier op een goede en vertrouwde manier mee te werken, waarbij ze bekend zijn met de werking en mogelijkheden van de oplossing.

Inschrijver wordt gevraagd om, met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document en deze doelstelling(en) in het bijzonder, te beschrijven op welke wijze hij invulling geeft aan:

#### **A. Het Implementatieplan:**

De Inschrijver schrijft als onderdeel van diens Inschrijving een gedetailleerd Implementatieplan, inclusief test- en acceptatiefasen, waarin Inschrijver beschrijft hoe hij de implementatie gaat aanpakken en borgt dat deze op tijd gereed is. Inschrijver gaat, met inachtneming van het bepaalde in dit Beschrijvend document en de genoemde doelstelling(en) van de Bevelandse organisaties in het bijzonder, tenminste in op:

#### **- De aanpak van de implementatie, waaronder:**

1. Aanpak en schets van de technische inrichting (architectuur voorstel), dat ten minste het volgende bevat:
  - a) Beschrijf en motiveer de aangeboden oplossing, gelet op de samenhang tussen bedrijfsprocessen, producten en diensten, functionaliteit, applicaties en technische voorzieningen. Samenvattend:
    - Beschrijf en motiveer de aangeboden Telecommunicatie als een dienst en de integratie van bepaalde onderdelen zoals bestaande SIP trunk infrastructuur, Join Klant Contact Systemen, Active Directory, etc.;
    - Geef een helder overzicht van toegepaste producten, technieken, licenties en abonnementen;
    - Beschrijf en motiveer de gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden oplossing;
    - Geef een toelichting op de wijze waarop de aspecten beschikbaarheid, schaalbaarheid en flexibiliteit zijn geadresseerd.
  - b) Voeg een architectuurschema toe aan het ontwerp (tekening maximaal A3 formaat). Het schema bevat een indeling van de aangeboden oplossing, aangevuld met een uitleg in tekst. Het architectuurschema geeft tevens een duidelijk overzicht van toegepaste

componenten / functies en hun onderlinge samenhang.

## **2. Aanpak voor Proof of Concept (PoC), testen, totstandkoming testscenario's en aanpak van de acceptatie.**

Daarbij geldt dat naarmate de voorgestelde technische inrichting c.q. architectuur van de dienstverlening en de geboden functionaliteit, alsmede de aanpak van PoC en (acceptatie-)testen beter aansluiten bij de doelstellingen van de Bevelandse organisaties en/of concreter ('SMART') zijn beschreven, een hogere waardering zal worden gegeven.

### **B. Relatie aangeboden dienstverlening met ICT omgeving Bevelandse organisaties:**

Beschrijf en motiveer hoe de aangeboden oplossing functioneert in combinatie met de ICT omgeving van Opdrachtgever – zoals beschreven in BIJLAGE D - BESTEK – met specifieke aandacht voor een goede werking van telefonieapplicaties binnen de VMware Horizon omgeving van Opdrachtgever en eventuele aandachtspunten op dit vlak. Specifieke (technische) randvoorwaarden die Inschrijver stelt aan de ICT omgeving van de Bevelandse organisaties om een adequaat (dat wil zeggen conform specificatie) functioneren van de aangeboden oplossing te kunnen garanderen, dienen in dit verband expliciet te worden vermeld.

Uw beantwoording zal hoger worden gewaardeerd naarmate deze enerzijds meer zekerheid geeft over een adequaat functioneren van uw oplossing in relatie tot de aanwezige ICT omgeving (denk bijvoorbeeld aan minder complexiteit) en anderzijds minder inspanning van de Bevelandse organisaties zal vragen om de inrichting en – bijvoorbeeld – het beheer van de eigen ICT omgeving geschikt te laten zijn voor interactie met de door u aangeboden oplossing.

### **C. Risico's en risicobeheersing:**

Het gaat hierbij om het identificeren van risico's die volgens de Inschrijver buiten zijn eigen invloedssfeer liggen. Inschrijver dient aan te geven:

- waarom een risico een belangrijk risico is;
- hoe het risico wordt gemitigeerd;
- hoe het mitigeren van het risico wordt gemeten;
- waarom de mitigerende maatregel gaat werken;
- wat de Inschrijver gaat doen als de beoogde beheersmaatregel niet voldoende is.

Het benoemen van relevantere en concretere risico's, bij voorkeur gebaseerd op eigen ervaringen, en ook het benoemen van concrete, realistische en bewezen mitigerende maatregelen, zal hoger worden gewaardeerd;

### **D. Een zo minimaal mogelijke verstoring van de bedrijfsprocessen van de Bevelandse Organisaties:**

Hierbij wordt beschreven hoe de dienstverlening aan de klant van de Bevelandse organisaties wordt gewaarborgd tijdens de implementatie.

Minder verstoring en een concreet plan van aanpak zal hoger worden gewaardeerd;

### **E. Kwaliteitsbeheersing:**

Op te leveren documentatie, onder andere:

- Technische inrichting;
- Functionele basisinrichting en alle koppelingen;

- Beschrijving van de gezamenlijk vormgegeven werkprocessen.

Acceptatie van het resultaat vindt plaats op basis van een door Inschrijver opgesteld en door de Bevelandse organisaties vastgesteld test- en acceptatieplan.

De beoordeling van dit criterium geschiedt aan de hand van het door Bevelandse organisaties gepercipieerde realiteitsgehalte (verwachte haalbaarheid in relatie tot enerzijds de gewenste snelle implementatie en anderzijds 'slagingskans'/risicobeheersing) van (de uitwerking van en motivatie bij genoemde aspecten in) het Implementatieplan, waarbij de cijferreeks als vermeld in paragraaf 7.3.2 zal worden gehanteerd.

#### **F. Opstellen van de implementatieplanning:**

De Bevelandse organisaties verwachten van Inschrijver dat deze een implementatieplanning inclusief fasering hanteert die bewezen succesvol en passend is voor de Bevelandse organisaties. Per fase wordt duidelijk aangegeven welke partij verantwoordelijk is voor welke activiteit en wat de concrete deliverable en deadline van de activiteit is. Inschrijver doet hierbij op basis van ervaring een voorstel, waarna de reële definitieve planning in overleg en in partnerschap wordt vastgesteld.

Iedere fase wordt gezamenlijk afgesloten met een beoordeling van duidelijke aantoonbare en objectief beoordeelbare resultaten.

Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige implementatie van Telecommunicatie als een dienst, inclusief het beschrijven van de gezamenlijk vormgegeven werkprocessen, het leggen van de koppelingen zoals beschreven in het Programma van Eisen, de datamigratie, etc.

De inschrijving wordt hierbij hoger gewaardeerd als de implementatieplanning en de stappen te nemen door zowel Inschrijver als de Bevelandse organisaties zelf, met bijbehorende deliverables, én de maatregelen ter borging van een tijdige oplevering concreet ('SMART') beschreven zijn, er realistische oplever- en acceptatiedata, waaronder de uiterste acceptatiedatum, worden opgenomen, de voorgestelde doorlooptijd daarbij bewezen reëel is en de geplande livegang per 01 oktober 2023 wordt gehaald c.q. zo dicht mogelijk wordt benaderd.

#### **G. Het Implementatieteam en projectstructuur:**

De Bevelandse organisaties hechten er sterk aan dat het implementatieteam, althans de sleutelfunctionarissen daarin aan de zijde van Inschrijver, gedurende de gehele Implementatieperiode in stand blijft, behoudens bij ziekte, onverwachte uitdiensttreding en dergelijke zaken bij sleutelfunctionarissen aan de zijde van Inschrijver.

Daarnaast wordt de projectstructuur duidelijk beschreven, met daarin in elk geval een duidelijk taakverdeling tussen Inschrijver, Opdrachtgever en eventuele derden, in termen van rollen, activiteiten en verantwoordelijkheden. Daarbij wordt een realistische inschatting van de benodigde inzet in uren gepresenteerd en geeft de Inschrijver eventuele randvoorwaarden weer.

De inschrijving wordt hierbij hoger gewaardeerd wanneer concreet beschreven is hoe sleutelfunctionarissen verbonden blijven aan het project en wanneer concreet beschreven is welke functionarissen (met welke competenties) van de Bevelandse organisaties op welk moment in de implementatie verwacht worden mee te werken aan implementatie. Hierbij geldt dat de Inschrijving hoger wordt gewaardeerd wanneer de eigen inspanning van de Bevelandse organisaties niet hoger is dan noodzakelijk voor een succesvolle implementatie.

**H. Het Training- en Adoptieplan:**

- a) Beschrijf helder de opzet van de trainingen voor de verschillende gebruikersprofielen, zoals benoemd binnen deze aanbesteding;
- b) Om ervoor te zorgen dat de medewerkers direct en op een juiste wijze gebruikmaken van de mogelijkheden van de oplossing, is een goede ondersteuning nodig vanuit de Inschrijver. Een goed en realistisch adoptieplan is dan ook noodzakelijk om het traject succesvol af te ronden.

De Inschrijving zal hoger gewaardeerd worden wanneer het adoptieplan SMART geformuleerd is en aangeeft wat ervoor nodig is om de oplossing vanuit gebruikersoogpunt succesvol te laten zijn c.q. een soepele en effectieve adoptie te realiseren en wanneer duidelijk is welke activiteiten in welke vorm en door welke personen/rollen uitgevoerd dienen te worden. Het is belangrijk om aan te geven in hoeverre Inschrijver de Opdrachtgever kan ondersteunen en ontzorgen en hoe het bereiken van een voldoende mate van succes geborgd is c.q. aangetoond wordt.

### **KWALITEITSVRAAG 3: FLEXIBILITEIT EN SCHAALBAARHEID**

#### **Inleiding:**

Het is voor de Bevelandse organisaties van groot belang dat Telecommunicatie als een dienst volledig flexibel kan worden opgeschaald en afgeschaald en dat functionaliteiten per periode naar wens per organisatie kunnen worden ingezet of uitgezet.

#### **Doelstelling:**

Inschrijvers wordt dan ook verzocht om te beschrijven op welke wijze invulling zal worden geven aan de flexibiliteit en schaalbaarheid van de gevraagde Telecommunicatie als een dienst.

De Bevelandse organisaties verwachten dat daarbij tenminste wordt ingegaan op de volgende aspecten:

- Doorlooptijd bij een aanvraag voor op- en afschalen;
- Doorlooptijd realisatie;
- Transitie-/projectplanning op- en afschaling;
- Mogelijkheden voor tijdelijk op- en afschalen voor (tijdelijk extra) projectbehoefte;
- Gedeeltelijke afschaling van de dienstverlening per deelnemende organisatie;
- Volledige (tijdelijke of definitieve) afschaling van de dienstverlening per deelnemende organisatie;
- Kostenaspecten;
- Opzegtermijnen;
- Overige randvoorwaarden aan het op- en afschalen;
- Exit-/retransitieplan c.q. voorwaarden bij einde overeenkomst.

Daarbij geldt, dat het ontvangen antwoord beter zal worden beoordeeld, naarmate dit gunstiger is voor de Aanbestedende dienst en/of beter aansluit bij de in dit Beschrijvend document opgenomen, eisen, wensen, verwachtingen, ontwikkelingen, uitgangspunten en randvoorwaarden van de Bevelandse organisaties.

Flexibiliteit is voor de Bevelandse organisaties een groot goed. Een uitgebreider mogelijkheid tot op- en afschalen – bijvoorbeeld ten aanzien van het KCC (agent licenties & supervisor licenties) en licenties voor standaard telefoniegebruikers, alsmede gunstiger voorwaarden waaronder een en ander kan plaatsvinden, zullen dan ook hoger worden gewaardeerd.

## 12 BIJLAGE F – KERNCOMPETENTIES

### Voorwaarden bij de referentieverklaring:

- De door Inschrijver aangeleverde informatie in deze BIJLAGE kan worden geverifieerd. Inschrijver dient hiertoe alle medewerking te verlenen.
- De verklaring dient door de Inschrijver rechtsgeldig ondertekend te zijn door een hiertoe bevoegd persoon.
- Per kerncompetentie dient één referentie te worden ingediend. Het is Inschrijver toegestaan om meerdere kerncompetenties aan te tonen door het indienen van één referentie.
- De werkzaamheden waar de referenties betrekking op hebben dienen te hebben plaatsgevonden in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf de uiterste inschrijvingsdatum die voor deze aanbesteding is vastgesteld.
- De opgegeven contactpersoon bij de referent dient tenminste beschikbaar te zijn voor de verificatie in de periode van 25 april 2023 tot 16 mei 2023.

### Kerncompetenties technische c.q. beroepsbekwaamheid:

Uit de opgegeven referenties dient te blijken dat de Inschrijver beschikt over de navolgende kerncompetenties:

Kerncompetentie:	
1.	<p>Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, voor sluitingsdatum indienen offerte, aantoonbaar en naar tevredenheid van een in aantallen, aard en omvang vergelijkbare opdrachtgever (als hoofdaannemer) een project verricht en opgeleverd gebaseerd op het leveren, migreren en services van een telecommunicatieoplossing in de vorm van een dienst ("Telecommunicatie als een dienst").</p> <p>De referentie moet ten aanzien van deze kerncompetentie 1 tenminste omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een kostenefficiënte integratie van mobiele telefonie met een telefonieplatform. Een oplossing waarbij de smartphonegebruiker via een met de telefonieomgeving geïntegreerde app over het merendeel van de gangbare telefoniefaciliteiten uit het telefonieplatform beschikt en de gebruiker met een vast telefoonnummer kan uitbellen. De oplossing bedient minimaal <b>500</b> geïntegreerde smartphone gebruikers;</li><li>• Unified Communications faciliteiten (chat, presence en softphone functionaliteit) voor minimaal <b>500</b> gebruikers verdeeld over tenminste 3 locaties.</li></ul>
2.	<p>Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar, voor sluitingsdatum indienen offerte, aantoonbaar en naar tevredenheid van een in aantallen, aard en omvang vergelijkbare opdrachtgever (als hoofdaannemer) een project verricht en opgeleverd gebaseerd op het leveren, migreren en services van een telecommunicatieoplossing in de vorm van een dienst ("Telecommunicatie als een dienst").</p> <p>De referentie moet ten aanzien van deze kerncompetentie 2 tenminste omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een contactcenteromgeving met minimaal 20 contactcenter agenten, gebaseerd op minimaal 5 contactcentergroepen welke binnen de centrale applicatie volledig</li></ul>

Kerncompetentie:	
	<p>gesplitst van elkaar opereren en functioneren. De contactcenteromgeving is geschikt om tijd-, plaats- en locatieafhankelijk te kunnen werken;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De contactcentergroepen zijn apart van elkaar geprogrammeerd en ingeregeld, voorzien van eigen rapportages en aparte callflows en routeringen ten aanzien van verschillende klantcontactkanalen zoals spraak, e-mail, (web)chat, WhatsApp en social media (<b>situatie referent:</b> minimaal 2 verschillende klantcontactkanalen tegelijkertijd aangeboden en bediend vanuit het contactcenter van de referent).</li></ul>

## Format referenties

Algemene gegevens referent		
Naam referent:		
Plaats:		
Contactpersoon:		
Telefoonnummer:		
Uitvoerende partij:	[Inschrijver / Derde]	
Naam uitvoerende partij indien de werkzaamheden zijn uitgevoerd door een derde waarop een beroep wordt gedaan:		
Voorwaarde	Voldoet	Toelichting
Werkzaamheden zijn niet langer dan drie jaar geleden beëindigd.	[Ja/nee]	
Technische bekwaamheid	Voldoet	Toelichting
<b>Kerncompetentie 1:</b> integratie van mobiele telefonie met een telefonieplatform en Unified Communications faciliteiten:	[Ja/nee]	
<b>Kerncompetentie 2:</b> Contactcenter-omgeving en contactcentergroepen:	[Ja/nee]	
Start- en einddatum overeenkomst		
Startdatum referentie werkzaamheden		
Einddatum referentie werkzaamheden		

Dit formulier dient te worden ondertekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegde functionaris.

### Ondertekening:

<b>Naam Inschrijver:</b>	
<b>Naam functionaris:</b>	
<b>Datum:</b>	
<b>Handtekening:</b>	

[**N.B.:** indien Inschrijver meer dan één referentie opvoert, dient per referentie een Referentieverklaring te worden ingediend.]

### 13 BIJLAGE G – VERKLARING GEZAMENLIJKE EN HOOFDELIJKE AANSPRAKELIJKHEID

Inschrijver verklaart door ondertekening dat er sprake is van een Inschrijving in Combinatie. Ondergetekenden verklaren zich bij Gunning gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de nakoming van de (Raam)overeenkomst. Tevens verklaren zij de Combinatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst niet zonder toestemming te zullen wijzigen.

<b>A. Bedrijfsgegevens lid 1 van de Combinatie / penvoerder:</b>	
Organisatiename:	
Naam ondertekenaar: <i>(vertegenwoordigingsbevoegd persoon)</i>	
Functie ondertekenaar: <i>(vertegenwoordigingsbevoegd persoon)</i>	
Handtekening:	
Bezoekadres, postcode en plaats (land):	
Postadres, postcode en plaats (land):	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	
Website (URL):	
Welk deel van de Overeenkomst wordt door lid 1 van de Combinatie uitgevoerd?	

<b>B. Bedrijfsgegevens lid 2 van de Combinatie (*):</b>	
Organisatiename:	
Naam ondertekenaar: <i>(vertegenwoordigingsbevoegd persoon)</i>	
Functie ondertekenaar: <i>(vertegenwoordigingsbevoegd persoon)</i>	
Handtekening:	
Bezoekadres, postcode en plaats (land):	
Postadres, postcode en plaats (land):	
Telefoonnummer:	
E-mailadres :	

**B. Bedrijfsgegevens lid 2 van de Combinatie (\*):**

Website (URL):

Welk deel van de  
Overeenkomst wordt door  
Combinantlid 2 uitgevoerd?*\* Zo vaak te herhalen als er deelnemers in de Combinatie zijn.*

Dit formulier dient te worden ondertekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegde functionaris.

**Verklaring juistheid en volledigheid gegevens:**

Naam Inschrijver:

Naam ondertekenaar:  
*(vertegenwoordigingsbevoegd  
persoon)*Functie ondertekenaar:  
*(vertegenwoordigingsbevoegd  
persoon)*

Datum:

Handtekening:

#### 14 BIJLAGE H – VERKLARING ONDERAANNEMING

Ondergetekende verklaart door ondertekening dat er sprake is van Onderaanneming en meldt hierbij werkzaamheden of activiteiten die ondergetekende voornemens is met inschakeling van Onderaannemer(s) uit te voeren:

Verklaring van Onderaannemer inzake Onderaannemerschap en het daadwerkelijk uitvoeren gedeelte Overeenkomst(*)	
Naam Onderaannemer:	
Naam ondertekenaar Onderaannemer: <i>(vertegenwoordigingsbevoegd persoon)</i>	
Functie ondertekenaar Onderaannemer: <i>(vertegenwoordigingsbevoegd persoon)</i>	
Handtekening Onderaannemer:	
Bezoekadres, postcode en plaats (land) Onderaannemer:	
Postadres, postcode, plaats (land) Onderaannemer:	
Telefoonnummer Onderaannemer:	
E-mailadres Onderaannemer:	
Website Onderaannemer:	
Percentage van de totale Overeenkomst:	
Geschat bedrag in Euro's:	
Beschrijving van het gedeelte van de Overeenkomst in Onderaanneming, welk gedeelte Onderaannemer daadwerkelijk zal uitvoeren:	

\* Zo vaak te herhalen als er onderaannemers aan deze aanbesteding mee doen.

Dit formulier dient te worden ondertekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegde functionaris.

**Verklaring onderaanneming  
Verklaring Inschrijver juistheid en volledigheid gegevens**

Naam Inschrijver:

Naam ondertekenaar Inschrijver:  
*(vertegenwoordigingsbevoegd  
persoon)*

Functie ondertekenaar Inschrijver:  
*(vertegenwoordigingsbevoegd  
persoon)*

Datum:

Handtekening:

**Let op:**

*de Onderaannemer(s) dien(t)(en) allen een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)  
ingevuld en ondertekend in te leveren!*

## 15 BIJLAGE I – VERKLARING DERDE OP WIENS DRAAGKRACHT INSCHRIJVER ZICH BEROEPT

Indien de Bevelandse organisaties met <VUL IN: naam Inschrijver>, gevestigd te <VUL IN: plaats vestiging Inschrijver>, een Overeenkomst sluiten, verklaart ondergetekende (Derde) dat <VUL IN: naam Inschrijver> op eerste verzoek en in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke bij hem beschikbare middelen teneinde te voldoen aan <VUL IN: ter zake van welke Geschiktheidseis(en) er een beroep wordt gedaan op de Derde>

Dit formulier dient te worden ondertekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegde functionaris.

Gegevens Derde	
Bedrijfsnaam:	
Rechtsvorm van de organisatie:	
Bezoekadres, postcode en plaats:	
Postadres, postcode en plaats:	
E-mail:	
Telefoonnummer:	
Internetadres:	
Naam bevoegde vertegenwoordiger of gevolmachtigde:	
Functie bevoegde vertegenwoordiger of gevolmachtigde:	
Ondertekening:	
Datum:	

*\* Als Inschrijver zich beroept op meerdere Derden, zullen evenzoveel verklaringen moeten worden ingediend.*

## 16 BIJLAGE J – HOLDINGVERKLARING

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een ondernemer die een beroep doet op de financiële draagkracht van het Concern / de Holdingmaatschappij, dient deze verklaring te worden ingevuld en ondertekend door het Concern / de Holdingmaatschappij.

Het *Concern / de holdingmaatschappij*, .....(naam van de rechtspersoon), gevestigd te .....(vestigingsadres van de rechtspersoon), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door ..... (naam), ..... (functie), hierna te noemen, *het Concern / de Holdingmaatschappij*,

### overwegende dat:

- de Bevelandse organisaties een Overeenkomst hebben gepubliceerd inzake de verwerving van Telecommunicatie als een dienst, zoals gepubliceerd op ..... (datum publicatie aankondiging) onder nummer ..... (nummer aankondiging);
- de Ondernemer ..... (naam van de rechtspersoon), gevestigd te ..... (vestigingsadres van de rechtspersoon), een Inschrijving heeft gedaan of wenst te doen op deze Overeenkomst,

verklaart hierbij dat indien de Overeenkomst wordt gegund aan de Ondernemer en de Bevelandse organisaties met de Ondernemer een Overeenkomst sluiten, het Concern/de Holdingmaatschappij zich conform paragraaf 4.8 van het betreffende Beschrijvend document van de Europese Aanbesteding Telecommunicatie als een dienst tegenover de Bevelandse organisaties verbindt om op de enkele schriftelijke mededeling van de Bevelandse organisaties dat de Ondernemer te kort is geschoten in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de af te sluiten Overeenkomst, de uitvoering van deze verplichting na te (doen) komen overeenkomstig de voorwaarden van de af te sluiten Overeenkomst.

### Aldus naar waarheid opgemaakt en ondertekend:

Naam en functie ondertekenaar:	
Plaats:	
Handtekening:	
Datum:	

## 17 BIJLAGE K – MODEL-OVEREENKOMST

**18 BIJLAGE L – GIBIT-VOORWAARDEN 2020 EN GEMEENTELIJKE ICT-KWALITEITSNORMEN,  
VERSIE 2020\_2 (17 MAART 2020)**

## 19 BIJLAGE M – AKKOORDVERKLARING

**Betreft:** Beschrijvend document, Geschiktheidseisen, Bestek en Programma van Eisen, overige bijlagen bij het Beschrijvend document en Verzekering.

Inschrijver conformeert zich onvoorwaardelijk en volledig aan al het gestelde in dit Beschrijvend document, waaronder ook de rechtsverwerking zoals aangeven in paragraaf 3.10 en 3.23 van het voorliggend document en haar Bijlagen:

JA

Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met en geeft te kennen volledig te voldoen aan het gestelde in paragraaf 4.2 (Geschiktheidseisen) van dit document.

JA

Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met BIJLAGE K – MODEL-OVEREENKOMST

JA

Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met BIJLAGE L – GIBIT-VOORWAARDEN 2020 EN GEMEENTELIJKE ICT-KWALITEITSNORMEN, VERSIE 2020\_2 (17 MAART 2020), met uitzondering van de hier niet-toepasselijke ICT-kwaliteitsgebieden (zie paragraaf 3.17).

JA

Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met BIJLAGE P – MODEL-WACHTKAMEROVEREENKOMST.

JA

Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met BIJLAGE Q – MODEL-VERWERKERSOVEREENKOMST

JA

Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met alle minimum eisen uit het Bestek en Programma van Eisen, alsmede aan alle overige aan de Opdracht gestelde eisen en/of voorwaarden zoals opgenomen in het Beschrijvend document en haar bijlagen.

JA

Naam Inschrijver:

Naam functionaris:

Datum:

Handtekening:

## 20 BIJLAGE N – VRAGENFORMULIER NOTA VAN INLICHTINGEN

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. /nr.:	Vraag:	Antwoord de Bevelandse organisaties:
1.				
2.				
3.				
4.				

## 21 BIJLAGE O – CHECKLIST INSCHRIJVING

### Checklist in te dienen documenten bij Inschrijving:

Onderstaand overzicht dient zowel voor Inschrijver als Opdrachtgever ter verificatie dat de Inschrijving volledig is ingediend. De ingevulde en door een ter zake bevoegde vertegenwoordiger van Inschrijver ondertekende checklist dient aan de Inschrijving te worden toegevoegd. Inschrijver verklaart middels ondertekening van dit overzicht alle onderstaande documenten te hebben ontvangen en zich volledig aan het format van de formulieren gehouden te hebben. In geval het format niet is gevolgd, zullen de Bevelandse organisaties de Inschrijving terzijde te leggen en niet tot beoordeling overgaan.

Bijlage	Onderwerp:	Volledig ingevuld, ondertekend en toegevoegd:
-	Aanbiedingsbrief Inschrijver	JA / NEE
<b>B</b>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	JA / NEE
<b>C</b>	Prijzenblad	JA / NEE
<b>D – annex 1</b>	Beantwoording Wensen	JA / NEE
<b>D – annex 1</b>	Beantwoording Wensen met toelichting	JA / NEE
<b>D – annex 1</b>	Opgave uurtarieven (Wens met toelichting 10.8)	JA / NEE
<b>E</b>	Beantwoording drie (3) kwaliteitsvragen	JA / NEE
<b>F</b>	Kerncompetenties en referenties	JA / NEE
<b>G</b>	Verklaring gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid (indien van toepassing)	JA / NEE NIET VAN TOEPASSING
<b>H</b>	Verklaring onderaanneming (indien van toepassing)	JA / NEE NIET VAN TOEPASSING
<b>I</b>	Verklaring derde op wiens draagkracht Inschrijver zich beroept	
<b>J</b>	Holding-verklaring Inschrijver (indien van toepassing)	JA / NEE NIET VAN TOEPASSING
<b>M</b>	Akkoordverklaring Inschrijver	JA / NEE
<b>O</b>	Checklist Inschrijving ingevuld en toegevoegd aan de Inschrijving	JA / NEE
-	Service Level Agreement	JA / NEE

Naam Inschrijver:	
Naam functionaris:	
Datum:	
Handtekening:	

## 22 BIJLAGE P – MODEL-WACHTKAMEROVEREENKOMST

### DE ONDERGETEKENDEN:

- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Goes, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE],
- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Kapelle, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE],
- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Borsele, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE],
- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Noord-Beveland, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE],
- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Reimerswaal, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE],
- De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeenschappelijke Regeling De Bevelanden, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], [FUNCTIE],

Hierna te noemen "**Opdrachtgevers**",

*en*

- ("**NAAM\_HIER**") met Kamer van Koophandel nummer ("**KvK\_Hier**") gevestigd en kantoorhoudende te ("**PLAATS\_HIER**") aan de ("**ADRES\_HIER**") ("**POSTCODE\_HIER**"), te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door , hierna te noemen "**Leverancier**";

*tezamen hierna verder aan te duiden als "partijen" dan wel afzonderlijk als "partij",*

### OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgevers met betrekking tot de verwerving van Telecommunicatie als een dienst een Europese aanbesteding hebben opgestart;
2. Onderneming zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van de te leveren Producten en/of te verrichten Dienst(en)(s), bereid en in staat is de in de Overeenkomst bedoelde Producten te leveren en/of de Dienst(en)(s) uit te voeren en hiertoe op [datum inschrijving] een Inschrijving heeft uitgebracht, welke als tweede in rang is geëindigd;
3. Opdrachtgevers de Overeenkomst hebben gegund aan [naam winnaar aanbesteding] voor de duur van [aantal] jaren met een optie tot verlenging van [aantal] jaren. De startdatum is [datum];
4. Deze Overeenkomst een 'schaduwovereenkomst' betreft en uitsluitend wordt geëffectueerd na beëindiging van de Overeenkomst met de winnaar van onderhavige Europese aanbesteding. Effectuering heeft tot gevolg dat Onderneming alsnog een Overeenkomst met Opdrachtgevers zullen aangaan en zijn Inschrijving volledig gestand zal doen;
5. Onderneming zich terdege bewust is van het feit dat Opdrachtgevers als overheid optreden en daarmee mogelijke gevolgen aanvaardt van de uitoefening van de publiekrechtelijke taken en bevoegdheden door Opdrachtgever in voornoemde hoedanigheid voor de uitvoering van de Overeenkomst;
6. De bijlagen bij deze Overeenkomst onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst;
7. Partijen tegen deze achtergrond onderhavige Wachtkamerovereenkomst met elkaar aangaan, onder de navolgende voorwaarden en bedingen,

### VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

## **Artikel 1 Definities**

In deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

1. Overeenkomst: de Overeenkomst "Telecommunicatie als een dienst ten behoeve van de Bevelandse organisaties", inclusief alle Bijlagen.
2. Leverancier I: de Inschrijver die als nummer één in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Overeenkomst [naam Overeenkomst] is/wordt gesloten.
3. Onderneming: de Inschrijver die als nummer twee in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
4. Wachtkamerovereenkomst: de onderhavige Wachtkamerovereenkomst.

## **Artikel 2 Duur en inwerkingtreding**

1. Opdrachtgevers hebben het recht om de Overeenkomst met Leverancier I tussentijds te beëindigen zoals opgenomen in de betreffende Overeenkomst.
2. Onderneming is bereid om in de situatie als bedoeld in het voorgaande lid alsnog op basis van zijn Inschrijving een Overeenkomst Telecommunicatie als een dienst met Opdrachtgever aan te gaan;
3. Deze Wachtkamerovereenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening daarvan. De duur van deze Wachtkamerovereenkomst bedraagt één (1) jaar, te rekenen vanaf de dag van ondertekening, waarna deze van rechtswege eindigt.
4. Onderneming doet zijn Inschrijving gedurende het eerste jaar van de Overeenkomst volledig gestand, welke termijn aanvangt op de dag van ondertekening van deze Wachtkamerovereenkomst. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.
5. Opdrachtgevers hebben binnen twaalf (12) maanden na ondertekening van deze Wachtkamerovereenkomst eenzijdig het recht om deze Wachtkamerovereenkomst te effectueren;
6. Tijdens de resterende periode van twaalf (12) maanden kunnen Partijen alsnog overeenkomen om de Wachtkamerovereenkomst te effectueren, maar behoudt Onderneming zich het recht voor daar van af te zien.
7. Opdrachtgevers kunnen bij het beëindigen van de Overeenkomst ook beslissen om opnieuw Europees aan te besteden. Indien Opdrachtgevers besluiten geen gebruik te maken van deze Wachtkamerovereenkomst zijn zij jegens Onderneming niet gehouden tot vergoeding van kosten en/of schade. Opdrachtgevers stellen Onderneming schriftelijk in kennis van hun besluit om al dan niet gebruik te maken van deze Wachtkamerovereenkomst. Besluiten Opdrachtgevers om geen gebruik te maken van deze Wachtkamerovereenkomst, dan is deze Wachtkamerovereenkomst onmiddellijk beëindigd en kunnen aan de onderhavige Overeenkomst geen rechten meer worden ontleend.
8. Indien er van de Wachtkamerovereenkomst gebruik wordt gemaakt, wordt er een Overeenkomst opgesteld, gelijk aan de originele Overeenkomst "Telecommunicatie als een dienst ten behoeve van de Bevelandse organisaties" voor de resterende duur van de contractperiode. De originele Overeenkomst betreft de Overeenkomst zoals vastgesteld in Europese Aanbesteding "*Telecommunicatie als een Dienst, voor de gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en Reimerswaal, alsmede GR de Bevelanden (de Bevelandse organisaties)*".

**Aldus opgemaakt op [datum] te [..] en in tweevoud ondertekend,**

Plaats: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_

Plaats: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_

Gemeente [..]  
[naam]  
[functie]

[Leverancier]  
[naam]  
[functie]

**Bijlagen:**  
*[bijlagen]*

## 23 BIJLAGE Q – MODEL-VERWERKERSOVEREENKOMST

De model-Verwerkersovereenkomst is als separaat document bijgevoegd.