

Aanbestedingsdocument

‘Vaste telefonie oplossing’



Kenmerk

Z/22/166365

Datum

11 november 2022 versie definitief



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Doel voorliggend document	4
1.2	Keuzes aanbestedingsprocedure	4
1.2.1	Aanbestedingsprocedure	4
1.2.2	Typering opdracht	4
1.3	Clusteren en percelen	4
1.4	Gunningscriterium	5
1.5	Varianten	5
1.6	Communicatie	5
1.7	Planning	5
2.	Opdracht	7
2.1	Aanleiding	7
2.2	Omschrijving huidige situatie	7
2.3	Visie en ambitie	9
2.4	Gewenste situatie	11
2.5	Toekomstige ontwikkelingen op gebied van telefonie voor gemeente Hoeksche Waard	11
2.5.1	Herzieningsclausule	12
2.6	Doel van de opdracht	13
2.7	Scope opdracht	13
2.8	Eisen aan de telefonie oplossing	14
3.	Contractuele voorwaarden	15
3.1	Vorm van de overeenkomst	15
3.2	Duur van de overeenkomst	15
3.3	Wijzigingen in de overeenkomst	16
3.4	Van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden	16
3.5	Financiële bepalingen	16
3.5.1	Prijsopgave	16
3.5.2	Indexering	17
3.6	Facturatie en betaling	18
3.7	Aansprakelijkheid	18
3.8	Verwerkersovereenkomst	18
3.9	Service level agreement	18
3.9	Beheer van de overeenkomst	19
3.10	Social return on investment	19
3.11	Toepasselijk recht en geschillen	19
4.	Aanbesteding	20
4.1	Uitgangspunten aanbesteding	20
4.1.1	Aanbestedende dienst en opdrachtgever	20



4.1.2	Coördinatie en communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure	20
4.1.3	Taal	20
4.1.4	Vertrouwelijkheid van gegevens	20
4.1.5	Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken	20
4.1.6	Gestanddoeningstermijn	20
4.1.7	Overige voorwaarden aanbestedingsprocedure	21
4.2	Verloop van aanbestedingsprocedure	21
4.2.1	Nota van Inlichtingen	21
4.2.2	Indiening van de inschrijving	22
4.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	22
4.4	Wijze van inschrijving	23
4.4.1	Beroep op bekwaamheid van derden	24
4.4.2	Bewijsstukken wijze van inschrijving	24
4.5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	25
4.5.1	Uitsluitingsgronden	25
4.5.2	Geschiktheidseisen	27
4.5.3	Bewijsstukken uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	28
4.6	Beoordelingsprocedure	28
4.6.1	Stap 1. Beoordeling voorwaarden en compleetheid	28
4.6.2	Stap 2: Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	29
4.6.3	Stap 3: Beoordelen van inschrijving	30
4.7	Beoordeling gunningscriterium	30
4.7.1	Beoordelingssystematiek	35
4.8	Verificatiegesprek	39
4.9	Gunning van de opdracht	39
5	Bijlagen	41
	Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	41
	Bijlage 2: Inschrijfbiljet	41
	Bijlage 3: Programma van eisen en wensen	41
	Bijlage 4: Eisen service level agreement	41
	Bijlage 5: Format opgave referenties	41
	Bijlage 6: Conceptovereenkomst	41
	Bijlage 7: Verwerkersovereenkomst	41
	Bijlage 8: GIBIT 2020	41
	Bijlage 9: Spelregels Social return in gemeente Hoeksche Waard	41



1. Inleiding

1.1 Doel voorliggend document

Gemeente Hoeksche Waard (hierna: de gemeente/opdrachtgever/aanbestedende dienst) is voornemens om de opdracht voor het leveren van een vaste telefonie oplossing en alle dienstverlening die hierbij van toepassing is aan te besteden.

De kaders, eisen en wensen die de opdrachtgever stelt zijn in dit document en bijbehorende bijlagen omschreven. Dit aanbestedingsdocument en alle bijbehorende bijlagen zijn bedoeld om aanbieders (hierna: (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer) de mogelijkheid te bieden op een goede wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.2 Keuzes aanbestedingsprocedure

1.2.1 Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd per 1 juli 2016 en het gemeentelijk inkoopbeleid van de gemeente Hoeksche Waard.

De gemeente heeft binnen de kaders van de bovenvermelde wetgeving en de opdrachtwaarde de keuze gemaakt voor een Europese openbare procedure.

De gemeente hanteert de grondbeginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de bepalingen zoals opgenomen in dit beschrijvend document en alle bijbehorende aanbestedingsdocumenten en bijlagen.

Belangrijk te vermelden is dat de gehele procedure zal verlopen via TenderNed: www.tenderned.nl.

1.2.2 Typering opdracht

De opdracht betreft een dienst in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en omvat in hoofdzaak: **het leveren van een vaste telefonie oplossing met alle bijbehorende dienstverlening**

De van toepassing zijnde CPV-codes betreffen:

- 64200000-8 Telecommunicatiediensten
 - 32551200-2 Telefooncentrales
 - 32524000-2 Telecommunicatiesysteem
 - 64214200-1 Telefooncentralediensten

1.3 Clusteren en percelen

De opdracht is geclusterd omdat de aanbestedende dienst van mening is dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel.



Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen van de markt en behoudt het MKB-toegang tot deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Er wordt geen gebruik gemaakt van percelen. Het opsplitsen van de opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodig grote belasting voor aanbestedende dienst en inschrijver.

De aanbestedende dienst is voornemens om met één inschrijver een overeenkomst af te sluiten.

1.4 Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium de beste prijs/kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 4 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

1.5 Varianten

Het is niet toegestaan met een variant in te schrijven. Wanneer er wel een variant wordt ingediend dan wordt de variant terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere procedure.

1.6 Communicatie

De gemeente wordt bij de aanbesteding begeleid door Inkoopbureau West-Brabant.

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Kristel Bosgieter, inkoopadviseur van Inkoopbureau West-Brabant.

Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie uitsluitend schriftelijk via TenderNed plaats. Het benaderen van andere medewerkers van de gemeente over deze aanbesteding is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

1.7 Planning

Het tijdsplan van de aanbestedingsprocedure ziet er samengevat als volgt uit:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aankondiging van de opdracht	11-11-2022	Aanbestedingsdocumenten digitaal beschikbaar via TenderNed
Sluitingstermijn stellen van 1 ^{ste} vragenronde	24-11-2022	<u>tot 9.30 uur</u> Digitaal via TenderNed
Publicatie 1 ^{ste} Nota van Inlichtingen	2-12-2022	Streefdatum



		Digitaal beschikbaar via TenderNed
Sluitingstermijn stellen van 2 ^{de} vragenronde	12-12-2022	<u>tot 9.30 uur</u> Digitaal via TenderNed
Publicatie 2 ^{de} Nota van Inlichtingen	16-12-2022	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van de inschrijving	17-01-2023	<u>tot 9.30 uur</u> Middels digitale kluis TenderNed
Pitch	24 en 25 januari 2023	Locatie en tijdstip nader te bepalen
Gunningsbeslissing bekend maken	3-02-2023	Streefdatum
Bezwaartermijn	4-02 t/m 23-02-2022	Minimaal 20 dagen
Definitieve gunning	24-02-2023	Streefdatum
Ingang overeenkomst	1-03-2023	

De gemeente behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De bovenbeschreven planning is indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de hierboven genoemde data aan te houden.



2. Opdracht

2.1 Aanleiding

Gemeente Hoeksche Waard is op 1 januari 2019 ontstaan uit een fusie van 5 gemeenten en 3 gemeenschappelijke regelingen. De Hoeksche Waard is nu een gemeente van ongeveer 89.000 inwoners en biedt werk aan ongeveer 1000 enthousiaste en betrokken medewerkers.

Als gemeente richten we ons op het 100% dienstverlenend zijn en kerngericht werken, wat zich heeft laten vertalen in de organisatievisie: 'Dichtbij en in verbinding met onze omgeving'. De kernwaarden hierbij zijn: persoonlijk, durf en vakmanschap.

Vanuit die visie willen we als gemeente bereikbaar zijn voor inwoners, bedrijven, overige externe partners en collega's. Daarvoor is vaste telefonie essentieel. Het huidige systeem gebruiken we al een tijd. De huidige contracten zijn tot de maximale looptijd verlengd en lopen af per 1 mei 2023. Om deze reden vindt er een aanbesteding plaats. Met een nieuw contract borgen we de bereikbaarheid van de organisatie en is een telefonie oplossing beschikbaar waarmee we kunnen door ontwikkelen.

2.2 Omschrijving huidige situatie

Op dit moment maakt gemeente Hoeksche Waard gebruik van het telefonie oplossing van Mitel. Dit platform wordt gehost in het eigen datacenter van gemeente Hoeksche Waard. In onderstaand overzicht is te zien op welke wijze Telefonie wordt ingezet binnen de operationele uitvoering binnen Hoeksche Waard. Daaromheen zien we dat via diverse kanalen met de klant gecommuniceerd kan worden. Deze applicaties zijn op technisch vlak niet aan elkaar gekoppeld. Daarom is het in de huidige situatie een grote uitdaging om over de diverse applicaties heen de bereikbaarheid voor onze klanten te beheren en bij te sturen. Hiervoor is inzicht en integratie van processen noodzakelijk. In de toekomst is het onze wens om meer te koppelen en te automatiseren.

Functionaliteit / Proces	Applicatie	Leverancier
Bellen, ondersteuning KCC, belgroepen, rapportage	MiCollab 7.3 en 9.3 (SoftPhone)	Zetacom
Beheer op gesprekken van social mediakanalen.	OBI4wan (Cloud)	OBI4wan
Registratie en beheer van telefoongesprekken, terugbelverzoeken, rapportage, aanvullende kennisbank	JOIN Klant Contact / JKC (Cloud)	DECOS
Ophalen van zaakgegevens	JOIN Zaak en Document	DECOS
KCC en Helpdesk voorzieningen	Headsets (Jabra Evolve & Elite)	Jabra / Dustin



KCC, Helpdesk en receptie voorzieningen	Vaste toestellen	Mitel
E-mail	Outlook	Microsoft

Gemeente Hoeksche Waard, het klantcontact center, is telefonisch bereikbaar voor inwoners en bedrijven op werkdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur. Daarnaast werken we plaats- en tijdonafhankelijk. Dit vraagt om 24/7 telefonisch bereikbaar te zijn.

Aan alle interne en externe medewerkers is een 088-647 nummer toegekend. Dit is gekoppeld aan een 06-nummer. Een uitzondering hierop is de Gemeenteraad. Raadsleden en fracties hebben geen 088-telefoonnummers.

Op dit moment zijn alle interne medewerkers voorzien van mobiele telefoons (iPhone 12) met een simkaart met zakelijk abonnement om plaatsonafhankelijk te kunnen werken. Bijna alle (90%) vaste Mitel (bureau)toestellen zijn verwijderd. De afdelingen KCC, Servicedesk ICT, Servicedesk Facilitair, recepties, catering en enkele afdelingen/individuen maken nog gebruik van vaste toestellen. In totaal betreft dit ca. 60-70 toestellen.

De medewerkers van onze organisatie beschikken verder over een Microsoft Surface laptop en een Jabra Evolve headset of Jabra Elite oortjes.

Binnen onze telefooncentrale wordt er gebruik gemaakt van:

- 1000 telefonie gebruikers binnen de organisatie
- 132 ring groepen. Dit aantal dient significant naar beneden gebracht te worden (zo mogelijk 80-90%)
- 5 hunt groepen (routeringen van oude gemeentelijke nummers naar het huidige hoofdnummer, Cromstrijen, Strijen, HW-Werkt! en 2 maal een test groep)
- 5 ACD groepen: KCC, ICT, Facilitair, HW-Werkt en Zetacom test
- 8 ACD paden
- 38 ACD agenten → in de toekomst verwachten wij 30 agenten, met een marge van +/- 10%
 - 20 KCC
 - 7 ICT-SD
 - 6 Facilitair
 - 2 HW Werkt!
 - 3 Test
- 37 Workflows/Subroutines (Standaard workflows, feestdagen, calamiteiten etc.)



De ACD-groepen Servicedesk ICT en KCC gebruiken hun eigen dashboard voor operationele sturing van het telefoonverkeer. Hierin wordt onder andere inzichtelijk gemaakt: het aantal inkomende telefoontjes, het aantal aangenomen oproepen, het aantal gemiste oproepen, de serviceniveaus die hierdoor ontstaan en de betreffende ACD-agenten met hun status. De huidige rapportages worden gemaakt over ACD en Ring groepen.

Onze koppelvlakken met de Mitel omgeving liggen op dit moment direct met de Active Directory en Exchange omgeving. Naast onze huidige telefooncentrale, maar niet technisch gekoppeld, wordt de applicatie JOIN KlantContact (JKC) gebruikt. JKC is wel direct gekoppeld met ons zaaksysteem Decos JOIN. Via deze weg worden de terugbelverzoeken geregistreerd en behandeld en ook kan er in één oogopslag inzichtelijk worden gemaakt welke zaken er openstaan voor onze inwoners.

Momenteel draaien de telefonie servers onpremise. Deze servers zijn redundant ingericht zodat bij (ver)storing en/of calamiteiten er altijd uitgeweken kan worden.

2.3 Visie en ambitie

De organisatie missie van gemeente Hoeksche Waard is, Dichtbij, in verbinding met de omgeving', waarbij we de klant centraal staat en ons doel is om 100% dienstverlenend te zijn en kerngericht te werken In deze missie zitten twee kernelementen van onze ambities verweven, namelijk:

- A. *onze focus om de krachten en behoeften van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties centraal te stellen.*

Als gemeente zijn we onderdeel van de Hoeksche Waardse samenleving en voegen we vanuit verschillende rollen waarde toe. Daarin zijn wij als gemeente altijd dichtbij. Niet voor niets willen we participatief en dorps- en wijkgericht werken.

- B. *de externe focus.*

Om de Hoeksche Waard te laten groeien en bloeien, moeten we als gemeente kunnen inspelen op kansen. En we moeten proactief zoeken naar samenwerkingen met voor onze gemeente interessante partners (netwerkend werken). Daarom werken we op basis van opgaven: inclusieve samenleving, mobiliteit, economie, duurzaamheid, wonen, veiligheid en cultuur.

Op basis van deze organisatievisie en kernwaarden vloeien de visie en ambitie voort die als uitgangspunt voor deze opdracht gehanteerd moeten worden.

1. Visie en ambitie op dienstverlening

De organisatievisie is ook vertaald richting onze dienstverlening. We zijn als gemeente dichtbij en bereikbaar zijn voor inwoners, bedrijven, overige externe partners en collega's. In de uitvoering van de dienst verlening gelden de volgende kernprincipes:



Persoonlijk

Met aandacht en in begrijpelijke taal willen we de inwoners, ondernemers en externe klanten te woord staan. De inwoner en ondernemer kiest zelf de manier waarop hij contact heeft met de gemeente (kanaal). Hierbij willen we wel verleiden (kanaalverleiding). We streven ernaar iets extra's te betekenen, het Wow-effect te bereiken, oordeel uit te stellen, altijd iemand te woord staan, korte lijnen te hebben en zorgen voor een goede ontvangst: voorbereid zijn, meedenken, vraag achter de vraag te weten.

Dichtbij en 'Ontmoeten en verbinden'

We zijn voor onze inwoners en ondernemers dichtbij, digitaal 24/7, telefonisch bereikbaar en fysiek in de 'buurt'. De klant kiest hierbij het kanaal dat het beste past.

Digitaal

Onze website biedt 24/7 optimale informatie over alle gemeentelijke dienstverlening. Zoveel mogelijk zaken kunnen geheel of gedeeltelijk digitaal afgehandeld worden met eenvoudige formulieren. Klanten kunnen de gemeente laagdrempelig bereiken via de website, WhatsApp, social media en een chatfunctie op de website.

Gastvrij

We respecteren privacy. We zijn behulpzaam en belangstellend. We praten met een glimlach, denken vanuit de burger. De inloop versus afspraak, we zijn vriendelijk en heten welkom. We sturen niet van 'het kastje naar de muur'.

2. Visie en ambitie op ICT

Om uitvoering aan de visie op dienstverlening te geven zal inzet van ICT een belangrijke rol spelen. Op deze inzet heeft gemeente Hoeksche Waard een ICT-visie. Deze vormt de basis voor de ICT-eisen en wensen voor de telefonie oplossing, die zijn beschreven in het programma van eisen en wensen (bijlage 3). De belangrijkste uitgangspunten zijn:

Borgen van de continuïteit

Telefonische bereikbaarheid is een onderdeel van een van de belangrijkste pijlers 'Dichtbij' van de gemeente. Technische componenten waarop het telefoniesysteem draait moeten altijd werken. We zijn dus telefonisch goed bereikbaar. We geven de voorkeur aan onderhoudsvriendelijke systemen, waarbij het noodzakelijke onderhoud ingepland kan worden buiten de openingstijden van de gemeentelijke organisatie.

Informatieveiligheid en aantoonbaar aan wetgeving voldoen

Gemeente Hoeksche Waard is onderdeel van de Nederlandse overheid en daarom moeten alle ICT systemen voldoen aan de BIO en de AVG wetgeving. Wij stellen daarbij als algemene eis dat dit aan controlerende instanties aangetoond moet kunnen worden. Bijvoorbeeld met documentatie en rapportages.



Cloud oplossing

We hanteren voor alle ICT diensten een 'cloud tenzij' beleid. Deze eis geldt bij inkoop van een nieuwe dienst of wettelijke verlenging.

Microsoft Teams Telefoon

Gemeente Hoeksche Waard heeft reeds het product Microsoft Teams Telefonie beschikbaar als onderdeel van het Microsoft 365 cloud platform. De zogenaamde E5 licentievorm is beschikbaar voor alle medewerkers. Het is een eis aan deze opdracht om Microsoft Teams Telefonie in te zetten als onderdeel van de Telefonie oplossing.

Integratie

In het algemeen moet de nieuwe telefonie oplossing kunnen samenwerken met andere ICT-systemen binnen het applicatielandschap. We stellen dat er gebruik gemaakt moet worden van moderne integratie standaarden en protocollen. Hierbij kan als leidraad de GEMMA genomen worden, maar het beperkt zich hier niet toe. De interne bedrijfsvoering van de gemeente wordt ondersteund met Microsoft 365. Voor telefonie specifiek geldt dat er gekozen is voor Microsoft Teams als toekomstige telefonie client.

2.4 Gewenste situatie

De aan te besteden telefonie oplossing moet een bijdrage leveren aan de beschreven visie en ambities van de dienstverlening en de ICT. De oplossing zorgt voor optimale bereikbaarheid, waarmee we invulling geven aan de kernwaarde om 100% dienstverlenend te zijn voor onze inwoners, bedrijven en collega's. Daarnaast moet deze oplossing toekomstgericht zijn en een bijdrage leveren aan het plaatsonafhankelijk kunnen werken. Gemeente Hoeksche Waard wil op langere termijn het telefonisch dienstverleningskanaal optimaal benutten in combinatie met de overige dienstverleningskanalen (Omnichannel).

2.5 Toekomstige ontwikkelingen op gebied van telefonie voor gemeente Hoeksche Waard

De afgelopen jaren heeft de focus voornamelijk gelegen op het waarborgen van de bereikbaarheid en invulling geven aan de kernwaarde om 100% dienstverlenend te zijn. Nu is de tijd aangebroken dat de gemeente verder wil met de volgende ontwikkelingen op het gebied van telefonie:

Omnichannel

We hebben als doel om een centrale plek te realiseren waar alle klantcontacten samenkomen. Het telefoniekanaal moet een optimale bijdrage leveren aan het integrale klantbeeld. De komende jaren wordt het integrale beeld verder doorontwikkeld door informatie van de overige dienstverleningskanalen verder samen te voegen. Optimale integratie van systemen om te komen tot volwaardig klantbeeld hoort hierbij. Een integraal klantbeeld biedt niet alleen inzicht voor de klant zelf, maar biedt daarnaast inzicht in de informatiestatus van een klant en draagt bij aan het leveren van optimale dienstverlening.



Beeldbellen

Beeldbellen sluit aan bij onze visie, omdat beeldbellen de participatie kan verbeteren van alle sociale klassen. Daarnaast maakt het de diensten van de gemeente toegankelijker voor minder mobiele of mondige inwoners (exclusiviteit), omdat ze niet fysiek naar een servicepunt hoeven te komen en wel een persoonlijke benadering ontvangen.

Virtual assistent

In het kader van verdere digitaliseringsmogelijkheden wordt de virtueel assistent gezien als uitstekende aanvulling op eerstelijns dienstverlening. De virtueel assistent (chatbot 2.0) biedt een inwoner 24/7 de mogelijkheid om (aan)vragen van (simpele) producten online te doen. Hierbij wordt de klant geholpen wordt bij de (aan)vraag. Door toevoeging van intelligentie en informatie rondom het product kan de klant tot de juiste keuze c.q. volledige aanvraag komen. De virtueel assistent helpt de klant online met de overwegingen en met het voltooien van de (aan)vraag.

2.5.1 Herzieningsclausule

De gemeente behoudt zich het recht voor om deze opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen en de opdracht uit te breiden met de volgende opties:

1. Eventuele extra werkzaamheden aan de telefonieoplossing bovenop datgene wat vanuit het jaarlijks vast te stellen budget voor onderhoud en vernieuwing gedaan kan worden, Deze zijn rechtstreeks te gunnen aan de opdrachtnemer. Dit betreft (onder meer) werkzaamheden die te wijten zijn aan onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, politieke besluitvorming, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid. Functionele uitbreiding van de telefonie oplossing ook de realisatie van nieuwe applicaties en/of modules betreffen.
2. Het realiseren van mogelijk nieuwe koppelingen die wellicht in de toekomst voor de bedrijfsvoering nodig zijn om de telefonie oplossing te koppelen aan systemen van de gemeente.
3. Levering van extra licenties ten behoeve van gebruikers en ADC agenten.
4. Levering van de toekomstige ontwikkelingen zoals beschreven in paragraaf 2.5:
 - Levering en inrichten van omnichannel functionaliteit
 - Beeldbellen
 - Virtual assistent

Het gestelde in deze herzieningsclausule betekent dus dat de gemeente een opdrachtnemer zoekt die:

- in staat is in haar dienstverlening mee te bewegen met de behoeften van de gemeente
- proactief kan adviseren over ontwikkelingen ten aanzien van telefonie in zijn algemeenheid en
- een bijdrage levert aan gevraagde dienstverleningsniveau zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument inclusief alle bijbehorende bijlagen in het bijzonder.



De gemeente beschouwt bovenstaande regelingen voor een wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst als een herzieningsclausule in de zin van de Aanbestedingswet artikel 2.163c.

2.6 Doel van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is vóór 1 mei 2023 een telefonieoplossing beschikbaar te hebben die:

- voldoet aan de wettelijke eisen;
- voldoet aan de eisen gesteld door opdrachtgever;
- optimaal aansluit bij hierboven genoemde visie en ambitie;
- het huidige level van bereikbaarheid garandeert.
- compatibel is met beschreven functionaliteit en processen zoals in 2.2 omschreven;
- aansluit bij landelijke trends en (door)ontwikkelingen en daardoor toekomstbestendig is. Denk hierbij aan doorontwikkeling op gebied van telefonie en integratiemogelijkheden.
- beheer en inzicht in de telefonische bereikbaarheid.

2.7 Scope opdracht

Hieronder is weergegeven wat er binnen en buiten de scope van deze aanbesteding valt.

Binnen de scope

De aanbesteding en de aanschaf van een telefonie oplossing die voldoet aan de voorwaarden en eisen, omschreven in dit document, met de mogelijkheid tot doorontwikkeling op basis van de aangegeven wensen.

De volgende componenten dienen minimaal in de inschrijving aanwezig te zijn:

- Klant Contact Center (KCC) oplossing "certified" voor Microsoft Teams (NL en SaaS).
- Configuratie van de KCC oplossing conform de gestelde eisen.
- Configuratie van Microsoft Teams Telefonie conform de gestelde eisen.
- Realisatie van de integratie met bestaande applicatie JOIN Klant Contact.
- Rapportages over alle vaste telefoontjes van de organisatie (bij voorkeur via MS PowerBI of Cognos).
- Aansluiting op een vaste telefoon provider (bijvoorbeeld door middel van SIP-trunks) met bijbehorende overeenkomst inclusief gesprekskosten.
- Portering van bestaande nummerblokken naar de nieuwe vaste telefoon provider.
- De inrichting en daadwerkelijke koppeling tussen MS Teams van Gemeente Hoeksche Waard en de vaste telefoon provider (bijvoorbeeld een SBC).

Buiten de scope

- Mobiele Telefonie abonnementen.
- Aanschaf Microsoft licenties: Microsoft Teams Telefoon (Phone system), in de vorm van de Microsoft 365 E5 licentie. Dit is al aanwezig bij Gemeente Hoeksche Waard.
- Vaste toestellen die compatible zijn met Microsoft Teams.



2.8 Eisen aan de telefonie oplossing

De eisen en wensen zijn beschreven in bijlage 3- programma eisen en wensen.

De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving dat de aangeboden oplossing voldoet aan alle gestelde minimumeisen. Als blijkt dat een inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aan de gestelde minimumeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium kwaliteit. De inschrijver voegt bij zijn inschrijving een beschrijving toe, waaruit opgemaakt kan worden in welke mate aan de wensen kan worden voldaan. Hierbij is het toegestaan om schermafdrucken toe te voegen als dit van toegevoegde waarde is. De wensen worden conform paragraaf 4.7 beoordeeld.



3. Contractuele voorwaarden

3.1 Vorm van de overeenkomst

De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer.

In bijlage 6 is de conceptovereenkomst toegevoegd.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

1. De overeenkomst.
2. Verificatieverslag.
3. De Nota(s) van Inlichtingen, inclusief bijlagen.
4. Aanbestedingsdocument d.d. 11 november 2022 versie definitief met kenmerk Z/22/166365, inclusief bijlagen.
5. De Gemeentelijke voorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2020.
6. Service Level Agreement.
7. De verwerkersovereenkomst.
8. De winnende inschrijving op basis van de beste prijs/ kwaliteit verhouding.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat.

Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de inhoud van deze aanbestedingsstukken.

3.2 Duur van de overeenkomst

Opdrachtgever is niet gehouden over te gaan tot uitbetaling van een schadevergoeding aan opdrachtnemer in verband met mogelijk geleden schade door beëindiging na de vaste termijn of na één van de verlengingen.

De ingangsdatum van deze overeenkomst is 1 maart 2023 en heeft een vaste looptijd drie (3) jaar. De vaste looptijd van de overeenkomst zal daarmee vanuit rechtswege eindigen op 28 februari 2026. De overeenkomst kan twee keer optioneel worden verlengd voor de duur van één (1) jaar. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd na afloop van de vaste termijn of na afloop van een verlenging.

De mogelijkheid tot het verlengen van de overeenkomst is eenzijdig. De opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de vaste termijn of van de verlenging van de overeenkomst schriftelijk aan of de overeenkomst wordt verlengd. Verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

Opdrachtgever is niet gehouden over te gaan tot uitbetaling van een schadevergoeding aan opdrachtnemer in verband met mogelijk geleden schade door beëindiging na de vaste termijn of na één van de verlengingen.



3.3 Wijzigingen in de overeenkomst

Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

De gemeente behoudt zich het recht voor om deze opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen en de opdracht uit te breiden binnen de kaders van de herzieningsclausule zoals omschreven in paragraaf 2.5.1.

3.4 Van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden

Op de opdracht zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT versie 2020 (GIBIT) van toepassing. De GIBIT is toegevoegd als bijlage 8.

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

Gebruik van standaard briefpapier in de inschrijving waarin een standaardbepaling is opgenomen over/voor toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de aanbestedende dienst opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

3.5 Financiële bepalingen

3.5.1 Prijsopgave

De prijsopgave dient gedaan te worden door het **volledig invullen**, rechtsgeldig ondertekenen en digitaal indienen van het Inschrijfbiljet. Het Inschrijfbiljet bevindt zich in bijlage 2.

Voor de in te dienen onderdelen op het inschrijfbiljet gelden de volgende algemene bepalingen:

1. Alle geel gearceerde velden dienen te worden ingevuld;
2. De opgegeven tarieven dienen exclusief B.T.W. te zijn;
3. De opgegeven tarieven dienen inclusief alle logisch bij de opdracht behorende kosten te zijn, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitputtend: reis- en voorbereidingstijd, voorrijkosten, reis- en verblijfskosten et cetera.
4. De ingevulde tarieven dienen realistisch en marktconform te zijn. Realistisch en marktconform houdt in dat inschrijver eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke prijzen opgeeft, die de basis vormen voor deze post;
5. De tarieven in het Inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op de volgende uitgangspunten:
 - het huidige totaal aantal medewerkers bedraagt ca. 850 stuks. De tarieven in het inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op het huidige aantal medewerkers.



- het huidige totaal aantal ACD agenten bedraagt ca. 30 stuks. Echter bestaat de mogelijkheid dat dit aantal aangepast moet worden. U dient daarom rekening te houden met een mogelijke variatie van plus of min 10% op het aantal huidige ACD agenten. De tarieven in het inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op het huidige aantal ACD agenten inclusief een mogelijke uitbreiding van 10%.
- Het aantal ACD agenten dient gelijktijdig de KCC oplossing te kunnen raadplegen en muteren.

De prijsopgave dient de volgende elementen te bevatten:

A. Inschrijver geeft de eenmalige kosten:

1. Hardware & Diensten
2. Inrichtingswerkzaamheden van de SaaS dienst(en)
3. Realisatie koppeling(en)
4. Implementatiekosten incl. training en opleidingskosten
5. Eventueel overige eenmalige kosten

B. Inschrijver geeft de Jaarlijkse kosten. Daarbij wordt er voor de beoordeling van het gunningscriterium Prijs uitgegaan van de kosten van een totale looptijd van vijf (5) jaar.

1. Gebruik SaaS dienst(en)
2. Kosten Hosting, Onderhoud & Support
3. Kosten Derdenprogrammatuur
4. Eventueel overige jaarlijkse kosten

Onderbouwing kosten

De inschrijver dient van een aantal elementen bij zijn inschrijving een onderbouwing toe te voegen. Het gaat om het volgende:

- A5: Eventuele overige eenmalige kosten.
- B5: Eventuele overige jaarlijkse kosten.

Uit de onderbouwing moet blijken op welke wijze de kosten, zoals deze in het Inschrijfbiljet zijn opgegeven, zijn opgebouwd. Deze onderbouwing kan als bijlage bij bijlage 2- Inschrijfbiljet worden toegevoegd.

3.5.2 Indexering

Gedurende de looptijd van de opdracht kan indexering van de opgegeven prijzen plaatsvinden conform artikel 9.8 van GIBIT. De in GIBIT 2020 artikel 9.8 benoemde index J62, althans sectie J, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J 6202.



3.6 Facturatie en betaling

De facturering vindt, in afwijking op artikel 9.2 GIBIT, als volgt plaats:

1. Implementatiekosten:
 - 20% bij acceptatie implementatieplan.
 - 50% na implementatie van de telefoon oplossing.
 - 30% na oplevering en acceptatie (op basis van de eisen) door opdrachtgever van de gehele telefoonoplossing.
2. Vanaf het moment van acceptatie van de implementatie van de telefoonoplossing door de opdrachtgever kunnen de jaarlijkse kosten gefactureerd worden.

Leverancier verzendt de factuur (met routenummer: nader te bepalen) aan Opdrachtgever elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie zoals opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.

De e-factuur wordt in ubl-formaat aangeleverd via het open PEPPOL netwerk van Simpler Invoicing. Het OIN nummer van de Opdrachtgever is 00000001825766096000. Kosten verband houdende met e-facturatie komen voor rekening van Leverancier.

Bij correcte facturering zal betaling, door opdrachtgever, binnen dertig (30) dagen na ontvangst en na goedkeuring van de factuur geschieden. Betaling van de factuur geschiedt op basis van de overeengekomen tarieven en voorwaarden.

3.7 Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid vindt conform artikel 13 van GIBIT 2020 plaats.

3.8 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de AVG verwerken. In dat kader maakt de opdrachtgever met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. Een concept-verwerkersovereenkomst is bijgevoegd in bijlage 7.

3.9 Service level agreement

De opdrachtgever sluit ten aanzien van deze overeenkomst ook een service level agreement (hierna: SLA) af. De opdrachtnemer dient deze SLA op te stellen conform de gestelde eisen in dit aanbestedingsdocument en bijlage 4- Eisen service level agreement. **Deze SLA dient te worden ingediend bij de inschrijving.** Het SLA vormt geen onderdeel van de beoordeling op het gunningscriterium Kwaliteit. Wel toetst opdrachtgever de inhoud van het SLA aan de gestelde eisen en wensen. Het SLA kan onderdeel uitmaken van het verificatiegesprek.



3.9 Beheer van de overeenkomst

De telefonische beschikbaarheid van Gemeente Hoeksche Waard moet gegarandeerd zijn. De opdrachtgever verwacht dat alle onderdelen van de overeenkomst een bijdrage aan de bereikbaarheid leveren. Deze onderdelen dienen, waar mogelijk, te worden gemonitord. Er wordt bijgestuurd wanneer de bereikbaarheid lager is dan het afgesproken service level. De leverancier stelt het plan voor monitoring met bijbehorende maatregelen op als onderdeel van de SLA.

3.10 Social return on investment

Gemeente Hoeksche Waard vindt maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk en wil werkgevers stimuleren om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Aan opdrachtnemers van de gemeente wordt een social return verplichting opgelegd om de kansen op (duurzaam) werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten.

Voor deze opdracht, zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument inclusief alle bijlagen, moet ten minste 2% van de opdrachtwaarde exclusief btw, en inclusief meer- of minderwerk ingezet worden voor social return. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een geldbedrag (percentage social return x inschrijfprijs), hierna te noemen de 'social return verplichting'.

Alle afspraken in het kader van social return worden in overleg met de gemeente schriftelijk vastgelegd en maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. Zie voor een volledige beschrijving en mogelijkheden voor invulling van SROI bijlage 9.

3.11 Toepasselijk recht en geschillen

Op deze aanbesteding en de overeenkomst die daaruit voortvloeit, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen die naar aanleiding van de overeenkomst tussen de partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam/ Dordrecht.



4. Aanbesteding

4.1 Uitgangspunten aanbesteding

4.1.1 Aanbestedende dienst en opdrachtgever

De aanbestedende dienst is het College van B&W van gemeente Hoeksche Waard. Gemeente Hoeksche Waard zal ook als opdrachtgever de opdracht verstrekken voor de uitvoering van deze opdracht.

4.1.2 Coördinatie en communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure

Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen de inschrijvers en de opdrachtgever uitsluitend via TenderNed plaats.

4.1.3 Taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld.

4.1.4 Vertrouwelijkheid van gegevens

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en dit aanbestedingsdocument inclusief alle bijlagen zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, in voorkomende gevallen, ingediende inschrijving(en)/aanbestedingsstukken in een rechtszaak in te brengen.

4.1.5 Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken

De aanbestedende dienst heeft de aanbestedingsdocumenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De inschrijver is verplicht aan de aanbestedende dienst voorafgaand aan de aanbesteding ter zake te waarschuwen dan wel opheldering te vragen in geval van kennelijke fouten of omissies in de aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen.

Indien inschrijver verzuimt de aanbestedende dienst voorafgaand aan de aanbesteding te waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in de aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten. Het bepaalde in deze alinea prevaleert boven de vervaltermijn van minimaal 20 kalenderdagen na bekendmaking van de gunningsbeslissing.

4.1.6 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na sluitingstermijn van de aanbestedingsprocedure.

In het geval dat er een kort geding wordt aangespannen, dient de inschrijving in ieder geval gestand te worden gedaan tot vijftien (15) dagen na de uitspraak in het kort geding.



4.1.7 Overige voorwaarden aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats onder de volgende condities:

- Aan de inschrijving en de eventuele onderhandelingen zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden.
- Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan alle bepalingen, voorwaarden en eisen zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument en alle bijbehorende bijlagen.
- Er kunnen aan de inschrijving geen rechten worden ontleend.
- Deze aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is **niet** toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure.
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor te allen tijde de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te stoppen of op te schorten.
- Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehoud is niet toegestaan. Indien een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehoud wordt ingediend, wordt deze ongeldig verklaard en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- Alle vermelde opschortende termijnen, na welke beslissing dan ook, zijn tevens vervaltermijnen. Indien een partij niet reageert tijdens een opschortende termijn verwerkt hij hiermee zijn rechten.

4.2 Verloop van aanbestedingsprocedure

4.2.1 Nota van Inlichtingen

Er zijn twee vragenronden gepland. Alle vragen ten aanzien van de procedure en aanbestedingsdocumenten dienen via de specifieke vragenmodule in TenderNed te worden gesteld.

Alle vragen moeten per ronde uiterlijk voor de datum en tijdstip, zoals vermeld in de planning, paragraaf 1.7, door inschrijver gesteld zijn. Let op! De tweede Nota van Inlichtingen is alleen bedoeld om nadere vragen te stellen over de verstrekte antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als er zwaarwegende redenen zijn om een gestelde vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan "individueel behandelen" aan. De aanbestedende dienst bepaalt welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd.

In sommige gevallen zal de aanbestedende dienst uw vraag bewerken/ aanpassen mocht zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.



4.2.2 Indiening van de inschrijving

De inschrijving kan, uitsluitend digitaal via TenderNed, geüpload worden tot uiterlijk **17 januari 2023 9:30 uur**.

Wij adviseren u tijdig uw documenten te uploaden en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Mocht er een technisch probleem zijn, dan is er weinig tijd hier iets aan te doen. De aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor enige schade die ontstaat als gevolg van storingen bij in te schakelen derden. Vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!

Voor nadere informatie met betrekking tot het maken van een inschrijving op TenderNed zie <https://www.tenderned.nl/cms/sites/default/files/2019-01/Handleiding%20voor%20ondernemingen-08januari2019.pdf>

De opening van de kluis op TenderNed is niet openbaar.

4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Voortvloeiend uit de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 geldt de wettelijke verplichting om de in het Aanbestedingsbesluit bepaalde model voor de het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA) te hanteren. Het hanteren van andere modellen, of het wijzigen van de opzet van het wettelijk model is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting.

Het gevraagde in de UEA dient ook gelijk te zijn aan hetgeen in de overige aanbestedingsstukken wordt gevraagd, waaronder dit aanbestedingsdocument.

De aanbestedende dienst wenst de volgende opmerkingen te plaatsen over het Uniform Europees Aanbestedingsdocument:

- **Deel II B:** dit onderdeel dient alleen ingevuld te worden als er afgeweken wordt van de vertegenwoordigingsbevoegdheid zoals opgenomen in het uittreksel van Kamer van Koophandel. Als er sprake is dat een ander persoon gemachtigd wordt om de inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen dient dit bij dit onderdeel te worden ingevuld. Daarnaast moet er een verklaring beslissingsbevoegdheid worden toegevoegd bij de inschrijving.
- **Deel III A en B:** er is sprake van een aanbestedingsprocedure **boven** de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempel, waaruit voortvloeit dat onderdeel III A en onderdeel III B uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig van toepassing zijn en ingevuld dienen te worden.
- **Deel III C:** bij onderdeel III C zijn de uitsluitingsgronden welke van toepassing zijn op deze opdracht aangevinkt. Dit onderdeel dient volledig ingevuld/beantwoord te worden door de inschrijver.
- **Deel II C en D:** Wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven, van onderaanneming gebruik maken of een beroep doen op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat Deel II C en D volledig en juist ingevuld dienen te worden.



- **Deel IV:** door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen uit paragraaf 4.5.2. Deze geschiktheidseisen heten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument selectiecriteria.
- **Deel V:** dit onderdeel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is niet van toepassing.
- **Deel VI:** bij dit onderdeel dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Hierbij geldt, dat als het Inschrijfbiljet voorzien is van een rechtsgeldige handtekening, dit tevens geldt als een ondertekening van het UEA.

Advies: controleer goed of het UEA volledig en goed is ingevuld. En daarnaast rechtsgeldig is ondertekend! Indien er een machtiging tot beslissingsbevoegdheid wordt afgegeven, vul dan ook Deel IIB in.

4.4 Wijze van inschrijving

Een inschrijver kan op de volgende wijzen inschrijven:

Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en kan de opdracht zelfstandig uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Op het UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband.

De deelnemer(s) uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk het UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Door het UEA te uploaden in TenderNed verklaart het samenwerkingsverband:

- a. dat de leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen en
- b. dat de naam van de onderneming aangegeven is die als vertegenwoordiger namens het samenwerkingsverband (pen voerder) zal fungeren.

Wanneer er in combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen niet toegestaan.

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overlegd te worden.
- Let op: Alle partijen dienen afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming
- Ondernemingen die geacht worden te behoren tot hetzelfde concern en betrokken zijn bij meer dan één inschrijving dienen aan te tonen dat zij onafhankelijk van elkaar hun inschrijving opstellen en dat de inschrijving niet tot stand zal komen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedragingen in

strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Voor toepassing van deze bepalingen worden rechtspersonen en vennootschappen die:

- o aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
- o met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2.24b BW; of
- o aan elkaar zijn gelieerd in een aan voornoemde artikelen vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht;
- o als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd.

Indien men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijving met gebruik van onderaanneming

Een inschrijver mag gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA , volledig en naar waarheid ingevuld te worden en rechtsgeldig te worden ondertekend. De UEA dient bij de inschrijving gevoegd te worden.

In de UEA dient de inschrijver, bij Deel II D: Informatie onderaannemers, aan te geven welk gedeelte van de opdracht met behulp van onderaanneming wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor dat deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt uitgevoerd.

4.4.1 Beroep op bekwaamheid van derden

Indien de inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van andere natuurlijke of rechtspersonen dient de inschrijver dit aan te geven in het UEA Deel IIC. Ook dient elk natuurlijke of rechtspersoon waarop de inschrijver een beroep doet afzonderlijk het UEA volledig in te vullen en te ondertekenen. Het UEA dient toegevoegd te worden bij de inschrijving.

Daarnaast dient de inschrijver:

- a. de aanbestedende dienst aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke of rechtspersonen;
- b. de natuurlijke of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

4.4.2 Bewijsstukken wijze van inschrijving

Na voorlopige gunning verstrekt de inschrijver aan de aanbestedende dienst de bewijsstukken waaruit blijkt dat de inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke of rechtspersonen, alsmede bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaanneming)overeenkomst of een ter zake door de inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

4.5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.5.1 Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst verklaart de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Uitsluitingsgronden	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Deel III A UEA	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, te weten: • Deelneming aan een criminele organisatie • Corrupt • Fraude • Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten • Witwassen van geld of financiering van terrorisme; • Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van deel III A en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning: Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar gerekend vanaf de aanbestedingsdatum. (datum uiterlijke indiening inschrijving)
Deel III B UEA	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van deel III B en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond niet van toepassing is. Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning: Verklaring belastingdienst die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

Deel III C UEA	Gronden met betrekking tot insolventie, te weten: • Faillissement, insolventie of gelijksoortig • Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht • Vervalsing van de mededinging • Valse verklaring • Onrechtmatige beïnvloeding	Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van deel III C en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond betreffende faillissement, insolventie of gelijksoortig, vervalsing van de mededinging, valse verklaring en onrechtmatige beïnvloeding niet van toepassing is. Inschrijver verklaart door middel van het ondertekenen van UEA dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht. Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning: Verklaring Non-Faillissement¹, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden. Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar gerekend vanaf de aanbestedingsdatum. (datum uiterlijke indiening inschrijving)
----------------	--	--

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere deelnemer in een samenwerkingsverband.

Inschrijvingen van inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, zijn ongeldig en worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

¹ Deze verklaring kan telefonisch opgevraagd worden bij Kamer van Koophandel.

4.5.2 Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen:

Geschiktheidseisen Technische beroepsbekwaamheid

Referenties (Kerncompetenties)

De inschrijver dient door het overleggen van referentieopdracht(en) aan te tonen dat hij aantoonbare ervaring heeft met de volgende kerncompetenties:

1. Het implementeren van Microsoft Teams Telefonie bij een bedrijf van minimaal 400 medewerkers (telefoniegebruikers).
2. Het implementeren van Microsoft teams Telefonie in combinatie met aanvullende software ter ondersteuning van een contact center (zoals een KCC)
3. Het aanbieden van Microsoft Teams Telefonie in de vorm van SaaS. De inschrijver moet bij minimaal één organisatie een werkende SaaS-oplossing hebben geleverd.

Bewijsmiddel indienen bij inschrijving

- Door middel van het invullen van Deel IV en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat de onderneming voldoet aan de gestelde kerncompetenties. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend van de aanbestedingsdatum. Het is toegestaan om door middel van één referentie de ervaring van de drie kerncompetenties aan te tonen.
- Daarnaast dient bijlage 5: Format opgave referenties naar waarheid ingevuld te worden. Uit de te overleggen referentie dient duidelijk en ondubbelzinnig de ervaring, zoals door de aanbestedende dienst wordt gevraagd, te blijken. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijving.

Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning

Het overleggen van een tevredenheidsverklaring per gestelde kerncompetentie waaruit blijkt dat de opdracht naar volle tevredenheid is uitgevoerd.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij de opgegeven referent(en) ter controle navraag te doen over de opgegeven kerncompetenties.

Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- en/of handelsregister

1. De inschrijver dient conform de regels van de lidstaat waar zij gevestigd is, ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.

Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:

Door middel van het invullen van Deel IV en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat de onderneming voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid. Daarnaast dient er een kopie van het uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden te worden ingediend.

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient tenminste één combinant te beschikken over de gestelde geschiktheidseisen.

4.5.3 Bewijsstukken uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de genoemde bewijsmiddelen ter staving van de gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen bij de voorlopig gegunde inschrijver op te vragen. De inschrijver stelt op verzoek van de aanbestedende dienst, binnen de gestelde termijn, de genoemde bewijsstukken ter beschikking.

In voorkomende gevallen dat één (1) of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet of niet volledig kunnen worden overgelegd, wordt de inschrijving ongeldig verklaard en daarmee uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Daarbij geldt dat de aanbestedende dienst alsdan de (voorlopige) gunningsbeslissing voor de betreffende inschrijver zal intrekken en de inschrijving van de betreffende inschrijver alsnog terzijde zal leggen en daarmee zal uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6 Beoordelingsprocedure

Iedere inschrijver conformeert zich, door het doen van een inschrijving, aan alle bepalingen opgenomen in dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen en in de Nota ('s) van Inlichtingen beschreven eisen en voorwaarden.

4.6.1 Stap 1. Beoordeling voorwaarden en compleetheid

De inschrijving wordt allereerst getoetst op de (procedurele) voorwaarden en compleetheid.

Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en compleet ingevuld te zijn, en dienen te zijn ondertekend door een daartoe bevoegd persoon.



De bevoegdheid dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister (niet ouder dan 6 maanden). Deze dient toegevoegd te zijn aan de inschrijving.

Indien een andere persoon, dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de Inschrijver, dan dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende **verklaring van beslissingsbevoegdheid** te worden opgenomen bij de inschrijving.

Voorwaarden

Indien niet wordt voldaan aan één van de onderstaande procedurele voorwaarden van inschrijving, leidt alleen dit feit al tot directe uitsluiting van verdere deelname in de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient aan alle onderstaande **voorwaarden** te voldoen:

1. De inschrijving dient tijdig via TenderNed geüpload te zijn.
2. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn.

**Een handtekening onder het inschrijfbiljet geldt ook als ondertekening van het UEA.*

Compleetheid

Indien een van de onderstaande documenten ontbreekt of indien deze documenten niet rechtsgeldig zijn ondertekend, heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid om de inschrijving ongeldig te verklaren en uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient alle onderstaande onderdelen te bevatten en deze onderdelen dienen elk als separaat document te worden ingediend:

1. Een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekend "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (hierna: UEA) als bijgevoegd in bijlage 1.
2. Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend "Inschrijfbiljet" als bijgevoegd in bijlage 2.
3. Een volledig ingevuld 'Format opgave referentie' conform bijlage 5.
4. Service level agreement (SLA) met in achtneming van hetgeen gesteld in bijlage 4- Eisen service level agreement.
5. Schriftelijke uitwerking K1, K2 en K3 van het criterium Kwaliteit conform paragraaf 4.7.
6. Kopie van het uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden.
7. Indien van toepassing: Verklaring van beslissingsbevoegdheid.

Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden.

4.6.2 Stap 2: Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De tweede stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets van de inschrijver aan de hand van de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden in dit aanbestedingsdocument.



Indien een inschrijving niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en/of wel voldoet aan de uitsluitingsgronden, wordt deze ongeldig verklaard en uitgesloten worden van de verdere aanbestedingsprocedure.

4.6.3 Stap 3: Beoordelen van inschrijving

Indien, na beoordeling op procedurele voorwaarden en compleetheid, geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de inschrijver en de inschrijving voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, worden de (geldige) inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding. Indien blijkt dat een inschrijving tijdens deze beoordeling niet aan de gestelde minimeisen voldoet, kan dit alsnog tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure leiden.

4.7 Beoordeling gunningscriterium

De inschrijvingen voor deze aanbesteding worden beoordeeld op het gunningscriterium beste prijs kwaliteitverhouding.

De inschrijvingen worden op de volgende onderdelen beoordeeld:

- Prijs (P) 200 punten
- Kwaliteit (K): 800 punten
 - K1: Wensen
 - K2: Advies implementatieplan
 - K3: Samenwerking en communicatie
 - K4: Pitch

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteit verhouding wordt gebruik gemaakt van de gewogen factormethode. Bij deze methode wordt de score, ook voor de prijs, uitgedrukt in punten, waarna de gewogen punten bij elkaar worden geteld. De inschrijver met het hoogste aantal punten krijgt de opdracht. Voor het toegekende aantal punten zal een onderbouwing worden gegeven bij de bekendmaking van de gunningsbeslissing. De behaalde score per onderdeel van de voorlopig gegunde inschrijver zal bekend worden gemaakt in de afwijzingsbrieven.

De gunningscriteria worden in onderstaande tabellen toegelicht.

Criterium Prijs	
Omschrijving	De inschrijver wordt gevraagd een totale prijs in te dienen voor de aangeboden telefonie oplossing. De prijsopgave dient gedaan te worden door het volledig invullen , rechtsgeldig ondertekenen en digitaal indienen van het Inschrijfbiljet. Het Inschrijfbiljet bevindt zich in <u>bijlage 2</u> . Prijsopgave dient te voldoen aan hetgeen gesteld in paragraaf 3.5.1.
Maatstaf	Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van de totale inschrijfprijs ingevuld op het inschrijfbiljet in bijlage 2. Voor de berekening van de totale inschrijfprijs wordt er uitgegaan van: Onderdeel A: eenmalige kosten; Onderdeel B: jaarlijkse kosten x 5 jaar. Bij totale kosten dienen alle totaalkosten van onderdeel A en B (x 5 jaar) bij elkaar opgeteld te worden (Totale kosten= A + (B x 5)). Dit is de inschrijfprijs afgerond op 2 decimalen. Deze inschrijfprijs wordt als basis gebruikt de beoordeling van het gunningscriterium Prijs. De inschrijver met de laagste totaalprijs verkrijgt het maximum aantal punten. Het maximum te behalen aantal punten is 200. Het te behalen aantal punten, afgerond op 2 decimalen, van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule: $Score Prijs = \left(\frac{totaalprijs [laagste inschrijver]}{totaalprijs [inschrijver]} \right) * 200$
Aantal punten	Voor dit onderdeel kan maximaal 200 punten worden behaald.
Benodigde informatie	De prijsopgave dient te worden gedaan door het volledig invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijfbiljet, opgenomen in bijlage 2. De inschrijver dient alle gevraagde elementen in te vullen. De inschrijver dient van een aantal elementen bij zijn inschrijving een onderbouwing toe te voegen. Het gaat om het volgende: • A5: Eventuele overige eenmalige kosten. • B4: Eventuele overige jaarlijkse kosten. Uit de onderbouwing moet blijken op welke wijze de kosten, zoals deze in het Inschrijfbiljet zijn opgegeven, zijn opgebouwd. Deze onderbouwing kan als bijlage bij bijlage 2- Inschrijfbiljet worden toegevoegd.

Criterium kwaliteit K1: Wensen	
Omschrijving	Invulling geven aan de gestelde wensen in bijlage 3- Programma van eisen en wensen.
Doelstelling	Inzicht krijgen of en hoe de inschrijver aan onze wensen kan voldoen.
Maatstaf	De mate waarin u concreet invulling kunt geven aan de gestelde wens in lijn met de visie op dienstverlening en ICT van gemeente Hoeksche Waard. In bijlage 3 zijn 27 wensen opgenomen. Het maximaal aantal te behalen punten per wens is evenredig bepaald. Dit houdt in dat per wens maximaal 100 punten behaald kunnen worden. Elke wens wordt apart beoordeeld en voorzien van een score 0 -50 of 100 conform de genoemde beoordelingssystematiek in paragraaf 4.7.1. Het aantal behaalde punten per wens worden bij elkaar opgeteld. Het totale aantal behaalde punten wordt gedeeld door het maximaal te scoren punten (=totaal aantal wensen x 100) en vermenigvuldigd met 300 te behalen punten voor dit onderdeel. Dit wordt dus als volgt bepaald: $(\text{Gescoorde punten} / \text{Maximaal te scoren punten}) \times 300$ Het uiteindelijke behaalde totaal aantal punten wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.
Score	0 – 50 - 100
Aantal punten	Voor dit onderdeel kan maximaal 300 punten worden behaald.
Benodigde informatie	U dient per wens een toelichting te geven op welke manier u hieraan voldoet. De wensen zijn opgenomen in bijlage 3- programma van eisen en wensen.
Vormvereisten	U dient dit onderdeel te beschrijven in maximaal vijftien (15) A4 pagina's enkelzijdig in Verdana 10 lettertype. De vijftien (15) A4 is exclusief bijlagen, voorblad en inhoudsopgave. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van verwijzingen naar informatie die ergens anders aangegeven staat (denk aan hyperlinks) dan in de ingediende beschrijving. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's worden alleen de eerste vijftien (15) pagina's in behandeling genomen.

Criterium kwaliteit K2: Advies implementatieplan	
Omschrijving	De inschrijver geeft advies in de route voor implementatie en adoptie binnen gemeente Hoeksche Waard van het telefonieplatform in zijn geheel om de telefonische bereikbaarheid te waarborgen. Geeft daarbij aan welke rol zij als leverancier zien in dit implementatie en adoptie traject.

Doelstelling	Het doel is om inzicht te krijgen dat de inschrijver de totale opdracht doorgrondt. Waarbij duidelijk in een helder plan wordt aangegeven hoe inschrijver de aangeboden oplossing gaat implementeren met in achttneming van de beschreven eisen en wensen in dit aanbestedingsdocument om te komen tot optimaal gebruik van de telefonieoplossing binnen Gemeente Hoeksche Waard.
Maatstaf	De mate waarin u als inschrijver in staat bent concreet aan te geven en te onderbouwen op welke wijze u deze opdracht gaat implementeren en aansluit bij de bovengenoemde doelstelling. Daarnaast wordt het plan beoordeeld op de mate waaruit blijkt dat u als inschrijver zich weet te verplaatsen in de klant en de mate waarin u bij de implementatie van de telefonieoplossing ervoor zorgt dat de bereikbaarheid van de gemeente Hoeksche Waard geborgd blijft.
Score	0 – 20 -50 - 80 - 100
Aantal punten	Voor dit onderdeel kan maximaal 200 punten worden behaald.
Benodigde informatie	U wordt gevraagd een implementatieplan op te stellen waarbij met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document en bovenstaande doelstelling in het bijzonder, tenminste in wordt gegaan op: • De aanpak van het project. Hierin wordt op hoofdlijnen beschreven hoe de technische en functionele implementatie gerealiseerd wordt. • De wijze waarop de bereikbaarheid geborgd blijft en wordt geborgd. • De wijze waarop de opleidingen verzorgd worden. • De wijze van aanpak van de test en acceptatieprocedure. • Een risicoanalyse. • Een exitplan. • Een voldoende (naar alle redelijkheid te verwachten) inzicht gevend (grafisch) netwerk en technisch overzicht van de aangeboden oplossing.
Vormvereisten	U dient dit onderdeel te beschrijven in maximaal tien (10) A4 pagina's enkelzijdig in Verdana 10 lettertype. De tien (10) A4 is exclusief bijlagen, voorblad en inhoudsopgave. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van verwijzingen naar informatie die ergens anders aangegeven staat (denk aan hyperlinks) dan in de ingediende beschrijving. Bij overschrijving van het maximum aantal pagina's worden alleen de eerste tien (10) pagina's in behandeling genomen bij overschrijding van het maximum aantal pagina's worden alleen de eerste tien (10) pagina's in behandeling genomen.

Criterium kwaliteit K3: Samenwerking en communicatie	
Omschrijving	Gemeente Hoeksche Waard wil tijdens de implementatie een optimale samenwerking tussen betrokken partijen. Dit draagt bij aan een gestroomlijnde uitvoering van de stappen die in het implementatieplan staan, om te komen tot in gebruik name van het nieuwe telefonieplatform. Het moet duidelijk zijn wie welke rol in deze uitvoering vervult en hiervoor verantwoordelijk is en hoe de samenwerking is afgesproken.
Doelstelling	De gemeente wil een realistisch beeld hebben in de wijze waarop invulling wordt gegeven aan een optimale samenwerking waarbij ook duidelijk is wat de wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden zijn.
Maatstaf	De mate waarin u duidelijk en concreet kunt maken op welke wijze u invulling geeft aan een optimale en efficiënte samenwerking en communicatie om de implementatie tot een succes te maken. Hierbij wordt ook beoordeeld op de mate waarin u hierbij aansluit op bovengenoemde doelstelling.
Score	0-20-50-80-100
Aantal punten	Voor dit onderdeel kan maximaal 200 punten worden behaald.
Benodigde informatie	U dient in een omschrijving aan te geven op welke wijze u invulling gaat geven aan dit onderdeel. U dient hierbij minimaal in te gaan op: • Projectorganisatie inclusief benodigde rollen, verdeling van verantwoordelijkheden en tijdsbesteding van zowel inschrijver als opdrachtgever;\ ○ Hierbij is minimaal vereist dat de inschrijver een vast aanspreekpunt levert met mandaat en doorzettingsvermogen. • Wijze van waarop de besturing en aandeelhoudersmanagement wordt aangepakt. • De planning inclusief mijlpalen, deelleveringen en een duidelijk inzicht welke rol uit de projectorganisatie verantwoordelijk is voor de realisatie van het betreffende onderdeel.
Vormvereisten	U dient dit onderdeel te beschrijven in maximaal vijf (5) A4 pagina's enkelzijdig in Verdana 10 lettertype. De vijf (5) A4 is exclusief bijlagen, voorblad en inhoudsopgave. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van verwijzingen naar informatie die ergens anders aangegeven staat (denk aan hyperlinks) dan in de ingediende beschrijving. Bij overschrijving van het maximum aantal pagina's worden alleen de eerste vijf (5) pagina's in behandeling genomen.

Criterium kwaliteit K4: Pitch van de visie	
Omschrijving	Als gemeente hebben we een bepaalde ambitie op het gebied van dienstverlening. Deze ontwikkelingen zijn ook opgenomen in paragraaf 2.5. Maar we zijn ook erg benieuwd hoe de inschrijver hier tegenaan kijkt. We willen daarom dat de inschrijver ons meeneemt op een reis naar de toekomst. Wat zijn concrete kansen en risico's rondom telefonie die onze bereikbaarheid of directe wijze van communicatie kan vernieuwen of verbeteren? Als vertrekpunt voor deze vernieuwingen zijn de visies op dienstverlening en ICT. En de genoemde toekomstontwikkelingen in paragraaf 2.5.
Doelstelling	De gemeente wil inzicht krijgen welke vernieuwing of verbeterde mogelijkheden kansen en/of risico's er zijn voor verdere optimalisatie van onze bereikbaarheid en/of directe communicatie voor onze inwoners en ondernemers waarbij ook rekening wordt gehouden met de genoemde toekomstontwikkelingen zoals genoemd in paragraaf 2.5.
Maatstaf	De mate waarin de inschrijver in staat is om de gemeente concreet in een kort en bondige pitch mee te nemen in de visie die zij heeft op de toekomst waarbij ook de toekomstige ontwikkelingen zoals genoemd in paragraaf 2.5 worden meegenomen. Daarbij wordt ook gekeken in hoeverre de visie vernieuwend is en past binnen de gestelde visies op dienstverlening en ICT van de gemeente.
Score	0-20-50-80-100
Aantal punten	Voor dit onderdeel kan maximaal 100 punten worden behaald.
Benodigde informatie	U dient aan de hand van een overtuigende pitch de gemeente mee te nemen in uw visie op de toekomst.
Vormvereisten	De pitch vindt plaats op 24 of 25 januari 2023 op een nog nader te bepalen locatie. De presentatie wordt gehouden door de sleutelfunctionaris die betrokken is bij de uitvoering van deze opdracht. De pitch wordt gegeven aan het beoordelingsteam van Gemeente Hoeksche Waard.

4.7.1 Beoordelingssystematiek

Bij de beoordeling van het gunningscriterium kwaliteit wordt per kwaliteitsaspect een puntenwaardering (score) gegeven. Deze bestaat voor K1 uit de scores 0-50-100 en voor K2 t/m K4 uit 0-20-50-80-100 en wordt volgens de onderstaande schaalverdelingen per kwaliteitscriteria toegekend:

Beoordelingskader kwaliteitscriterium K1: Wensen functionaliteit	Score
Goed: Inschrijver geeft een goede en volledige invulling aan de betreffende wens.	100
Redelijk: Inschrijver geeft op matige wijze of niet volledig invulling aan de betreffende wens.	50
Onvoldoende: Inschrijver geeft geen of onvoldoende invulling aan de betreffende wens.	0

Beoordelingskader Kwaliteitscriterium K2: Advies implementatieplan	Score
Uitstekend beantwoord: De wijze van invulling is uitstekend. De inschrijver geeft een uitstekende en concrete invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is zeer gedetailleerd en duidelijk en/of , realistisch. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente.	100
Goed beantwoord: De wijze van invulling is goed. De inschrijver geeft een goede invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de aanbestedende dienst.	80
Voldoende beantwoord: De wijze van invulling is voldoende. De wijze van invulling van de doelstellingen van de aanbestedende dienst en de beschreven onderdelen is voldoende. De beantwoording is voldoende duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet voldoende aan alle verwachtingen van de gemeente.	50
Redelijk beantwoord: De wijze van invulling is redelijk. De wijze van invulling van de doelstellingen van de aanbestedende dienst en de beschreven onderdelen is wel uitgewerkt, maar laat nog onduidelijkheden over. De beantwoording is in beperkte mate duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet in beperkte mate aan de verwachtingen van de gemeente.	20
Onvoldoende beantwoord: De wijze van invulling is onvoldoende. De inschrijver geeft geen of geen concrete invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst of aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is niet duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet niet aan de verwachtingen van de gemeente.	0
Beoordelingskader Kwaliteitscriterium K3: Samenwerking en communicatie	Score
Uitstekend beantwoord: De wijze van invulling is uitstekend. De inschrijver geeft een uitstekende en concrete invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is zeer gedetailleerd en duidelijk en/of , realistisch. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente.	100
Goed beantwoord: De wijze van invulling is goed. De inschrijver geeft een goede invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de aanbestedende dienst.	80
Voldoende beantwoord: De wijze van invulling is voldoende. De wijze van invulling van de doelstellingen van de aanbestedende dienst en de beschreven	50



onderdelen is voldoende. De beantwoording is voldoende duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet voldoende aan alle verwachtingen van de gemeente.	
Redelijk beantwoord: De wijze van invulling is redelijk. De wijze van invulling van de doelstellingen van de aanbestedende dienst en de beschreven onderdelen is wel uitgewerkt, maar laat nog onduidelijkheden over. De beantwoording is in beperkte mate duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet in beperkte mate aan de verwachtingen van de gemeente.	20
Onvoldoende beantwoord: De wijze van invulling is onvoldoende. De inschrijver geeft geen of geen concrete invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst of aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is niet duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet niet aan de verwachtingen van de gemeente.	0
Beoordelingskader Kwaliteitscriterium K4: Pitch	Score
Uitstekend: De inschrijver geeft op een zeer duidelijke en concrete wijze de visie op de toekomst weer. De visie is realistisch en sluit helemaal aan bij de gestelde doelstelling van dit kwaliteitscriterium, ofwel het overstijgt deze zelfs. De inschrijver verrast de gemeente met visie die innoverend is en/of een absolute meerwaarde biedt. Het overtreft daardoor de verwachtingen van de gemeente.	100
Goed: De inschrijver geeft op een duidelijke en concrete wijze de visie op de toekomst weer. De visie is realistisch en sluit goed aan bij de gestelde doelstelling van dit kwaliteitscriterium. De visie is op onderdelen vernieuwend. De gegeven pitch voldoet daardoor ruim aan de verwachtingen van de gemeente.	80
Voldoende: De inschrijver geeft de visie op de toekomst voldoende weer. De visie is voldoende realistisch en/of sluit in voldoende mate aan bij de gestelde doelstelling. De visie is echter niet heel vernieuwend. De gegeven pitch voldoet wel aan de verwachtingen, maar de gemeente is niet helemaal overtuigd.	50
Redelijk: De inschrijver geeft wel de visie op de toekomst weer, maar op punten is dit niet duidelijk en/of realistisch. De visie sluit daardoor niet goed aan bij de gestelde doelstelling van dit kwaliteitscriterium. De gegeven pitch voldoet niet op alle onderdelen aan de verwachtingen van de gemeente.	20
Onvoldoende: De inschrijver heeft de insteek van dit kwaliteitscriterium niet begrepen. De visie sluit helemaal niet aan op de gestelde doelstelling en voldoet ook niet aan de verwachtingen van de gemeente.	0



De beoordeling vindt plaats door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit meerdere personen vertegenwoordigd vanuit de verschillende afdelingen van de gemeente met specifieke kennis van deze opdracht. Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid vervangen worden.

De kwalitatieve beoordeling wordt door het beoordelingsteam gedaan zonder de inschrijfprijzen te kennen. Dit om de objectiviteit van de beoordelingen te waarborgen.

De volgende stappen worden doorlopen:

1. Verspreiding door de inkoopadviseur van de kwalitatieve inschrijvingen onder het beoordelingsteam;
2. Individuele beoordeling per subgunningscriterium door de leden van het beoordelingsteam.
3. Gezamenlijke beoordeling per subgunningscriterium in consensus.
4. De inschrijfprijs wordt kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam.
5. Berekening van de eindscores.

De eindscore wordt als volgt berekend:

In onderstaande tabel wordt het maximaal te behalen aantal punten per subgunningscriterium weergegeven:

Kwaliteitscriterium	Maximaal aantal te behalen punten
K1: Wensen	300
K2: Advies implementatieplan	200
K3: Samenwerking en communicatie	200
K4: Pitch	100
K1 + K2 + K3 + K4	800

Het aantal punten wat voor een kwaliteitscriterium zal worden toegekend wordt aan de hand van de score toegekend. Bij score 100 krijgt de inschrijver het maximaal aantal punten, bij score 50 krijgt de inschrijver 50% van het maximaal aantal punten, bij een score 20 krijgt de inschrijver 20% van het maximaal aantal punten et cetera.

De acties, beweringen en/of voorstellen die de inschrijver beschrijft in de gestelde kwaliteitscriteria, dienen ook daadwerkelijk te worden uitgevoerd op de door inschrijver beschreven wijze en zullen onderdeel worden van de overeenkomst. De kosten hiervoor dienen meegenomen te zijn in de totale inschrijfprijs.

De door het beoordelingsteam in consensus bepaalde scores van K1 t/m K4 bij de kwaliteitsbeoordeling bepaalt het aantal behaalde punten. Deze punten worden bij elkaar opgeteld en vormen het totaal behaalde aantal punten voor het gunningscriterium Kwaliteit. Vervolgens worden deze punten opgeteld bij het aantal behaalde punten op het gunningscriterium Prijs.



De inschrijver met het hoogste totale aantal punten is de beoogd winnaar van de aanbesteding.

Bij een gelijk totaal aantal punten prevaleert de inschrijving met de kwalitatief hogere inschrijving (totale score van K1 t/m K4) boven de laagste inschrijfprijs.

Indien de totale aantal behaalde punten op K1 t/m K4 ook gelijk is, kijkt de aanbestedende dienst naar afzonderlijke behaalde aantal punten op de onderdelen K1, K2, K3 en K4 om de ranking te bepalen. Hierbij wordt eerst gekeken naar de hoogst behaald aantal punten op K1. Indien deze ook gelijk is, wordt er gekeken naar K2. Bij gelijke aantal behaalde punten op K2 wordt er gekeken naar K3. En bij een gelijk aantal behaalde punten op K3 wordt er gekeken naar de behaalde score op K4.

Indien dit ook gelijk is, dan zal door loting worden bepaald aan welke inschrijver uiteindelijk voorlopig gegund wordt.

Indien de situatie zich voordoet dat de voorlopige gunning van de beoogd winnaar door welke reden dan ook ingetrokken moet worden, betekent dit niet dat automatisch de nummer 2 in ranking de nieuwe beoogd winnaar wordt. Op dat moment zal de aanbestedende dienst aan de hand van de beoordelingssystematiek gewogen factor methode opnieuw de ranking uitrekenen. De inschrijver die vervolgens hier met het aantal hoogste punten uit naar voren komt, is de volgende beoogd winnaar van de aanbesteding.

4.8 Verificatiegesprek

De beoogd winnaar kan worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Dit verificatiegesprek is bedoeld om een nadere toelichting te geven op de totale ingediende inschrijving.

Het verificatiegesprek zal plaats vinden in week 6, en bij voorkeur op het gemeentehuis in Maasdam plaatsvinden. De exacte wijze, locatie, dag en tijdstip van dit verificatiegesprek zal bij de voorlopige gunning aan de beoogd winnaar worden doorgegeven.

Een naar het oordeel van opdrachtgever een goed verloop van het verificatiegesprek is voorwaarde voor definitieve gunning van de opdracht. In het verificatiegesprek dient aantoonbaar te worden voldaan aan alle gestelde eisen uit dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen. Indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan kan dit leiden tot intrekking van het voornemen tot gunning.

4.9 Gunning van de opdracht

Na beoordeling van de inschrijvingen worden de inschrijvers geïnformeerd over de gunningsbeslissing. Tevens ontvangen de afgewezen inschrijvers een motivering voor de reden van afwijzing. In de mededeling van de gunningsbeslissing wordt alleen de behaalde kwalitatieve score van de winnende inschrijver bekendgemaakt.

De bekendmaking van de gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van diens aanbod als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.



Vanaf dit moment start een opschortende termijn van minimaal twintig (20) kalenderdagen waarin belanghebbenden bij de rechtbank Rotterdam/Dordrecht een kort geding kunnen aanspannen tegen de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn, wat inhoudt dat na afloop van deze periode alle rechten komen te vervallen.

Indien binnen de opschortende termijn van minimaal twintig (20) dagen geen geding is aangespannen, veronderstelt de aanbestedende dienst dat er geen bezwaren zijn en gaat zij over tot definitieve gunning. Wanneer een belanghebbende wel een kort geding wil aanspannen wordt, in het belang van een snelle en goede voortgang, deze dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing een kort geding wordt aangespannen, dienen inschrijvers de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de hiervoor genoemde bezwaartermijn. Voorts dient hij voor het geval er kort geding wordt aangespannen, de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vijftien (15) dagen na de uitspraak in kort geding. Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter uitspraak heeft gedaan.

In het geval er slechts één inschrijving wordt ontvangen, dan wordt voormelde bezwaartermijn niet in acht genomen.

Mocht de aanbestedende dienst besluiten de aanbesteding te staken, worden belanghebbenden hierover geïnformeerd. Vanaf dit moment geldt tevens de opschortende termijn van twintig (20) kalenderdagen waarin belanghebbenden bij de rechtbank Rotterdam/Dordrecht een kort geding kunnen aanspannen tegen de beslissing tot staking. Ook deze termijn is een vervaltermijn, wat inhoudt dat na afloop van deze periode belanghebbenden het recht verliezen over de beslissing tot staking te klagen c.q. bezwaar te maken.



5 Bijlagen

Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 2: Inschrijfbiljet

Bijlage 3: Programma van eisen en wensen

Bijlage 4: Eisen service level agreement

Bijlage 5: Format opgave referenties

Bijlage 6: Conceptovereenkomst

Bijlage 7: Verwerkersovereenkomst

Bijlage 8: GIBIT 2020

Bijlage 9: Spelregels Social return in gemeente Hoeksche Waard

-De bijlagen zijn als een separaat document toegevoegd-