



gemeente
Haarlemmermeer

Aanbesteding Telefonie

Aanbestedingsleidraad



Kenmerk: 2022-384

Datum: 16 december 2022

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Aanbestedingsprocedure	3
1.3	Kader opdrachtgever	3
1.4	Duurzaam inkopen.....	4
1.5	Social Return	4
2	Scope aanbesteding	4
2.1	Achtergrond aanbesteding.....	4
2.2	Beschrijving onderwerp aanbesteding	4
2.3	Scope van de opdracht:	5
3	Planning aanbestedingsprocedure	7
4	Contactpersoon en inlichtingen	8
4.1	Inlichtingen	8
4.2	Overige communicatie	8
4.3	Klachtenmeldpunt	8
5	Voorschriften voor inschrijving	9
5.1	Indienen inschrijving via TenderNed.....	9
5.2	Inhoud van de inschrijving	9
5.3	Eisen aan de inschrijving	10
5.4	Combinaties	10
5.5	Eén keer inschrijven.....	10
5.6	Concernverhoudingen	10
6	Overige voorwaarden	11
7	Uitsluitingsgronden	12
8	Geschiktheidseisen	13
8.1	Geschiktheidseisen	13
8.2	Financiële en economische draagkracht	13
8.3	Technische bekwaamheid	13
8.4	Beroepsbevoegdheid	15
8.5	Beroep op derden	15
9	Gunningscriteria.....	16
9.1	Gunningsmethodiek	16
10	Beoordeling en gunning	20
10.1	Beoordelen inschrijvingen.....	20
10.2	Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar	21
10.3	Aanleveren bewijsmiddelen winnende inschrijver	21
10.4	Lost-order-gesprek.....	22
10.5	Heropening aanbestedingsprocedure.....	22
11	Overzicht van documenten en checklist	23
11.1	Overzicht van documenten	23
11.2	Checklist bij inschrijving	23

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad 'Telefonie'.

Met deze aanbestedingsprocedure is de gemeente Haarlemmermeer (hierna ook aangeduid met 'aanbestedende dienst') voornemens één (1) partij te selecteren voor vaste telefonie, mobiele telefonie en -data en toestellen.

U vindt in deze aanbestedingsleidraad informatie over de aanbestedende dienst, de opdracht die wordt aanbesteed, eisen die aan de inschrijver worden gesteld en de wijze waarop de aanbestedende dienst de inschrijvingen beoordeelt.

1.2 Aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De aanbesteding is een Europese openbare procedure.

De aankondiging van de opdracht is geplaatst op:

- <http://www.TenderNed.nl/>
- <http://ted.europa.eu/> (Supplement op het officiële Publicatieblad van de Europese Unie)

Procedure digitaal via TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen op TenderNed alleen nog inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en kunt u niet deelnemen aan digitale aanbestedingen via TenderNed. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel aan bij een erkende leverancier (doorlooptijd 1-5 werkdagen). Koppel dit vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Hiervoor logt u eerst in met uw gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed. Heeft u uw eHerkenningsmiddel eenmaal gekoppeld, dan logt u voortaan in met uw eHerkenningsmiddel. Meer informatie over eHerkenning vindt u op www.Tenderned.nl. (voor ondernemingen)

1.3 Kader opdrachtgever

Sinds de drooglegging van het Haarlemmermeer in 1852 en de fusie met Haarlemmerliede en Spaarnwoude van begin 2019 heeft gemeente Haarlemmermeer zich ontwikkeld tot een dynamisch hart in onze Randstad. Met meer dan 150.000 inwoners behoort Haarlemmermeer tot de twintig grootste gemeenten van Nederland. Er zijn 31 dorpen en kernen verspreid over een gebied van 20.650 hectare. Kenmerkend voor de gemeente is de dynamiek en diversiteit: grootschaligheid tegenover kleinschaligheid, van stadse proporties tot klein authentiek dorps karakter, hightech tegenover ambachtelijke teelt. De gemeente verkeert in een constant proces van vernieuwing: door de ontwikkeling van Schiphol en door de aanleg van infrastructuur, bedrijventerreinen en woongebieden, maar ook door de investeringen in groen en recreatie. Als vestigingsplaats voor bedrijven geldt Haarlemmermeer nationaal en internationaal als toplocatie. Al jaren lang vormt Haarlemmermeer de economische motor van Nederland en is het kloppend hart in de Randstad.

De organisatie

Er werken ongeveer 1000 fte bij de gemeente Haarlemmermeer. Verdeeld over 20 clusters werken zij dagelijks aan de ambitie van gemeente Haarlemmermeer om één van de beste servicegemeenten van Nederland te worden. Een gemeente waar de klant, bedrijven en instellingen niet alleen centraal staan, maar zich ook daadwerkelijk begrepen en geholpen voelen. Onze ambities zijn samengebracht in een organisatie-inrichting

en cultuuromslag, waarbij de vragen van klanten en professionele dienstverleningsprocessen leidend zijn. Samenwerking, samenhang en externe oriëntatie zijn hierbij vanzelfsprekend.

1.4 Duurzaam inkopen

De gemeente Haarlemmermeer wil een op economisch verantwoorde manier werken aan duurzaamheid en de energietransitie. De gemeente hecht waarde aan leveranciers die maatschappelijk betrokken zijn en werk maken van (innovatie) duurzame oplossingen.

Doelstellingen vanuit ons inkoopbeleid zijn bijdragen aan de transitie naar circulaire economie, duurzame energie en brandstoffen en bijdragen aan CO2-reductie. In deze aanbesteding worden er daarom eisen en/of gunningscriteria in relatie tot duurzaamheid opgenomen.

1.5 Social Return

In Haarlemmermeer willen we zo veel mogelijk gebruik maken van de mogelijkheden die social return biedt om maatschappelijke impact te genereren op het gebied van arbeidsparticipatie. Social Return maakt het immers mogelijk dat investeringen die de gemeente doet naast het 'gewone' rendement ook sociaal rendement opleveren, door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werk te bieden.

De gemeente heeft voor de invulling van social return gekozen voor de bouwblokkenmethode. Kenmerken van deze bouwblokkenmethode zijn de structuur en de maatwerk-invulling in dialoog met de Opdrachtnemer. Blokken met een transparante waardebeoordeling, kunnen op maat worden gestapeld tot de gewenste social return verplichting. De bouwblokkenmethode is niet alleen gericht op het (duurzaam) uitplaatsen van bijstandsgerechtigden, maar ook om social return op creatieve wijze in te vullen in uw organisatie. De prioriteit ligt bij het bieden van werkgelegenheid aan werkzoekenden. We beogen een proportionele, realistische, voor de Opdrachtnemer en de doelgroepen zinvolle en duurzame invulling.

In deze aanbesteding past de gemeente Haarlemmermeer social return toe als uitvoeringsvoorwaarde.

De handleiding Social Return in **Bijlage 5** beschrijft de werkwijze en de mogelijkheden voor het realiseren van Social Return door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht.

U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept(raam)overeenkomst.

N.B. Een speciale uitvoeringsvoorwaarde in deze overeenkomst is artikel 17: social return.

De Opdrachtnemer conformeert zich aan een social return inspanningswaarde van **5%** van de opdrachtsom, conform de werkwijze als beschreven in de bijgevoegde Handleiding Social Return.

2 Scope aanbesteding

2.1 Achtergrond aanbesteding

De huidige overeenkomst van de gemeente Haarlemmermeer voor vaste en mobiele telefonie/data loopt binnenkort af. Met deze aanbesteding wil de gemeente Haarlemmermeer een raamovereenkomst afsluiten met één contractpartij voor het leveren van vaste telefonie en mobiele telefonie/data.

2.2 Beschrijving onderwerp aanbesteding

Doelstellingen aanbestedende dienst:

- Overal en altijd (mobiel) bereikbaar zijn;

- Het continueren van het bestaande Telefonieplatform* voor alle gebruikers;
- Informatiebeveiliging: voldoet aan wet- en regelgeving en de integriteit (juistheid, volledigheid en actualiteit) van de gegevens gedurende transport is gewaarborgd. De gemeente is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO – BBN1) zie: <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/informatieveiligheid/kaders-voor-informatieveiligheid/baseline-informatiebeveiliging-overheid/> ;
- Ontzorgd worden in het realiseren van bovenstaande doelen.

* Het Telefonieplatform bestaat uit:

- MS Teams;
- SIP Trunks redundant uitgevoerd;
- Direct routing;
- Nummerblokken;
- Mobiele telefonie abonnementen;
- Anywhere365;

Ter informatie worden als bijlagen bij deze leidraad de volgende documenten toegevoegd:

- Richtlijnen uitgifte mobiele telefoons, **Bijlage 6**.
- Technisch ontwerp – HLMR – Architectuur, **Bijlage 7**

2.3 Scope van de opdracht:

Binnen Scope:

Aanbestedende dienst zoekt één partner (eventueel met onder aanneming) voor het uitvoeren van de opdracht conform het programma van eisen en de overeenkomst van:

- Operationeel houden van het Telefonieplatform;
 - Onderhoud, beheer, (door)ontwikkelen en up-to-date houden van het Telefonieplatform;
- Levering mobiele telefoons inclusief accessoires;
- Garantieafhandeling mobiele telefoons;
- Stabiël en snelle internet toegang vanaf mobiele telefoons;
- Flexibel en eenvoudig uitbreiden/beëindigen van abonnementen;
- Vast-mobiel integratie;
- Een Servicepunt in het centrum van Hoofddorp voor (eind)gebruikersondersteuning;
- Migratie en implementatie;
- Anywhere365 dienstverlening inclusief hosting, waarbij geldt dat dit onderdeel van de dienstverlening jaarlijks opzegbaar is door aanbestedende dienst.

Buiten scope:

Mogelijke uitbreiding en/of vervanging van bestaande onderdelen van het huidige Telefonieplatform met uitzondering van Anywhere365.

Voor de eisen ten aanzien van de opdracht wordt verwezen naar de conceptovereenkomst, met kenmerk 7085534 en het programma van eisen (**Bijlage 1** bij de conceptovereenkomst).

De gemeente beoogt een partij te contracteren:

- die gespecialiseerd is en proactief is, waarbij de te contracteren partij ook resultaatverantwoordelijkheid neemt.
- die meedenkt en meehelpt in het realiseren van de gestelde doelen zoals hierboven genoemd.
- die garandeert dat hij het programma van eisen uit kan voeren en ook uit zal voeren.

Looptijd

De (Raam)overeenkomst heeft een initiële looptijd van twee jaar en 2 maanden (implementatieperiode), met vier (4) maal de mogelijkheid de (Raam)overeenkomst éézijdig door de gemeente Haarlemmermeer te verlengen voor de periode van telkens één (1) jaar.

Er wordt bewust gekozen voor een (Raam)overeenkomst met een looptijd van maximaal zes (6) jaar om de investering van de verwachte implementatie van de (Raam)overeenkomst te laten renderen.

De implementatie vergt een inleerfase van opdrachtgever en opdrachtnemer. De duur van deze inleerfase wordt onder meer bepaald door een transitie van Nadere Overeenkomsten van huidige leverancier naar nieuwe leverancier. Daarnaast verlangt de aanbestedende dienst dat er een servicepunt wordt ingericht een looptijd van zes jaar wordt gezien de investering hiervoor proportioneel geacht.

Daarnaast wil de gemeente het partnerschap aangaan en een realistische tijd om de tevredenheid van de dienstverlening te kunnen beoordelen is in de praktijk snel twee (2) jaar. Bij tevredenheid na twee (2) jaar kan de gemeente de dienstverlening jaarlijks verlengen bij blijvende tevredenheid. De verlengingstermijnen zijn telkens een goed toetsmoment om de tevredenheid vast te stellen.

De migratie en implementatie dienen uiterlijk 1 juni 2023 gereed te zijn.

Herzieningsmogelijkheid ten aanzien van de looptijd

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de looptijd van de te sluiten overeenkomst te verlengen in geval een nieuwe aanbesteding niet tijdig kan worden afgerond waardoor een nieuwe overeenkomst niet aansluitend op deze overeenkomst kan worden afgesloten. Dat kan het geval zijn als:

- Een verliezende inschrijver in de nieuwe aanbesteding een kortgedingprocedure aanhangig maakt;
- De inhoud van een juridische uitspraak over de nieuwe aanbesteding leidt tot herbeoordeling of heraanbesteding;
- Aanbestedende dienst aantoonbaar tijdig is gestart met de voorbereidingen van een nieuwe aanbesteding maar door onvoorziene omstandigheden (omstandigheden die de aanbestedende dienst niet heeft voorzien) meer tijd nodig heeft om de aanbesteding af te ronden.

Aanbestedende dienst kan de overeenkomst in deze gevallen verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe overeenkomst af te sluiten, met een maximum van 1 jaar (12 maanden).

Omvang

Mede op basis van historische gegevens bedraagt het te verwachten volume voor deze opdracht circa € 550.000,-- exclusief BTW per jaar.

Teneinde te voorkomen dat de raamovereenkomst eerder beëindigd moet worden dan de looptijd zou aangeven, in verband met het bereiken van de maximale waarde in euro's of aantallen die gesteld wordt bij de aanbesteding, is in de raming rekening gehouden met onvoorziene uitnutting van deze raamovereenkomst. De maximale waarde van deze raamovereenkomst is derhalve bepaald op € 750.000,-- exclusief BTW per jaar. Uitgaande van de maximale looptijd van zes (6) jaar is de totale opdrachtwaarde maximaal € 4.500.000,--.

In geen geval kunnen rechten worden ontleend aan het hierboven genoemd aantal/bedrag; genoemde indicatie van het volume is dan ook geen garantieomzet. Het is puur bedoeld om de genodigden een globaal beeld te geven.

Samenvoegen van opdrachten/verdeling in percelen

Vanwege de samenhang tussen vaste en mobiele telefonie en de vereiste integratie daarvan in het kader van plaats- en tijdonafhankelijk werken heeft de aanbestedende dienst vaste en mobiele telefonie samengevoegd in één aanbesteding en één contract.

Gezien de aard van de dienstverlening en de samenhang is het niet gewenst dat de opdracht wordt opgedeeld in percelen.

Varianten

Varianten zijn niet toegestaan.

Toepasselijke voorwaarden

Op deze opdracht zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van toepassing. (zie **Bijlage 3**)
In de bijgevoegde concept overeenkomst, **Bijlage 2**, zijn aanvullingen, wijzigingen en verwijzingen op de GIBIT 2020 voorwaarden opgegeven. Deze conceptovereenkomst gaat boven de algemene GIBIT 2020 voorwaarden.
De **Bijlage 8** Service Level Agreement (SLA) maakt ook onderdeel uit van de concept overeenkomst.

Alle voorwaarden van de inschrijver, zoals leverings- of betalingsvoorwaarden, worden van de hand gewezen. Indien de inschrijver zijn eigen voorwaarden of branche-voorwaarden van of andere voorwaarden van toepassing verklaart, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en leidt dit automatisch tot het niet gunnen van de opdracht.

Door het indienen van een inschrijving stemt inschrijver in met de voorwaarden die voor deze aanbesteding gelden. Inschrijver kan wel wijzigingen voorstellen via de nota van inlichtingen. Wanneer de wijzigingen door de gemeente geaccepteerd worden, zullen deze meegenomen worden in de uiteindelijke overeenkomst.

3 Planning aanbestedingsprocedure

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. De gemeente Haarlemmermeer behoudt zich het recht voor om deze planning aan te passen.

Omschrijving	Datum
Publicatie op TenderNed	Vrijdag 16 december 2022
Uiterste datum indienen vragen	Maandag 9 januari 2023; 12.00u
Uiterste datum verstrekken 1 ^e nota van inlichtingen	Donderdag 19 januari 2023
Uiterste datum indienen vragen	Donderdag 26 januari 2023; 12.00u
Uiterste datum verstrekken 2 ^e nota van inlichtingen	Dinsdag 31 januari 2023
Sluitingsdatum inschrijving	Maandag 20 februari 2023; 11.00u
Mededeling gunningsbeslissing	Dinsdag 7 maart 2023
Opschortende termijn (20 dagen)	Tot en met dinsdag 28 maart 2023
Definitieve gunning/opdrachtverlening	Woensdag 29 maart 2023
Ingangsdatum raamovereenkomst	Woensdag 29 maart 2023
Migratie en implementatie gereed	Donderdag 1 juni 2023

4 Contactpersoon en inlichtingen

4.1 Inlichtingen

Nadere inlichtingen over deze aanbestedingsprocedure en aanbestedingsdocumenten kunnen tot uiterlijk de datum zoals vermeld in de planning (hoofdstuk 3) worden aangevraagd door middel van TenderNed, “Vragen en antwoorden”. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft.

Een inschrijver kan de aanbestedende dienst in een later stadium niet tegenwerpen dat bepalingen, voorschriften of criteria niet duidelijk zijn, indien inschrijver daarover geen vraag heeft gesteld.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door de aanbestedende dienst geanonimiseerd vastgelegd in een nota van inlichtingen. Deze nota (en eventuele bijlagen) wordt gepubliceerd op TenderNed.

U dient voor het stellen van vertrouwelijke vragen hetzelfde modeldocument in TenderNed te hanteren als voor niet-vertrouwelijke vragen. Het is aan de aanbestedende dienst om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een gerechtvaardigd commercieel belang. Indien de aanbestedende dienst uw vraag of verzoek niet als vertrouwelijk beoordeelt, dan ontvangt u daarvan bericht. U krijgt dan de keus om uw vraag terug te trekken of toch antwoord te ontvangen, maar dat wordt dan openbaar gemaakt. Van de beantwoording van de vertrouwelijke vragen wordt een individuele Nota van Inlichtingen opgesteld.

4.2 Overige communicatie

Communicatie die geen vragen voor de nota van inlichtingen betreffen, dient ook digitaal te geschieden via de berichtenservice in TenderNed.

Indien tijdens de aanbestedingsprocedure met andere personen dan de contactpersonen of op andere dan de omschreven wijze contact wordt opgenomen, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure.

4.3 Klachtenmeldpunt

De gemeente Haarlemmermeer heeft conform de regeling Klachtafhandeling bij Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht. Klachten over deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij het meldpunt Klachtafhandeling Aanbesteden van de gemeente Haarlemmermeer op het email adres aanbesteden@haarlemmermeer.nl.

De klacht bevat de volgende gegevens: de naam en adres van de ondernemer, de dagtekening, de aanduiding van de aanbesteding, de klacht en de wijze waarop het knelpunt volgens de ondernemer zou kunnen worden verholpen. De ondernemer ontvangt een ontvangstbevestiging met vermelding van de behandeltermijn.

5 Voorschriften voor inschrijving

5.1 Indienen inschrijving via TenderNed

1. De inschrijving dient digitaal op het platform TenderNed te worden ingediend. Op andere wijze ingediende inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig indienen van de inschrijving. In geval van twijfel over het juist indienen van de inschrijving en eventuele storings wordt u geadviseerd contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed (telefoonnummer: 0800 8363376). Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden (In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten van TenderNed) treft u aan via de link: <http://www.tenderned.nl/volledig-digitaal-aanbesteden-tenderned>.
2. De inschrijving dient uiterlijk op de vermelde datum en tijdstip in TenderNed én zoals vermeld bij Planning Aanbestedingsprocedure (hoofdstuk 3) te zijn ingediend op TenderNed. De klok van TenderNed is hierbij bepalend. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis in TenderNed. Het genoemde tijdstip en de genoemde datum gelden als uiterste tijdstip en uiterste datum voor ontvangst van de inschrijvingen.
3. In geval TenderNed op het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijving niet toegankelijk is als gevolg van een storing bij eHerkenning, kan het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, door de aanbesteder worden uitgesteld. Het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen wordt bekend gemaakt aan de potentiële inschrijvers via TenderNed, "Rectificatie".
4. Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt de digitale kluis geopend. Alle inschrijvers ontvangen automatisch van TenderNed een bericht dat de kluis is geopend. Tevens wordt er een proces-verbaal van ingekomen inschrijvingen opgemaakt. Bij de opening kunnen geen inschrijvers aanwezig zijn.

5.2 Inhoud van de inschrijving

Uw inschrijving dient ten minste te bestaan uit het volgende:

Verwijzing	Omschrijving	Wijze van opnemen in inschrijving (in TenderNed)
UEA		
Uniform Aanbestedingsdocument	Bijlage A Uniform Aanbestedingsdocument (UEA)	*.pdf (tab eisen)
Uittreksel KVK	Uittreksel KVK	*pdf (tab eisen)
Geschiktheidseisen		
Technische bekwaamheid	Bijlage B Model referentieopdracht	*.pdf (tab eisen)
Beroep op derden (optioneel)	Bijlage C Verklaring bekwaamheid derde (optioneel)	*.pdf (tab eisen)
Aansprakelijkheid derden (optioneel)	Bijlage D Verklaring aansprakelijkheid derde (optioneel)	*.pdf (tab eisen)
Programma van eisen		
Dekkingskaart van uw mobiele telefonienetwerk (4G en 5G) over heel Nederland en een dekkingskaart specifiek voor onze gemeentelocaties in Hoofddorp, Nieuw-Vennep en Halfweg aan te leveren als aparte bijlage	Aparte bijlage bij de inschrijving	*.pdf (tab eisen)

Gunningscriteria		
Prijzenblad	Zie Bijlage E	*.xls (tab prijs) *.pdf (tab prijs)
K1	Beschrijving, zie hoofdstuk 9 Gunning	*.pdf (tab kwaliteit)
K2	Beschrijving, zie hoofdstuk 9 Gunning	*.pdf (tab kwaliteit)

5.3 Eisen aan de inschrijving

Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen:

- Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- U dient de door de aanbestedende dienst aangeleverde formats en modellen te gebruiken, tenzij anders voorgeschreven. Alle formats en modellen worden als bijlagen toegevoegd.
- Er mag geen wijziging aangebracht worden in voorgeschreven formats en modellen;
- De inschrijving dient in overeenstemming te zijn met het programma van eisen;
- De verklaringen dienen door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon te worden ondertekend. De vertegenwoordigingsbevoegdheid van die persoon moet blijken uit het uittreksel uit het nationale beroeps/handelsregister en eventueel een aanvullende schriftelijke machtiging dat bij inschrijving moet worden toegevoegd.

5.4 Combinaties

Een samenwerkingsverband van ondernemers (hierna: combinatie) kan een inschrijving indienen. Er is geen bijzondere rechtsvorm vereist. Elke combinant is – in geval van gunning - hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de ingevolge de onderhavige aanbesteding gesloten overeenkomst(en). Tevens dient vermeld te worden welk lid van de combinatie als penvoerder zal optreden. Deze punten zijn opgenomen in de Eigen Verklaring, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Elke combinant dient een Eigen Verklaring (UEA) in te dienen.

5.5 Eén keer inschrijven

Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie. Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan zijn de betreffende inschrijvingen ongeldig.

5.6 Concernverhoudingen

Verschillende ondernemers die tot hetzelfde concern behoren, kunnen in beginsel separaat een inschrijving indienen. Zij dienen echter te kunnen aantonen dat zij elk geheel zelfstandig en onafhankelijk van elkaar hebben ingeschreven.

De betrokken inschrijvers dienen op eerste verzoek van de aanbestedende dienst bewijs te overleggen dat geheel zelfstandig en onafhankelijk is ingeschreven. Indien dit niet door een of meerdere van deze inschrijvers kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het concern behorende inschrijvers van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Onder concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

- a. Het indienen van een inschrijving door inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit deze aanbestedingsleidraad instemt en bereid is tot de uitvoering van: de opdracht overeenkomstig de conceptovereenkomst met annexen, het Programma van Eisen en de daarbij behorende bijlagen.
- b. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
- c. Een inschrijving die niet geheel voldoet aan de gestelde eisen, voorwaarden en voorschriften en/of niet alle gevraagde documenten bevat, kan als ongeldig worden aangemerkt en worden uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.
In het geval van een gebrek dat eenvoudig te herstellen is, kan de aanbestedende dienst de betrokken inschrijver in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van twee werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe, het gebrek te herstellen.
- d. Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden, is ongeldig.
- e. Voor het indienen van een inschrijving zullen geen kosten worden vergoed, tenzij dit uitdrukkelijk is bepaald in deze aanbestedingsleidraad.
- f. De aanbestedende dienst is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, evenals adviezen over de beoordeling, aan inschrijvers bekend te maken.
- g. De voertaal tijdens en na deze aanbesteding is het Nederlands. Schriftelijke stukken (waaronder begrepen email) dienen derhalve ook gesteld te zijn in het Nederlands.
- h. Varianten zijn niet toegestaan, tenzij dit uitdrukkelijk in deze aanbestedingsleidraad is bepaald.
- i. Aan de opdrachtverstrekking kan geen enkel recht tot eventuele vervolgoedragen worden ontleend.
- j. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk of voorwaardelijk (bijvoorbeeld onder de voorwaarde dat van de bevoegde instanties de vereiste vergunningen zijn verkregen) te gunnen en tijdelijk of definitief te stoppen.
- k. Inschrijver heeft in het kader van deze aanbesteding geen recht op vergoeding van enigerlei kosten. Bij laattijdige intrekking kan de aanbestedende dienst ertoe besluiten om een vergoeding toe te kennen indien de aard van de aanbesteding, de kosten die gemaakt zijn en de omstandigheden waaronder intrekking heeft plaatsgevonden hier aanleiding toe geeft.
- l. De aanbestedingsdocumenten dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen door inschrijver slechts aan medewerk(st)ers worden getoond, die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Er mag niet op enigerlei wijze aan derden kennis worden gegeven van de gegevens, die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden
- m. Inschrijver doet de aanbieding gestand gedurende 3 maanden na sluiting van de inschrijftermijn. Indien tegen de gunningsbeslissing van de gemeente bezwaar wordt gemaakt zal de geldigheid van de inschrijvingen worden verlengd tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.
- n. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting. Van een manipulatieve inschrijving is onder andere sprake als de beoordelingssystematiek zodanig wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van onrealistische prijzen.
- o. De prijs staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de overeenkomst is bepaald.
- p. Voor de borging van zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens maken partijen afspraken. Wanneer de andere partij een verwerker is, schrijft de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor dat er een verwerkersovereenkomst gesloten moet worden. De concept verwerkersovereenkomst is als **Bijlage 4** aan deze leidraad toegevoegd. Wanneer de derde partij is aan te merken als “zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke” of wanneer de gemeente en de derde partij “gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken” zijn moeten andere afspraken worden gemaakt.”

De aanbestedende dienst beoordeelt over toepassing van de uitsluitingsgronden als vermeld op de Eigen Verklaring zijnde genoemd het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) onder Deel III onder A en B (dwingende uitsluitingsgronden) en/of onder Deel III, onder C (de relevante facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht). De Eigen Verklaring (UEA) is opgenomen als **bijlage A**.

De aanbestedende dienst vraagt bewijsmiddelen (zie hieronder) op bij de inschrijver - en indien van toepassing van zijn combinant en/of zijn derde waarop hij beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen - die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt om de Eigen Verklaring (UEA) te verifiëren en om te beoordelen of zich een grond voor uitsluiting voordoet. De bewijsmiddelen dienen na een verzoek binnen 7 kalenderdagen te worden ingediend.

De bewijsmiddelen voor de uitsluitingsgronden zijn:

- Een gedragsverklaring aanbesteden niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indiening;
- Een uittreksel uit het handelsregister niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indiening;
- Een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indiening.

De aanbestedende dienst aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van inschrijver of het land waar de inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

Indien een uitsluitingsgrond op inschrijver van toepassing is, dient inschrijver de blijkens het Uniform Aanbestedingsdocument gevraagde gegevens te vermelden. Dit laat onverlet dat de aanbestedende dienst aanvullende gegevens kan verlangen. De aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van (een van) de dwingende en of facultatieve uitsluitingsgronden om redenen genoemd in artikel 2.86a en 2.88 Aanbestedingswet 2012.

Verplichtingen van inschrijvers inzake arbeid

Door het doen van een inschrijving verklaren inschrijvers dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht, zoals bedoeld in art. 2.81, tweede lid van de Aanbestedingswet 2012.

Kennis omtrent die bepalingen, alsmede bepalingen met betrekking tot belastingen en milieubescherming, kunnen inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- De Belastingdienst, www.belastingdienst.nl;
- Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Integriteit

De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik te maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) om te toetsen of er sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden. De gemeente kan in dit geval aan het Bureau Bibob advies vragen. Op basis van de uitkomst van het onderzoek van Bureau Bibob kan de gemeente besluiten om een onderneming uit te sluiten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

8 Geschiktheidseisen

8.1 Geschiktheidseisen

In deze paragraaf vindt u een beschrijving van de geschiktheidseisen die worden gesteld en de bewijsmiddelen die na verzoek moeten worden ingediend om aan te tonen dat u aan de geschiktheidseisen voldoet. De aanbestedende dienst vraagt bewijsmiddelen op bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. De bewijsmiddelen dienen na een verzoek binnen 7 kalenderdagen te worden ingediend.

Een inschrijving die niet voldoet aan de geschiktheidseisen is ongeldig en wordt uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

8.2 Financiële en economische draagkracht

De aanbestedende dienst verlangt een adequate verzekering. De inschrijver dient minimaal de navolgende verzekeringen met genoemde verzekerde sommen te hebben afgesloten:

- Een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid (bij aanvang van de opdracht en gedurende de looptijd ervan) met een dekking van € 1.500.000, - per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) per jaar.

Inschrijver overlegt binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning een verklaring waaruit blijkt dat de vereiste verzekering daadwerkelijk is afgesloten, zoals een kopie van de polis(sen) of een rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeraar.

Bij combinaties:

Dit bewijs dient door iedere deelnemer in een combinatie na een verzoek daartoe te worden ingediend.

8.3 Technische bekwaamheid

Inschrijver dient aan te tonen relevante ervaring te hebben met de gevraagde dienstverlening. De aanbestedende dienst heeft drie kerncompetenties opgesteld, waar inschrijver mee aantoont dat hij over deze ervaring beschikt. Daartoe dient inschrijver per kerncompetentie maximaal 1 referentieopdracht te overleggen waarmee inschrijver aantoont over de relevante ervaring te beschikken. Inschrijver mag één referentieopdracht gebruiken om meerdere kerncompetenties mee aan te tonen.

De referentieopdracht dient conform het model verklaring referentieopdracht (zie **Bijlage B**) bij inschrijving te worden ingediend.

Uit de beschrijving moet duidelijk blijken dat inschrijver over de gevraagde relevante ervaring beschikt. Derhalve dient inschrijver per kerncompetentie het formulier volledig in te vullen en een duidelijke omschrijving te geven van de referentieopdracht.

Kerncompetenties

	Kerncompetentie
KC 1	Het operationeel houden van een vergelijkbaar Telefonieplatform met ten minste 750 gebruikers.
KC 2	Het aanbieden van dienstverlening op het gebied van integratie van Microsoft Teams telefonie met een omvang van ten minste 750 gebruikers.

KC3	Het aanbieden van dienstverlening op het gebied van Anywhere365 inzake functioneel en technisch beheer en hosting.
-----	--

Elk referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen:

- Tijd: De uitvoering moet geheel of gedeeltelijk hebben plaatsgevonden in de afgelopen 3 jaar te rekenen vanaf de datum van inschrijving.
- Aard: het referentieproject betreft de werkzaamheden als in de kerncompetentie beschreven.
- Omvang: het referentieproject betreft de minimale omvang als in de kerncompetentie beschreven.

Na een verzoek daartoe dienen de door referenten getekende (tevredenheids-)verklaringen te worden ingediend, waaruit blijkt dat u de werkzaamheden zoals door u omschreven in de referenties daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

De aanbestedende dienst benut, indien zij dat wenst, de mogelijkheid bij de opgegeven referent(en) mondeling of schriftelijk te verifiëren of zij de werkzaamheden zoals door u omschreven in de referenties daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

Duurzaamheid

Inschrijver dient te voldoen aan de eisen met betrekking tot milieumanagement als onderdeel van duurzaam of maatschappelijk verantwoord ondernemen, zoals vastgelegd in de NEN-EN-ISO14001 norm of een gelijkwaardig gecertificeerd systeem.

Inschrijver kan bewijzen te voldoen aan de NEN-EN-ISO14001 norm als hij beschikt over een

- Certificaat afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatie-instelling. In Nederland is dat de Raad voor accreditatie.

Na een verzoek daartoe, dient de inschrijver een kopie van een geldig certificaat als hierboven bedoeld te overleggen. Indien dit certificaat geen ISO 14001-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.

Kwaliteitsborging

Inschrijver dient te beschikken over een gecertificeerd kwaliteitssysteem, zoals vastgelegd in de NEN-EN-ISO9001 norm of een gelijkwaardig gecertificeerd systeem.

Inschrijver kan bewijzen te voldoen aan de NEN-EN-ISO9001 norm als hij beschikt over een

- Certificaat afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatie-instelling. In Nederland is dat de Raad voor accreditatie.

Na een verzoek daartoe, dient de inschrijver een kopie van een geldig certificaat als hierboven bedoeld te overleggen. Indien dit certificaat geen ISO 9001-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.

Informatieveiligheid

Inschrijver dient te beschikken over een informatieveiligheid managementsysteem, zoals vastgelegd in de NEN-EN-ISO27001 norm of een gelijkwaardig gecertificeerd systeem.

Inschrijver kan bewijzen te voldoen aan de NEN-EN-ISO27001 norm als hij beschikt over een

- Certificaat afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatie-instelling. In Nederland is dat de Raad voor accreditatie.

Na een verzoek daartoe, dient de inschrijver een kopie van een geldig certificaat als hierboven bedoeld te overleggen. Indien dit certificaat geen ISO 27001-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.

8.4 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie. Het uittreksel dient al bij inschrijving aangeleverd te worden ter controle van de tekenbevoegdheid, indien van toepassing dient daarbij ook een volmacht overlegd te worden.

Bij combinaties:

De combinatie of alle combinanten dienen het bewijs na een verzoek daartoe te verstrekken.

8.5 Beroep op derden

Indien inschrijver beroep doet op een derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen of in het kader van de selectiecriteria, dient de inschrijver dit te vermelden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, deel II, afdeling C. De betreffende derde dient tegelijkertijd een eigen UEA aan te leveren.

De inschrijver dient aan te tonen dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die derden.

Bij een beroep op een derde betreffende de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient de inschrijver en de derde een ingevulde en ondertekende Verklaring bekwaamheid derde, **Bijlage C** na een verzoek daartoe in te dienen.

Als de derde een combinant is hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

Gaat het om de financiële en economische draagkracht dan is hieraan voldaan indien de derde zich borg stelt voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de ingevolge deze aanbesteding te sluiten overeenkomst(en).

Hiervoor is Verklaring aansprakelijkheid opgenomen, **Bijlage D**, welke na een verzoek daartoe dient te worden ingediend.

In plaats van een Verklaring aansprakelijkheid, wordt (als de moedermaatschappij de derde is) een verklaring als bedoeld in artikel 2:403, lid 1, onderdeel f, Burgerlijk Wetboek ('403-verklaring') geaccepteerd, mits die verklaring ten kantore van het handelsregister is gedeponeerd en de verklaring dezelfde zekerheid biedt als de hierboven bedoelde Verklaring aansprakelijkheid. Indien de 403-verklaring wordt ingetrokken, dient alsnog een Verklaring aansprakelijkheid te worden overgelegd.

Als de derde een combinant is, hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

Indien van de inschrijver die de meest economische inschrijving heeft gedaan de bewijsmiddelen worden opgevraagd, dienen ook de bewijsmiddelen van deze derde ten aanzien van uitsluitingsgronden (UEA) en geschiktheidseisen m.b.t. waarop beroep wordt gedaan, te worden aangeleverd.

9 Gunningscriteria

De inschrijvingen die voldoen worden beoordeeld aan de hand van gunningscriteria. Het gunningscriterium is de economisch meest voordelige inschrijving. De economisch meest voordelige inschrijving wordt door de aanbestedende dienst vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

9.1 Gunningsmethodiek

Ter bepaling van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV) wordt de methodiek van Gunnen op Waarde toegepast.

Hierbij worden de kwaliteitscriteria omgezet in een financiële waarde. De inschrijver die op basis hiervan de laagste fictieve inschrijfsom heeft ingediend, heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding gedaan en komt in aanmerking voor gunning van de opdracht (mits de inschrijving geldig is, en inschrijver overigens niet behoeft te worden uitgesloten).

De fictieve inschrijvingssom wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

fictieve inschrijvingssom = de inschrijfprijs -/ de totale behaalde kwaliteitswaarde.

De inschrijfprijs van een inschrijving is de som van de door inschrijver ingediende prijzen bij elk prijscomponent opgegeven in het prijzenblad. De totale kwaliteitswaarde van een inschrijving is de optelling van de kwaliteitswaarden die een inschrijver heeft behaald op de kwalitatieve gunningscriteria (kwaliteitscriteria)

Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke score hebben, dan is daarvan de inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde, de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding. Indien in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, dan zal het in de tabel Gunningscriteria hst 9.2 op de hogere rij genoemde kwaliteitsonderdeel de doorslag geven en zo verder. Indien alle kwaliteitsonderdelen ook gelijk zijn dan geven de laagste eenmalige kosten de doorslag. Mocht dat nog geen winnaar opleveren, dan beslist het lot (loting door een jurist van de gemeente).

Prijs

Voor deze opdracht wordt een prijzenblad aangeleverd (**Bijlage E**) die inschrijver invult. Op basis van de ingevulde gegevens wordt de inschrijfprijs berekend die als basis dient voor de te bepalen fictieve inschrijfsom. Inschrijver dient het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende prijzenblad bij inschrijving toevoegen.

Toelichting

Inschrijver moet all-in prijzen opgeven voor alle onderdelen als opgenomen in het prijzenblad **Bijlage E** inzake:

- Eenmalige kosten*
- kosten Telefonieplatform
- kosten abonnementen
- kosten servicepunt
- mobiele telefonie- en gebruikskosten
- vaste telefonie gebruikskosten
- aanschaf smartphones*

*De eenmalige kosten en de aanschaf smartphones maken geen onderdeel uit van de inschrijfprijs die wordt beoordeeld.

Ook onderdelen op het prijzenblad waarbij optie vermeld staat, maken geen onderdeel van de inschrijfprijs. Inschrijver dient de prijzen op te geven conform de zones als vermeld in het prijzenblad en conform **Bijlage F** Lijst van landnummers in de telefonie op volgorde van zone.

Waar in het prijzenblad gevraagd wordt naar een specificatie van de kosten, dient u deze specificatie op te nemen in het prijzenblad bij tab2 specificatie kosten.

Alle in het prijzenblad genoemde aantallen zijn fictieve aantallen en hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.

Eisen aan de in te dienen prijs

1. Inschrijver gebruikt het door aanbestedende dienst aangeleverde prijzenblad (**Bijlage E**) voor de op te geven prijzen.
2. Het is niet toegestaan om het prijzenblad te wijzigen of een ander format te gebruiken. Afwijkingen van het prijzenblad – zoals het gebruik van (ongevraagde) toelichtingen, extra toevoegingen, etc. – zijn eveneens niet toegestaan.
3. Ten aanzien van de opgegeven prijzen geldt dat:
 - de opgegeven prijzen moeten gelden gedurende de gehele duur van de raamovereenkomst, inclusief verlengingen, behoudens voor zover de overeenkomst indexering uitdrukkelijk toelaat;
 - de opgegeven prijzen in Euro's en exclusief BTW zijn;
 - de opgegeven prijzen realistisch en marktconform moeten zijn; zowel de totaalprijs als de prijzen voor de afzonderlijke onderdelen;
 - de opgegeven prijzen all-in bedragen moeten zijn. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de opgegeven totaalprijzen en afzonderlijke prijsonderdelen verwerkt zijn, zoals toeslagen, administratiekosten, factuurkosten, verpakkingskosten, transport- en bezorgkosten, voorrijkosten, thuiskopieheffing et cetera. Dit betekent dus dat er geen extra kosten mogen worden berekend anders dan de op het prijzenblad geoffeerde kosten;
 - de kosten voor de door inschrijver bij de gunningscriteria beschreven dienstverlening en maatregelen ook in de inschrijfprijs moeten zijn opgenomen;
 - Ze geen negatieve mogen bedragen bevatten;
 - Bij geen kosten een bedrag van € 0,00 ingevuld moet worden.

De verdere toelichting bij het prijzenblad treft u aan bij tab1 van het prijzenblad.

Kwaliteit

De behaalde kwaliteitswaarde op basis van de kwaliteitscriteria, wordt verkregen via een beoordelingswaardering. In de 'Tabel gunningscriteria' hieronder in paragraaf "Gunningscriteria" is deze maximaal te behalen kwaliteitswaarde per criterium opgenomen. In de uitwerking wordt gerefereerd aan "opdrachtgever". Hiermee wordt bedoeld: "De aanbestedende dienst."

Alle inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van onderstaande criteria:

Tabel gunningscriteria

Criterium	Maximaal te behalen kwaliteitswaarde	Bewijsstukken
Prijs		
Inschrijfprijs	Inschrijfprijs	Bijlage E Prijzenblad
Kwaliteit		Totaal max. 3 A4*
K1: Dienstverlening servicepunt	€ 85.000	
K2: Risico's en maatregelen	€ 85.000	
Totale kwaliteitswaarde (totale fictieve korting)	€ 170.000	

* De beschrijving bij K1 en K2 is gemaximeerd tot 3 A4 voor beide criteria samen, lettertype calibri, lettergrootte 10 (voorblad en inhoudsopgave niet meegerekend). Indien er meer wordt ingediend, wordt het meerdere niet beoordeeld, hierbij wordt geteld vanaf de beschrijving bij K1. Het is niet toegestaan extra bijlagen toe te voegen. Een eventueel toegevoegde aanbiedingsbrief wordt niet beoordeeld.

Uitwerking kwalitatieve gunningscriteria

K1: Dienstverlening servicepunt

De aanbestedende dienst vindt een goede dienstverlening van het servicepunt erg belangrijk.

Beschrijf concreet op welke wijze u de gevraagde dienstverlening binnen uw organisatie en eventuele onderaannemers op het onderdeel: Servicepunt in het centrum van Hoofddorp, borgt.

Hoe vult u deze dienstverlening in waarbij gestreefd, wordt naar:

- Optimale gebruikerstevredenheid.
- Communicatie / overleg op verschillende niveaus.

K2: Risico's en maatregelen

Inschrijver moet drie (3) mogelijke risico's met een hoge impact benoemen welke kunnen optreden bij het uitvoeren van de opdracht en welke concrete mitigerende maatregel(en) de inschrijver neemt, waarmee de kans van optreden of de nadelige gevolgen van de risico's worden verkleind. De inschrijver moet tevens een onderbouwing geven, waaruit blijkt dat de mitigerende maatregelen doeltreffend zijn.

- Waarom is het een risico?
- Wat kan de oorzaak zijn?
- Wat is de impact van het mogelijke risico?
- Hoe groot is de kans op het mogelijke risico?
- Welke beheersmaatregelen mitigeren het risico (inclusief eigenaar)?

Beoordelingsgrondslag

Voor de kwaliteitscriteria wordt een beoordelingswaardering gegeven uitgedrukt in de "toegevoegde waarde" aan de minimale eisen gesteld aan onderhavige opdracht. Bij de beoordelingswaardering "maximale toegevoegde waarde" wordt de maximale kwaliteitswaarde toegekend. Lagere waarderingen leveren minder kwaliteitswaarde op conform onderstaand overzicht van de beoordelingswaarderingen met bijbehorende kwaliteitswaarden.

De beoordelingscommissie beoordeelt de geboden oplossing op onderstaande aspecten:

SMART:	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden. De beschrijving is volledig, helder en specifiek. De geboden oplossing is te realiseren binnen de kaders van de opdracht. De geboden oplossing is onderbouwd, zodat de effectiviteit van toezeggingen en beloftes in de praktijk is te toetsen.
Aansluitend op de opdracht:	Inschrijver toont met de geboden oplossing begrip van de opdracht. De geboden oplossing is relevant en sluit aan op de opdracht en de situatie van de gemeente. Met de geboden oplossing worden de doelstellingen van de gemeente ten aanzien van de opdracht bereikt.
Proactief:	Uit de geboden oplossing blijkt een proactieve instelling van opdrachtnemer.
Vernieuwend:	De oplossing bevat positieve, dan wel, verrassende en/of nieuwe/unieke elementen die relevant zijn en aansluiten op de opdracht.
Impact:	Hoe hoger de impact, hoe groter de toegevoegde waarde.

Tabel beoordelingswaarderingen

Waardering K1

Cijfer	Betekenis	Omschrijving	Score
10	<u>Uitstekend</u>	De beschrijving is SMART. Daarnaast sluit de oplossing uitstekend aan op de opdracht en toont de beschrijving een uitstekende mate van proactiviteit en/of de oplossing bevat daarnaast positieve, verrassende en nieuwe elementen en biedt een zeer duidelijke meerwaarde.	100% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
8	<u>Goed</u>	De beschrijving is SMART en/of sluit goed aan op de opdracht en/of de oplossing toont een significante mate van proactiviteit en/of vernieuwing en biedt een duidelijke meerwaarde.	80% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
5	<u>Voldoende</u>	De beschrijving is voldoende SMART en/of sluit voldoende aan op de opdracht en/of de oplossing toont een zekere mate van proactiviteit en/of een zekere mate van vernieuwing en biedt enige meerwaarde.	50% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
2	<u>Matig</u>	De beschrijving is onvoldoende SMART en/of sluit onvoldoende aan op de opdracht. De beschrijving toont daarnaast onvoldoende of geen proactiviteit en/of nieuwe elementen. Dan wel, de beschrijving schiet tekort en/of roept veel vragen op en biedt geringe meerwaarde.	20% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
0	<u>Onvoldoende</u>	Er is geen informatie verstrekt, dan wel, de beschrijving is inhoudelijk niet (geheel) relevant en biedt geen meerwaarde.	0% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde 20% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde

Waardering K2

Cijfer	Betekenis	Omschrijving	Score
10	<u>Uitstekend</u>	De risico's hebben een hoge impact. De maatregelen zijn SMART geformuleerd. Daarnaast tonen de miterende maatregelen een uitstekende mate van proactiviteit en/of de maatregelen bevatten positieve, verrassende en nieuwe elementen en bieden zeer duidelijke meerwaarde.	100% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
8	<u>Goed</u>	De risico's hebben een hoge impact. De maatregelen zijn SMART geformuleerd. Daarnaast tonen de miterende maatregelen een goede mate van proactiviteit en /of de maatregelen bevatten positieve, verrassende en nieuwe elementen en bieden een duidelijke meerwaarde.	80% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde

5	<u>Voldoende</u>	De risico's hebben voldoende impact en de maatregelen zijn redelijk smart geformuleerd. Daarnaast tonen de miterende maatregelen een zekere mate van proactiviteit en/of vernieuwing. De oplossing biedt enige meerwaarde.	50% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
2	<u>Matig</u>	De risico's hebben een geringe impact en de maatregelen zijn in geringe mate SMART geformuleerd. Daarnaast tonen de miterende maatregelen weinig proactiviteit en/of vernieuwing. De oplossing biedt geringe meerwaarde.	20% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
0	<u>Onvoldoende</u>	De risico's hebben zeer weinig tot geen impact en de maatregelen zijn onvoldoende SMART geformuleerd. Daarnaast tonen de miterende maatregelen onvoldoende of geen proactiviteit en/of nieuwe elementen. Dan wel, de beschrijving schiet tekort en/of roept veel vragen op of er is geen beschrijving toegevoegd. De oplossing biedt geen meerwaarde.	0 % van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde

Boetebeding

Indien tijdens de uitvoering de opdrachtnemer naar beoordeling van de gemeente niet voldoet aan hetgeen de opdrachtnemer bij de gunningscriteria kwaliteit heeft beschreven/aangeboden, heeft de gemeente het recht een direct opeisbare boete op te leggen tot maximaal de aan opdrachtnemer toegekende kwaliteitswaarde voor het desbetreffende criterium. De gemeente zal de hoogte van de boete bepalen op basis van hoogte van de kosten die ontstaan of extra inspanning die geleverd moet worden doordat de toegezegde uitvoering niet plaatsvindt.

Deze boete is verschuldigd onverminderd het recht van gemeente op vergoeding van de werkelijk geleden schade, het recht op nakoming van de overeenkomst door de opdrachtnemer dan wel het recht de raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

10 Beoordeling en gunning

10.1 Beoordelen inschrijvingen

Na verloop van de inschrijftermijn wordt de kluis met de kwalitatieve onderdelen van de inschrijvingen geopend.

De beoordeling van de inschrijving vindt plaats door een ter zake kundig team van tenminste drie beoordelaars, waarin de volgende functies vertegenwoordigd zijn:

- Contractmanager ICT
- Specialist ondersteuning
- Projectleider

De Inkoopadviseur beoordeelt of de inschrijving voldoet aan de formele eisen.

Het betreft hier de beoogde team samenstelling. De gemeente behoudt zich het recht voor deze samenstelling te wijzigen indien daar aanleiding toe is.

De opdracht wordt verleend aan de inschrijver die de inschrijving heeft gedaan met de beste prijs kwaliteit verhouding (BPKV).

De volgorde van beoordeling is als volgt:

1. Eerst wordt vastgesteld of de inschrijvingen compleet zijn en voldoen aan alle formele voorschriften; incomplete inschrijvingen kunnen terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld.
NB: Bij het openen van de kluis met inschrijvingen opent de inkoopadviseur die het aanbestedingsproces begeleidt ook de prijzenkluis teneinde vast te stellen dat het ingediende prijzenblad voldoet aan alle formele voorschriften. Het bekendmaken van de ingediende prijs aan de beoordelingscommissie wordt pas gedaan nadat beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden.
2. Vervolgens vindt toetsing plaats aan de hand van uitsluitingsgronden (hoofdstuk 7) en geschiktheidseisen (hoofdstuk 8) .
3. De geldige inschrijvingen zullen worden beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria (hoofdstuk 9). Nadat de beoordelaar alle inschrijvingen heeft gelezen, gaat deze elke inschrijving individueel beoordelen. Daarna wordt in een beoordelingsbijeenkomst de score in consensus door het gehele beoordelingsteam per inschrijver vastgesteld.
4. Nadat de beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden en de scores daarvan zijn vastgesteld, worden de prijzen ingevoerd in de beoordelingsmatrix, waarna de inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding inschrijving wordt bepaald.
5. Van de inschrijver met de hoogste totaalscore worden de bewijsmiddelen opgevraagd ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden. Bij het opvragen vermeldt de aanbestedende dienst een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van ten minste 7 kalenderdagen.

10.2 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar

De gunningsbeslissing zal via TenderNed, “Berichten” worden gecommuniceerd.

Indien een inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing van de aanbestedende dienst, kunt u bezwaar maken door binnen 20 kalenderdagen na de dag van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem. Tevens verzoeken wij u per mail de contactpersoon van gemeente Haarlemmermeer hierover te informeren.

Deze termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen deze termijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot het besluit.

Indien de aanbestedende dienst zelf fouten in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd, dan wel van oordeel is dat een klagende inschrijver in het gelijk moet worden gesteld, kan aanbestedende dienst terugkomen op de gunningsbeslissing. In dat geval kan de inschrijver op wie oorspronkelijk de gunningsbeslissing was gevallen geen aanspraak maken op enige schadeloosstelling.

10.3 Aanleveren bewijsmiddelen winnende inschrijver

De winnende inschrijver dient de bewijsmiddelen ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, (geschiktheids)eisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden aan te leveren.

Bij het opvragen vermeldt de aanbestedende dienst een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van ten minste 7 kalenderdagen.

Indien er beroep op derden wordt gedaan of als er als combinatie is ingeschreven, dienen ook van deze derde(n) de betreffende bewijsmiddelen ingediend te worden.

Let op: Het aanvragen van sommige documenten kan enkele weken in beslag nemen. U wordt daarom geadviseerd onderstaande documenten (indien nog niet in bezit) op tijd aan te vragen.

Welke bewijsmiddelen het betreft, ziet u in onderstaande tabel.

Document	Bijlage/ referentie
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	H7 Uitsluitingsgronden §8.5 beroep op derden
Uittreksel KvK (reeds bij inschrijving ingediend)	H7 Uitsluitingsgronden §8.4 Beroepsbevoegdheid
Verklaring Belastingdienst	H7 Uitsluitingsgronden
Bijlage C-beroep derden Technische/beroepsbekwaamheid	§8.5 beroep op derden
Bijlage D-beroep derden Financieel/economisch draagkracht	§8.5 beroep op derden
Bewijsmiddelen m.b.t. referentieprojecten	§8.3 Technische bekwaamheid
ISO 14001*	§8.3 Technische bekwaamheid- duurzaamheid
ISO 9001*	§8.3 Technische bekwaamheid- kwaliteitsborging
ISO 27001*	Technische bekwaamheid-kwaliteitsborging
Polis verzekering	§8.2 Financieel/Economische draagkracht

*=of gelijkwaardig zoals in betreffende paragraaf is benoemd

10.4 Lost-order-gesprek

Het is mogelijk een zo genaamd “lost-order-gesprek” aan te vragen, waarin u persoonlijk extra toelichting op de afwijzing kunt krijgen. Door deze feedback kunt u wellicht een volgende keer een nog betere inschrijving doen. Een dergelijk gesprek schort geen termijnen op en wordt daarom vaak ná de opschortende stand still termijn ingepland. Indien u eerder een lost-order-gesprek wilt voeren, bijvoorbeeld omdat u bezwaar overweegt, kunt u dit aangeven. Er zal daar zo veel mogelijk rekening mee gehouden worden.

10.5 Heropening aanbestedingsprocedure

Indien de overeenkomst om wat voor reden dan ook vroegtijdig wordt beëindigd, kan de aanbestedende dienst besluiten de aanbestedingsprocedure te heropenen binnen twaalf maanden na opdrachtverlening.

De aanbestedende dienst gunt de opdracht na heropening aan de inschrijver die dan voor gunning in aanmerking komt, op basis van de oorspronkelijke rangorde, mits de betreffende inschrijver diens aanbieding gestand doet. De in de aanvankelijke overeenkomst toegestane indexeringen mogen worden doorgevoerd in de overeenkomst met de volgende opdrachtnemer

11

Overzicht van documenten en checklist

11.1 Overzicht van documenten

Hieronder treft u een overzicht aan van alle documenten die deel uit maken van de aanbesteding.

Beschrijvend document	Aanbestedingsleidraad
Bijlage 1	Programma van eisen
Bijlage 2	Concept raamovereenkomst
Bijlage 3	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020)
Bijlage 4	Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 5	Social Return Handleiding Gemeente Haarlemmermeer
Bijlage 6	Richtlijnen uitgifte mobiele telefoons
Bijlage 7	Technisch ontwerp – HLMR - Architectuur
Bijlage 8	Service Level Agreement
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage B	Model verklaring referentieopdracht
Bijlage C	Model verklaring bekwaamheid derde
Bijlage D	Model verklaring aansprakelijkheid derde
Bijlage E	Prijzenblad
Bijlage F	Lijst van landnummers in de telefonie op volgorde van zone

11.2 Checklist bij inschrijving

Hieronder treft u een overzicht aan van alle documenten die u dient aan te leveren bij inschrijving.

Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Indien Bij combinaties dient iedere combinant een eigen UEA in.
Bijlage B	Model referentieopdracht	Ingevuld.
Bijlage C	Model verklaring bekwaamheid derde	Alleen indien van toepassing. Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door beide partijen.
Bijlage D	Model verklaring aansprakelijkheid derde	Alleen indien van toepassing. Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door beide partijen.
Bijlage E	Prijzenblad	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend.
	Dekkingskaart	Dekkingskaart van uw mobiele telefonienetwerk (4G en 5G) over heel Nederland en een dekkingskaart specifiek voor onze gemeentelocaties in Hoofddorp, Nieuw-Vennep en Halfweg aan te leveren als aparte bijlage
	Beantwoording gunningscriteria	U volgt hiervoor de instructies in de aanbestedingsleidraad.