

STER

Aanbestedingsleidraad Europese openbare aanbesteding vaste en mobiele telefonie

Versie 1.3
22 juni 2023

Inhoud

1	Omschrijving van de opdracht	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Over Opdrachtgever	3
1.3	Doelstelling en ambities	4
1.4	Omschrijving en scope van de opdracht	4
1.5	Beschrijving huidige situatie	4
1.6	Vorm van de overeenkomst	5
1.7	Verwerkersovereenkomst	5
2	De procedure	6
2.1	Geheel digitaal	6
2.2	Planning aanbestedingsprocedure	6
2.3	Nota van Inlichtingen	7
2.4	Klachtenloket	8
2.5	De inschrijving	8
2.6	Akkoord met procedure en opdracht	9
2.7	Voorwaarden procedure	9
2.8	Eén inschrijving	10
3	Eisen aan de ondernemer	11
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	11
3.2	Sanctiepakket Rusland	11
3.3	Deelnemen in combinatie of onderaanneming	11
3.4	Beroep op kwalificaties en/of draagkracht van derden	12
3.5	Geschiktheidseis(en): financieel en economische draagkracht	12
3.6	Geschiktheidseis(en): technische- en beroepsbekwaamheid	12
4	Gunningscriteria en beoordeling	14
4.1	Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)	14
4.2	Het beoordelingsteam	15
4.3	Kwalitatieve gunningscriteria	15
5	Gunningsfase	17
5.1	De gunningsbeslissing	17
5.2	Procedure van verificatie en contractsluiting	17
Bijlagen		18
6	Concept PvE	19
6.1	Algemene eisen	19
6.2	Capaciteit en beschikbaarheid	19
6.3	Aansluitingen en infrastructuur	19
6.4	Functionaliteit vaste telefonie	20

6.5	Functionaliteit mobiele telefonie	20
6.6	Mobiele dekking	20
6.7	Implementatie	20
6.8	Gebruikersportal	21
6.9	Beheerportal	21
6.10	Service Level Agreement	21
6.11	Privacy en beveiliging	22
6.12	Tarieven, facturatie en betaling	22

1 Omschrijving van de opdracht

1.1 Inleiding

Deze aanbestedingsleidraad legt uit hoe u kunt inschrijven op de aanbesteding en wat er van uw organisatie en uw inschrijving wordt verwacht. Ook wordt toegelicht hoe uw inschrijving wordt beoordeeld en op welke manier de gunningsbeslissing tot stand komt. Deze aanbestedingsleidraad is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

De Sociaal-Economische Raad (SER) heeft in 2019 een nieuwe oplossing in gebruik genomen voor geïntegreerde vaste en mobiele telefonie. Bij het verder uitrollen van de techniek in de hele organisatie ten tijde van de coronapandemie, bleek de gecontracteerde oplossing niet te voldoen aan de eisen die de SER stelde en stelt aan een robuuste oplossing. Naar aanleiding daarvan is destijds in samenspraak met de leverancier gekozen voor een beter passende oplossing, welke nu nog steeds door de SER naar tevredenheid wordt gebruikt. Dit contract loopt echter af begin 2024. Gelet op de verwachte waarde van de nieuw te contracteren partij is de SER verplicht Europees aan te besteden.

Deze aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. Hierbij volgt opdrachtgever de openbare procedure. Voor deze procedure kiest opdrachtgever omdat:

- De markt voor deze dienstverlening beperkt is als gevolg van het aantal marktpartijen dat in staat is mobiele telefonie te leveren; en
- Als gevolg van bovenstaande naar verwachting een beperkt aantal partijen zal inschrijven en uitsluitend leidt tot hogere lasten voor inschrijvers en de SER.

Het gelijkheidsbeginsel eist dat de regels, vermeld in dit document, strikt worden nageleefd. Opdrachtgever zal consequent naar deze regels handelen, opdat u en andere inschrijvers op een gelijkwaardige manier worden behandeld. Zo kan iedere gegadigde kans maken op de opdracht en is de gunningswijze transparant.

In deze aanbesteding is sprake van clustering als bedoeld in artikel 1.5 lid 1 van de Aanbestedingswet. Opdrachtgever kiest ervoor om de opdracht te clusteren omdat vaste en mobiele telefonie tegenwoordig zodanig met elkaar is verweven, dat opsplitsen hiervan de kwaliteit van de dienstverlening zou kunnen beperken.

1.2 Over Opdrachtgever

De Sociaal-Economische Raad (SER) is een publiekrechtelijk bedrijfsorgaan dat is ingesteld bij Wet op de SER. De SER adviseert kabinet en parlement over de hoofdlijnen van het te voeren sociaal-economisch beleid. Ook voert de SER bestuurlijke en toezichthoudende taken uit. In de SER zijn onafhankelijke kroonleden en vertegenwoordigers van ondernemers- en werknemersorganisaties vertegenwoordigd. De leden van de Raad en de leden van zijn voorbereidingscommissies en –werkgroepen ontvangen voor hun bijdragen vacatiegelden op basis van de hiertoe door de Raad vastgestelde verordening.

SER ICT is een klein team dat over het algemeen een regiefunctie uitvoert. Naast een parttime teamleider zijn er twee functioneel applicatiebeheerders in dienst, alsmede een eerstelijnsupportmedewerker.

Aangezien de afdeling acteert op regiebasis is het in de lijn der verwachting dat inschrijver op zijn eigen kavel ondersteuning biedt aan de SER. In het najaar van 2022 is de organisatiestructuur gewijzigd. In de nieuwe structuur zijn er drie directeuren; een algemeen directeur, een directeur beleid en een directeur staf. Voor nadere algemene

informatie over de SER en de huidige organisatie kunt u de website raadplagen: www.ser.nl Hierop kunt u onder meer de begrotingen en jaarrekeningen (achter tabblad Raad), jaarverslagen (achter tabblad publicaties), alsmede de comptabiliteitsbesluiten (achter tabblad Secretariaat) vinden.

1.3 Doelstelling en ambities

De SER wenst voor deze opdracht een langjarige overeenkomst aan te gaan met een partner die in staat is een goede geïntegreerde telefonievoorziening te leveren.

Uitgangspunt is dus ook dat wordt gekozen voor een product welke stabiel en betrouwbaar functioneert en die aansluit bij de bestaande situatie, zodat medewerkers van de SER niet opnieuw een nieuwe oplossing zich eigen moeten maken.

1.4 Omschrijving en scope van de opdracht

De opdracht omvat het leveren van vaste en mobiele telefoniediensten voor alle medewerkers van de SER. Het betreft ongeveer 200 medewerkers. In het pand van de SER is een beperkt aantal andere organisaties gehuisvest. Voor deze huurders wordt eveneens vaste telefonie aangeboden als onderdeel van de beoogde overeenkomst.

De situatie met de telefonie kan beschouwd worden als eenvoudig. Er is sprake van het doorsturen van binnenkomende gesprekken op een vast telefoonnummer naar de mobiele toestellen. Dit gebeurt native, dus niet via bijvoorbeeld een VOIP app.

Medewerkers dienen middels een mobiele app wel instellingen van hun telefonie te kunnen wijzigen, zoals bijvoorbeeld het aanzetten van een out-of-office of het uitschakelen van hun verbinding.

Naast bovenstaande is er sprake van een klein aantal specials. Zo zijn er in het pand een vijftal liften aanwezig: hierin bevinden zich analoge toestellen die met de telefooncentrale dienen te worden verbonden. Ook in de huidige situatie zijn deze liften met ATA-boxen verbonden met de telefoniecentrale.

Ook is er sprake van een receptiefunctie, waarbij medewerkers moeten kunnen zien wie wel en niet beschikbaar zijn om mee door te verbinden.

Onderdeel van de opdracht is ook een stukje administratie, waarbij opdrachtnemer op verzoek van de SER een gebruiker aanmaakt of verwijdert.

1.5 Beschrijving huidige situatie

De SER maakt momenteel gebruik van een virtuele telefoniecentrale die beheerd wordt door een externe leverancier. De oplossing is een middels onebase te managen Cisco Broadsoft oplossing.

De SER heeft 3 nummerblokken van 100 nummers in bezit en gekoppeld aan de telefooncentrale. Alle SER medewerkers hebben inmiddels een mobiele telefoon van de SER en een Vast nummer. Beide nummers zijn gekoppeld middels een VAMO (Vast-Mobiel) integratie.

Naast de SER medewerkers maken ook de medewerkers van de Stichting van de Arbeid en andere in pandige huurders gebruik van de huidige oplossing. Zij maken enkel gebruik van vaste nummers. Deze nummers worden gebruikt ofwel, middels een vast toestel op het bureau (Yealink VOIP toestel) of middels de Cisco Webex app op een mobiele telefoon.

De SER medewerkers maken gebruik van de Hipper+ App voor navolgende:

- 1) Nummers van collega's opzoeken;
- 2) Instellen van Voicemail;
- 3) Instellen van aan- en afwezigheid;
- 4) Doorschakelingen in- en uitschakelen.

Een vijftal liften in het pand zijn voorzien van analoge toestellen. Deze toestellen zijn middels een ATA box gekoppeld aan de VOIP oplossing. Er is geprioriteerd dat spraak verkeer van de liften altijd voorrang hebben op het andere verkeer.

Bij de receptie staan twee vaste toestellen. Hiermee worden de binnenkomende gesprekken beantwoord en doorgeschakeld. De receptie maakt gebruik van de webbased applicatie HIP+ receptionist om zo nummers op te zoeken van collega's. Doorschakelen wordt zoals gezegd op de toestellen gedaan. Er wordt geen gebruik gemaakt van een zogenoemde softphone.

Alle doorschakelingen in het systeem zijn op basis van het Ring all principe op één uitzondering na. Verder doorschakelingen zijn niet gedefinieerd.

Kengetallen van de omgeving:

Omschrijving	Aantal	Opmerking
Vaste nummers (nummerblokken)	300	Niet allemaal in gebruik
Mobiele nummers	148	VAMO – 6gb data onbeperkt bellen. Waarvan 5 iPads (iPadsOS – wordt niet mee gebeld)
Vaste toestellen	25*	Allemaal gekoppeld aan een vast nummer of afdeling
Lift toestellen	5	Analoog, gekoppeld via ATA BOX

1.6 Vorm van de overeenkomst

Opdrachtgever is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één leverancier ten behoeve van deze opdracht. De duur van de overeenkomst is drie (3) jaren en de ingangsdatum is 18 februari 2024. Na het einde van de initiële periode, kan de overeenkomst eenzijdig twee (2) maal verlengd worden met twee (2) jaren. De totale duur is daarmee maximaal zeven (7) jaar en de uiterste einddatum is 17 februari 2031.

1.7 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever voorziet dat er bij de eventuele verwerking van persoonsgegevens binnen de te sluiten overeenkomst(en) tussen opdrachtgever en opdrachtnemer sprake is van een verwerkingsverantwoordelijke-verwerker-relatie. Om die reden dient er, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten. Opdrachtgever heeft hiervoor reeds een aparte verwerkersovereenkomst opgesteld die bij deze aanbestedingsdocumenten is bijgevoegd als Bijlage 8. Na gunning zal de verwerkersovereenkomst worden ingevuld met de relevante informatie en zal deze onderdeel uit gaan maken van de te sluiten overeenkomst.

2 De procedure

2.1 Geheel digitaal

Deze aanbestedingsprocedure zal geheel digitaal verlopen. Dit houdt in dat:

- de aanbesteding is geplaatst op de website van TenderNed;
- de documenten die bij deze aanbesteding horen alleen digitaal beschikbaar te zijn;
- alle communicatie (waaronder vragen en antwoorden) tijdens deze aanbesteding gebeurt via TenderNed;
- u en andere inschrijvers de inschrijving indienen via TenderNed;
- opdrachtgever de voorgenomen gunningsbeslissing communiceert via TenderNed.

Een uitgebreide instructie met betrekking tot het werken met TenderNed vindt u op de website www.tenderned.nl.

2.2 Planning aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kent meerdere vaste momenten en stappen, welke vaak wettelijk bepaald zijn. Hieronder vindt u de procedure schematisch weergegeven. De data hieronder zijn "uiterlijk tot en met" data.

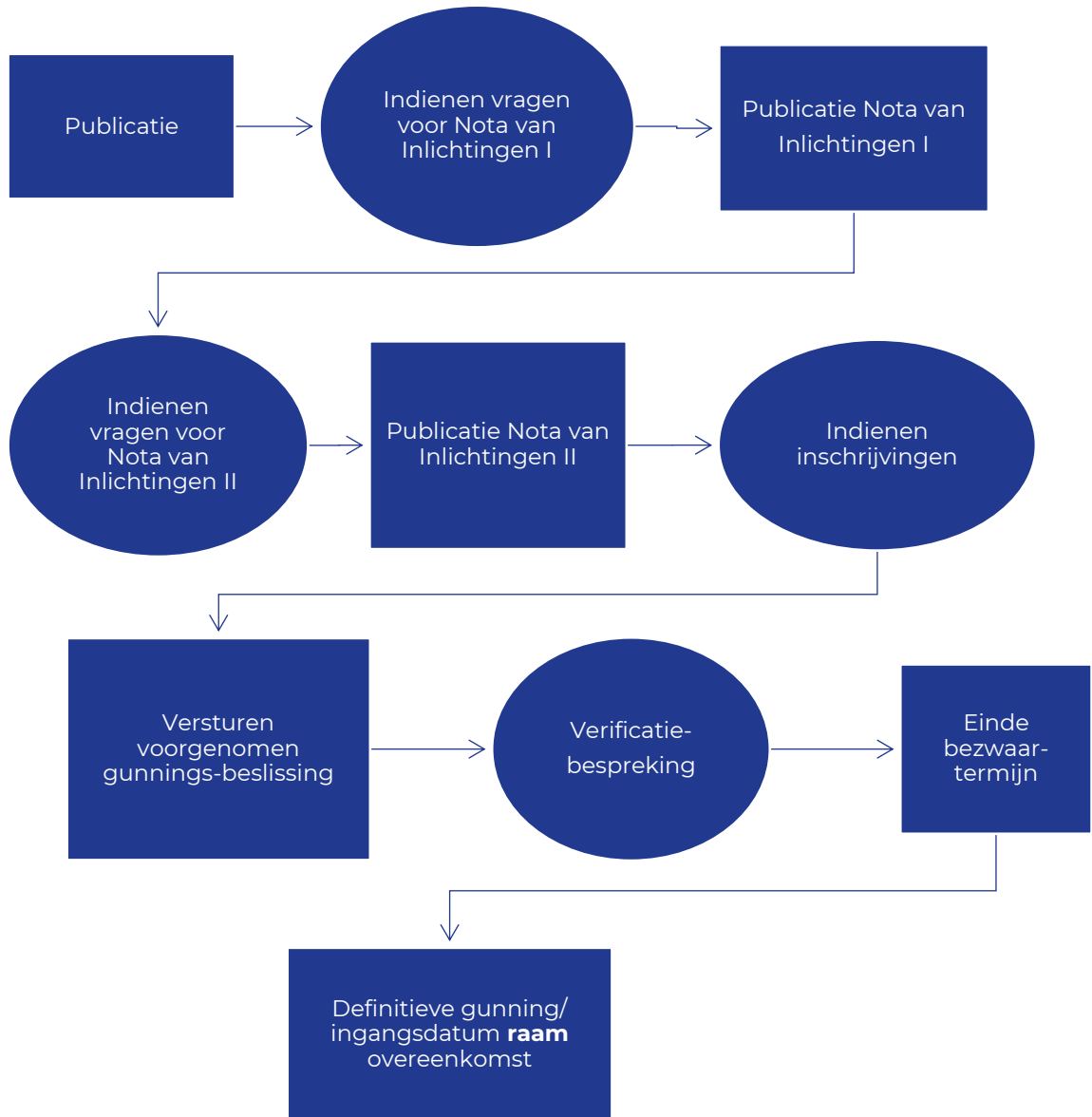
De planning van procedure ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie op aanbestedingsplatform	9 mei 2023
Uiterste datum voor het indienen van vragen eerste vragenronde	23 mei 2023 10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen eerste vragenronde	30 mei 2023
Uiterste datum voor het indienen van vragen tweede vragenronde	6 juni 2023 10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen tweede vragenronde	13 juni 2023
Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen	27 juni 2023 10:00 uur 4 juli 2023 10:00 uur
Verzending voorgenomen gunningsbeslissing	11 juli 2023 18 juli 2023
Verificatiebespreking	17 juli 2023 24 juli 2023
Einde bezwaartermijn	8 augustus 2023 23:59 uur 7 augustus 2023
Definitieve gunning overeenkomst	16 augustus 2023 23 augustus 2023

Tabel 1 Planning aanbestedingsprocedure

In figuur 1 is een schematische weergave gegeven van de stappen die doorlopen worden in een aanbesteding. Waar de betreffende stap als een cirkel is weergegeven, betreft dit een actie die door u als inschrijver wordt uitgevoerd.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen. In het geval dat wijziging van de planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Bij verschil tussen de planning van de aanbestedingsleidraad en TenderNed gaat de planning op TenderNed voor. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning.



Figuur 1 Overzicht belangrijke momenten voor inschrijvers

2.3 Nota van Inlichtingen

U kunt via de vraag- en antwoordmodule op TenderNed doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven data (zie hiervoor de planning) op TenderNed. De gestelde vragen kan opdrachtgever doorlopend beantwoorden.

De reacties op vragen en opmerkingen worden geanonimiseerd gepubliceerd op TenderNed in zogenaamde nota('s) van inlichtingen. De vragen en antwoorden worden geanonimiseerd aan alle geïnteresseerden beschikbaar gesteld via TenderNed. De nota's vormen een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken. Opdrachtgever kan niet

garanderen dat de vragen die u stelt nadat de nota van inlichtingen is gegenereerd worden beantwoord.

Met het uitbrengen van de laatste nota van inlichtingen zijn de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en de gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vastgesteld.

Opdrachtgever kan naar aanleiding van vragen en antwoorden in de informatiefase een invulformulier wijzigen.

Let erop dat u, voordat u uw inschrijving indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt kan dat er namelijk toe leiden dat uw inschrijving wordt afgewezen.

2.4 Klachtenloket

Indien een Gegadigde een klacht heeft over de aanbestedingsstukken en/of de aanbestedingsprocedure, kan de Gegadigde hierover gemotiveerd een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van de SER. Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming, die belang heeft bij deze aanbesteding. In de klacht geeft de Gegadigde gemotiveerd aan op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. Een klacht moet duidelijk als zodanig worden benoemd. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden dat inbreuk maakt op de één of meer voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling, en proportionaliteit. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid in het algemeen van de Aanbestedende dienst.

Een klacht is geen verzoek tot het verkrijgen van inlichtingen over de aanbestedingsprocedure. Een verzoek om inlichtingen heeft een neutraal karakter en is gericht op verduidelijking. Vragen en verzoeken gericht op verduidelijking van de aanbestedingsprocedure dienen tijdig ingebracht te worden. Hierop wordt in de Nota van Inlichtingen ingegaan. Het indienen van een klacht door een Ondernemer zet een Aanbesteding niet stil. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de Aanbesteding.

2.5 De inschrijving

Het inschrijven vindt plaats via TenderNed. inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend- bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd – accepteert opdrachtgever niet.

Op TenderNed vindt u de deadline voor het indienen van de stukken.

U dient uw inschrijving vóór de aangegeven deadline via TenderNed te uploaden en in de digitale kluis te plaatsen. Na deze deadline is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen of te wijzigen. Het op tijd in de kluis plaatsen van uw inschrijving is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd! Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt opdrachtgever de inschrijvingen uit de digitale kluis en wordt de beoordelingsprocedure gestart.

Het is aan te raden om ruim voor de deadline van het indienen van een document te controleren of uw organisatie inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie documenten digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is, moet u zich eerst registreren op TenderNed. Dit proces kan meerdere dagen duren.

In geval van een aantoonbare storing van het TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan opdrachtgever na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Inschrijver dient hiertoe onverwijld na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan inkoop@ser.nl onder vermelding van “storing TenderNed aanbesteding ‘vaste en mobiele telefonie’”.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van opdrachtgever en nadrukkelijk geen plicht. Het staat opdrachtgever niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen aanmeldingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien opdrachtgever besluit de termijn te verlengen worden alle gegadigden in kennis gesteld van de verlenging. De gegadigden welke reeds een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

2.6 Akkoord met procedure en opdracht

In de beschikbaar gestelde stukken heeft opdrachtgever eisen aan de procedure en de opdracht gesteld en de te hanteren beoordelingsprocedure toegelicht. Ook zijn de op deze opdracht van toepassing zijnde overeenkomst en algemene inkoopvoorwaarden beschikbaar gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk met deze eisen, deze beoordelingsprocedure, de overeenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden akkoord te gaan, en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen.

2.7 Voorwaarden procedure

Met het uitbrengen van een inschrijving conformeert u zich onvoorwaardelijk aan onderstaande eisen:

- Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld;
- De gehanteerde tarieven zijn in euro's, **inclusief** btw.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen, bijvoorbeeld in geval van:
 - het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
 - het ontbreken van positieve besluitvorming aangaande voornemen tot gunning of gunning;
 - gewijzigde regelgeving, op nationaal en/of Europees niveau, of zodanig overheidsbeleid dat de inhoud van de opdracht aangepast dient te worden;
 - het naar het oordeel van opdrachtgever ontbreken van een passende inschrijving.

Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan opdrachtgever – zolang de opdracht formeel nog niet is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontlennen.

- In beginsel komt opdrachtgever u niet tegemoet in de kosten die aan uw inschrijving verbonden zijn. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Op het moment dat opdrachtgever besluit de aanbesteding in een vergevorderd stadium van de precontractuele fase terug te trekken kan het zijn dat u in aanmerking komt voor een tegemoetkoming in de kosten (tenderkostenvergoeding) die aan uw inschrijving verbonden zijn.
- U gaat ermee akkoord dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om u in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen u heeft verklaard kan uw inschrijving worden uitgesloten.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

2.8 Eén inschrijving

Een inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven. Indien u meerdere malen inschrijft, hetzij zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, zullen al uw uitgebrachte inschrijvingen worden uitgesloten van de aanbesteding. Het is niet toegestaan om met meerdere ondernemingen binnen dezelfde holding- of moederbedrijf in te schrijven, tenzij de inschrijvers en het holding- of moederbedrijf kunnen verklaren dat de inschrijvers volledig onafhankelijk van elkaar opereren.

3 Eisen aan de ondernemer

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Oprachtgever vraagt u om bij uw inschrijving het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) in te dienen. Het UEA is bijgevoegd als Bijlage 1. In het UEA geeft u aan of u voldoet aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen en of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn.

Als u niet aan deze geschiktheidseisen en (facultatieve) uitsluitingsgronden kunt voldoen wordt uw inschrijving uitgesloten. Ook als u het UEA niet heeft ingediend legt opdrachtgever uw inschrijving terzijde.

Oprachtgever heeft de mogelijkheid om bij de voorgenomen gunningsbeslissing aan u, en eventuele onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen. U dient de gevraagde bewijsstukken uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzoek aan te leveren.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) en het uittreksel van de Kamer van Koophandel gelden als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan!

3.2 Sanctiepakket Rusland

Verordening (EU) 2022/576 verbiedt aanbestedende diensten overheidsopdrachten te gunnen aan partijen waarop het onderstaande van toepassing is:

- ▶ Personen met een (Wit-)Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in (Wit-)Rusland;
- ▶ Rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een (Wit-)Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- ▶ Personen of rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde (Wit-)Russische partij, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

U dient te verklaren dat bovenstaande niet op u van toepassing is door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de verklaring in Bijlage 7.

3.3 Deelnemen in combinatie of onderaanneming

U kunt als ondernemer zelfstandig inschrijven, maar u kunt ook in combinatie of in onderaanneming inschrijven. Als u deelneemt in combinatie dienen alle combinanten de gevraagde informatie te overleggen die nodig is ter toetsing van de gestelde geschiktheidseisen. Er dient één partij aangewezen te worden als penvoerder.

Indien u als inschrijver een deel van de opdracht uit laat voeren door één of meer onderaannemers vermeldt u hiervan voor welk gedeelte van de opdracht u dat doet in het UEA.

3.4 Beroep op kwalificaties en/of draagkracht van derden

Indien u als combinatie of met een onderaannemer deelneemt of onderdeel uitmaakt van een concern, kunt u een beroep doen op de kwalificaties en/of draagkracht van deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie om te voldoen aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen. U dient in het UEA dat u bij uw inschrijving voegt aan te geven voor welke geschiktheidseis u dit doet.

Op deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie mag geen uitsluitingsgrond van toepassing zijn. Dit toont u aan door een volledig ingevulde en rechtsgeldig door deze combinant/onderaannemer/moederorganisatie ondertekende UEA aan uw inschrijving toe te voegen.

Let op! Indien u beroep doet op de kwalificaties en/of draagkracht van een combinant/onderaannemer/moederorganisatie dient u aan te tonen dat u daadwerkelijk over deze middelen kunt beschikken gedurende de uitvoering van de opdracht.

Dit betekent dat de combinant/onderaannemer/moederorganisatie op wie u een beroep doet voor de financiële en economische draagkracht hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

Voor de geschiktheidseisen inzake onderwijs- en beroepskwalificaties of relevante beroepservaring kunt u alleen een beroep doen op de draagkracht van de combinant/onderaannemer/moederorganisatie wanneer deze de opdracht daadwerkelijk gaat uitvoeren waarvoor deze draagkracht vereist is.

Indien u een beroep doet op de moederorganisatie om aan te tonen dat u voldoet aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen, dan overlegt u op eerste verzoek een beschrijving van de juridische bindingen met deze onderneming(en) en wat de aard van deze relatie is. Hierbij voegt u ook het bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister waaruit deze relatie blijkt, waaronder eventueel ook moeder-/dochter-/zusterrelaties. Vermeld hierbij de concernrelatie (met percentage van het belang) met eventuele moeder-/dochter/zusterondernemingen.

3.5 Geschiktheidseis(en): financieel en economische draagkracht

3.5.1 Verzekering

Gedurende de uitvoering van de opdracht is opdrachtnemer afdoende verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid die voortvloeit uit de overeenkomst. Het verzekerde bedrag dient minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis te bedragen en minimaal € 2.000.000,- per verzekeringsjaar.

3.5.2 Accountantsverklaring

Bij een voorgenomen gunning kan een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens gevraagd worden door de aanbestedende dienst. Deze accountantsverklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten. Met het indienen van een inschrijving verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de opdracht uit te voeren.

3.6 Geschiktheidseis(en): technische- en beroepsbekwaamheid

3.6.1 Kerncompetenties

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat u voldoende ervaring en deskundigheid heeft om de opdracht goed uit te kunnen voeren gedurende de hele contractperiode. Voor de goede

uitvoering van deze opdracht moet u volgens ons over een aantal 'kerncompetenties' beschikken. U kunt met een referentie aantonen dat u over een kerncompetentie beschikt.

Spelregels referenties:

- U gebruikt voor het opgeven van referentie(s) bijlage 5 'Referentieformulier' ;
- Het is mogelijk dat u één referentie indient waarmee u voldoet aan een, meerdere of alle kerncompetenties. U kunt de kerncompetentie met maximaal 2 referenties aantonen.
- Uw referenties (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- Indien u een beroep doet op de referentie van een onderaannemer moet uw inschrijving ook een verklaring van de onderaannemer bevatten waaruit blijkt dat u daadwerkelijk een beroep mag doen op de onderaannemer. Daarvoor gebruikt u de 'Verklaring onderaannemer' (Bijlage 9) .
- Het staat opdrachtgever vrij contact op te nemen met de ingediende referentie(s).

U moet de onderstaande kerncompetenties bezitten. Indien u niet voldoet aan de gestelde kerncompetenties wordt uw organisatie uitgesloten van verdere deelname.

Kerncompetentie 1: Mobiele telefonie

U heeft ervaring met het migreren, leveren en beheren van mobiele telefoniediensten. De omvang van uw ervaringsopdracht betrof ten minste 100 gebruikers.

Kerncompetentie 2: Leveren geïntegreerde telefonievoorziening

U heeft ervaring met het migreren, leveren en beheren van een geïntegreerde telefonievoorziening, zijnde een combinatie van vast en mobiel. De omvang van uw ervaringsopdracht betrof ten minste 100 gebruikers.

3.6.2 Verplichting Social Return on Investment

Voor deze opdracht geldt een verplichting voor de winnende inschrijver om 5% van de waarde van de opdracht te besteden aan Social Return on Investment (SROI). Na afloop zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek gaan om vast te stellen hoe invulling wordt gegeven aan SROI. De verplichting wordt eveneens opgenomen in de te sluiten overeenkomst. Voor de concrete toepassing van SROI zijn ook indirecte uitgaven mogelijk, wat betekent dat de door u toegezegde maatregelen geen verband hoeven te houden met onderhavige opdracht.

4 Gunningscriteria en beoordeling

4.1 Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)

Opdrachtgever gunt de opdracht voorlopig aan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend met de beste prijs/kwaliteit verhouding. Dit bepaalt opdrachtgever aan de hand van het gunningscriterium prijs en de kwalitatieve gunningscriteria met de daarbij horende maximaal aantal punten zoals genoemd in tabel 2.

Een beoordelingsteam beoordeelt de gunningscriteria. Dat gaat als volgt. Allereerst beoordeelt elk teamlid de inschrijvingen zelfstandig en kennen zij per kwalitatief gunningscriterium een geheel rapportcijfer toe variërend van 0 (geen antwoord) tot en met 10 (uitmuntend). Vervolgens komt het beoordelingsteam bijeen en komt op basis van consensus en per kwalitatief gunningscriterium tot een unaniem oordeel. Dit leidt tot een aantal punten per gunningscriterium (zie tabel 2). Het beoordelingsteam baseert hun waarderungen op het totaalbeeld van de inschrijving met betrekking tot een bepaald gunningscriterium. Hun oordeel is dan ook gebaseerd op de bij het gunningscriterium vermelde elementen. Deze elementen zijn niet te beschouwen als nadere gunningscriteria.

Bij het gunningscriterium prijs wordt de score bepaald door per inschrijver de laagst aangeboden prijs van alle inschrijvingen te delen door de aangeboden prijs van de betreffende Inschrijver en dit te vermenigvuldigen met 25. Let op: in deze Aanbesteding worden prijzen **inclusief btw** uitgevraagd. Omdat dit wellicht anders is dan u gewend bent, vragen wij u hier nadrukkelijk aandacht aan de besteden.

Het resultaat hiervan is een score op een schaal van 1 tot 10 waarbij de inschrijving met de laagste prijs 25 punten voor het prijscriterium krijgt. De inschrijvers met hogere prijzen krijgen een score die het procentuele prijsverschil uitdrukt. De laagste waardering die hiervoor gehaald kan worden is 1. Mocht de inschrijving met de laagste prijs in een later stadium ongeldig blijken dan zal de prijsbeoordeling opnieuw worden uitgevoerd.

De gescoorde punten op de kwalitatieve criteria leiden samen met de gescoorde punten voor de prijs tot het totaal aantal punten. De inschrijver met hoogste totale score heeft de economisch meest voordelige inschrijving ingediend.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke totaalscore hebben, dan geldt het volgende. Het gunningscriterium waaraan de meeste punten konden worden toegekend zal de doorslag geven. Dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat criterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat criterium gelijk scoren, zal het criterium met de daaropvolgende meeste punten de doorslag geven, et cetera.

Gunningscriteria (GC)		Totaal aantal punten
Kwaliteit		
GC 1	Plan van Aanpak	30
GC 2	Gebruiksvriendelijkheid	25
GC 3	Efficiencyverbeteringen	20
Prijs		25

Tabel 2 Punten per gunningscriterium

4.2 Het beoordelingsteam

De inschrijvingen worden beoordeeld door een deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit de volgende functionarissen:

Beoordelaars	Functie
Beoordelaar 1	Teamleider IT
Beoordelaar 2	Hoofd facilitair bedrijf
Beoordelaar 3	Teamleider technische dienst

Wanneer het beoordelen voor één van de initiële beoordelaars onmogelijk is geworden vanwege onvoorziene omstandigheden, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de beoordeling zonder deze beoordelaar te doen. In alle andere gevallen streeft opdrachtgever naar het aanstellen van een vervanger die de beoordeling in plaats van de initiële beoordelaar uit zal voeren. In alle gevallen zorgt opdrachtgever ervoor dat inschrijvers op een transparante en gelijke wijze worden beoordeeld.

4.3 Kwalitatieve gunningscriteria

Hieronder vindt u de verschillende kwalitatieve gunningscriteria.

Bij een gunningscriterium kan opdrachtgever een maximum stellen aan het door u te verstrekken antwoord/gegevens. Indien u dit maximum overschrijdt, zullen de beoordelaars het deel na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Indien opdrachtgever bijvoorbeeld aangeeft dat uw antwoord niet meer dan 2 A4 pagina's mag zijn, dan zullen de beoordelaars uw antwoord na 2 A4 pagina's niet meenemen in de beoordeling. Het is niet toegestaan te verwijzen naar andere antwoorden of bijlagen.

4.3.1 Gunningscriterium 1: Plan van Aanpak

Beschrijf hoe u uw dienstverlening implementeert bij de SER. Ga daarbij ten minste in op de volgende onderwerpen:

- De wijze van uw implementatie, zoals overgang naar nieuwe telefooncentrale en het omzetten van SIM-kaarten;
- Een planning van alle uit te voeren stappen om de dienstverlening uit te kunnen voeren;
- Beschrijf in uw implementatieplan hoe de beoogde oplossing die u gaat leveren zoveel mogelijk aansluit bij de huidige programmatuur en beschrijf eveneens hoe u waarborgt dat de impact voor de eindgebruikers zo klein mogelijk is;

Beoordelingsaspecten:

Uw inschrijving wordt beoordeeld op volledigheid, consistentie en de mate waarin uw aanbod aansluit op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd door de SER. Naarmate uw inschrijving meer voldoet aan bovenstaande, wordt uw inschrijving hoger beoordeeld.

4.3.2 Gunningscriterium 2: Gebruiksvriendelijkheid

Beschrijf hier de gebruiksvriendelijkheid van uw beoogde oplossing. Ga daarbij ten minste in op de volgende onderwerpen:

- Hoe de eindgebruikers voicemail of afwezigheidsmeldingen in kunnen stellen;

- ▶ Hoe een centrale gebruiker (receptie) kan zien wie binnen de organisatie aanwezig zijn en bijvoorbeeld kan doorverbinden;
- ▶ Hoe beheerders op een eenvoudige wijze de administratie van het telefoonsysteem kunnen aanpassen;
- ▶ Hoe u door middel van rapportages beheerders in staat stelt om bijvoorbeeld afwijkingen of bijzonderheden te constateren.

Beoordelingsaspecten:

Uw inschrijving wordt beoordeeld op de mate van gebruiksvriendelijkheid. Naarmate uw inschrijving gebruiksvriendelijker wordt gewaardeerd, wordt uw inschrijving hoger beoordeeld.

4.3.3 Gunningscriterium 3: Efficiencyverbeteringen

Beschrijf welke innovatieve oplossingen u aan zou kunnen bieden die bijdragen aan een efficiëntere inrichting van de telefonie. Ga daarbij in op de volgende onderwerpen:

- ▶ Welke verbeteringen u voorziet in de huidige telefonieoplossing van de SER die bijdragen aan een efficiëntere inrichting;
- ▶ Welke toekomstige ontwikkeling(en) heeft u reeds in uw roadmap opgenomen en kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst worden uitgerold naar de beoogde oplossing.

Beoordelingsaspecten:

Uw inschrijving wordt beoordeeld in hoeverre uw efficiencyverbeteringen aansluiten op de doelstellingen en ambities zoals geformuleerd door de SER. Naarmate uw inschrijving meer voldoet aan bovenstaande, wordt uw inschrijving hoger beoordeeld.

5 Gunningsfase

5.1 De gunningsbeslissing

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de voorgenomen gunningsbeslissing via TenderNed. In dit bericht leest u hoe opdrachtgever tot het oordeel is gekomen en aan welke inschrijver de aanbesteding voorlopig wordt gegund.

De voorgenomen gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijvers en er komt op dat moment dus geen overeenkomst tot stand. Opdrachtgever is daarnaast ook niet verplicht om één of meerdere winnaars uit te roepen of de opdracht te gunnen. Opdrachtgever kan de aanbestedingsprocedure op elk moment stopzetten.

Voor u bestaat de mogelijkheid om in rechte op te komen tegen de voorgenomen gunningsbeslissing. Dat doet u door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de voorzieningenrechter in 's-Gravenhage. De termijn hiervoor is 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de beslissing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de inschrijvers geen bezwaar meer kunnen indienen bij de rechter tegen het besluit. De bovenstaande bezwaartermijn van 20 kalenderdagen geldt ook in het geval dat opdrachtgever de aanbesteding stopzet. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat opdrachtgever u hierover heeft geïnformeerd u via een bericht in TenderNed. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

Indien u besluit over te gaan tot het aanhangig maken van een procedure verzoekt opdrachtgever u vriendelijk om zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te e-mailen naar inkoop@ser.nl. Dit om ervoor te zorgen dat opdrachtgever tijdig op de hoogte is.

5.2 Procedure van verificatie en contractsluiting

Nadat de gunningsbeslissing aan de inschrijvers is verstuurd, bepaalt het beoordelingsteam op welke punten van de winnende inschrijving geverifieerd moet worden of welke aanvullende documenten of informatie er door de winnende inschrijvers dienen te worden aangeleverd. Indien tijdens de verificatiebespreking met de winnende inschrijver blijkt dat in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, zal de betreffende inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten overeenkomst.

In geval dat een inschrijving al ongeldig verklaard had moeten worden voor de beoordelingsfase, maar dit niet is gebeurd, zal besloten worden de procedure vanaf de beoordelingsfase opnieuw te doen (met de inschrijvers die niet reeds eerder zijn afgevallen), waarbij de alsnog ongeldig verklaarde inschrijving in deze fase zal afvallen.

Ook als tijdens verificatie met de voorlopig winnaar(s) blijkt dat deze niet de bewijsstukken heeft of kan aanleveren die opdrachtgever verlangt, wordt inschrijver uitgesloten en zal besloten worden de procedure vanaf de beoordelingsfase (zie hoofdstuk 4) opnieuw te doen.

In geval dat een inschrijver afvalt wegens andere redenen dan ongeldigheid zal opdrachtgever met de als volgende geëindigde inschrijver in gesprek gaan.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

Bijlagen

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Programma van Eisen
Bijlage 3	Conceptovereenkomst
Bijlage 4	Prijzenblad
Bijlage 5	Opgave referentieprojecten
Bijlage 6	Algemene Inkoopvoorwaarden
Bijlage 7	Ruslandverklaring
Bijlage 8	Concept model Verwerkersovereenkomst
Bijlage 9	Uitvoeringsverklaring onderaanneming

6 Concept-PvE **Bijlage 2: Programma van Eisen**

6.1 Algemene eisen

- Eis 1 De geboden oplossing van Opdrachtnemer betreft een cloudoplossing.
- Eis 2 De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de werking van de telefonievoorziening en de samenwerking met andere systemen, netwerken en omgevingen, zoals SIP-netwerken maar ook met de LAN- en WAN-infrastructuren van Opdrachtgever.
- Eis 3 Alle koppelingen met, toegangen tot, en informatie van de configuratie evenals de spraak- en dataverkeersgegevens van Opdrachtgever zijn door Opdrachtnemer beveiligd en afgeschermd in het aangeboden oplossingsconcept (incl. verbindingen) c.q. in de cloud voor bewuste en onbedoelde inbreuken van binnenuit en van buitenaf en tegen ongeoorloofd gebruik c.q. inzage.
- Eis 4 Opdrachtnemer prioriteert telefoongesprekken. Dit betekent dat noodoproepen, bijvoorbeeld vanuit een lift, voorrang krijgen op overige telefoongesprekken.
- Eis 5 Alle - onder de Overeenkomst vallende - individuele mobiele abonnementen kennen een einddatum die gelijk is aan de initiële einddatum van de te sluiten Overeenkomst. Dit betekent dat op de einddatum van de Overeenkomst alle onderliggende abonnementen contractvrij worden, tenzij Opdrachtgever te kennen geeft de Overeenkomst te verlengen.
- Eis 6 Vaste en mobiele telefoonnummer blijven of worden eigendom van de SER.
- Eis 7 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om het telefoonnummer van een medewerker mee te nemen bij indiensttreding van een nieuwe medewerker. Daarnaast biedt Opdrachtnemer ook de optie om een medewerker zijn/haar telefoonnummer te laten behouden bij uitdiensttreding.

6.2 Capaciteit en beschikbaarheid

- Eis 8 De telefonievoorziening is geschikt om de capaciteit van Opdrachtgever te faciliteren: zowel bij aanvang van de Overeenkomst als bij wijzigende omvang op het gebied van vaste en mobiele telefonieaansluitingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De capaciteit is in ieder geval zodanig dat er vijftien gelijktijdige binnenkomende gesprekken op vaste nummers mogelijk zijn.
- Eis 9 De dienst is beschikbaar tijdens kantoor tijden (werkdagen 8:00 – 18:00) uur.
- Eis 10 Updates en upgrades van soft- hard- en/of firmware in het aangeboden oplossingsconcept worden te allen tijde in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd, waarbij de Opdrachtnemer vooraf aangeeft of er sprake is van eventuele verminderde werking, verminderde security en/of verplichte aanpassingen in de applicaties, netwerken en systemen van Opdrachtgever.

6.3 Aansluitingen en infrastructuur

- Eis 11 Vaste telefonie is altijd op basis van VOIP. In het geval van analoge toestellen waarbij vervanging niet mogelijk is (zoals liften) wordt voorzien in een ATA box.
- Eis 12 Vaste telefoontoestellen en eventuele andere fysieke randapparatuur moeten in het LAN van Opdrachtgever aan een specifiek VLAN (Voice VLAN) worden toegewezen.

6.4 Functionaliteit vaste telefonie

- Eis 13 Per nummer kan de uitgaande CLI (Calling Line Identification) aangezet of uitgezet worden, of kan een uitgaande CLI gedefinieerd worden.
- Eis 14 Op vaste toestellen is het mogelijk met één handeling door te verbinden.
- Eis 15 Op vaste toestellen kunnen gesprekken worden teruggenomen nadat na het doorverbinden het toestel waarmee is doorverbonden niet antwoordt.
- Eis 16 Het is mogelijk om vaste nummers niet aan een mobiel nummer te koppelen. Gebruikers kunnen in dat geval gebruik maken van een virtuele- of VOIP-app.
- Eis 17 Het is mogelijk om belgroepen aan te maken, waarin bijvoorbeeld op meerdere toestellen een belsignaal tegelijk afgaat, of waarbij na een X periode juist naar een ander toestel wordt doorgeschakeld.

6.5 Functionaliteit mobiele telefonie

- Eis 18 Per mobiele gebruiker wordt een maandelijkse bundel van onbeperkt bellen en 6 GB data ter beschikking gesteld. Alle bundels worden op bedrijfsniveau bij elkaar opgeteld en daaruit vindt uitnutting plaats.
- Eis 19 Wanneer een overschrijding dreigt van het gebruik van de bundel (over het geheel) wordt Opdrachtgever daar vooraf proactief over geïnformeerd.
- Eis 20 Het product mobiele telefonie kan ook buiten Nederland worden gebruikt (tegen dezelfde voorwaarden als gebruik in Nederland) in de volgende landen en gebieden: de gehele EU, Noorwegen, Zwitserland, Groot-Brittannië, alle overzeese gebieden van Europese landen (zoals Jersey, Martinique, Canarische Eilanden, Azoren, Bonaire).
- Eis 21 De voicemailbox biedt per Gebruiker ruimte voor ten minste 20 berichten van elk 2 minuten.
- Eis 22 De oplossing biedt de functionaliteit voor wisselgesprekken en het samenvoegen van gesprekken. Deze functionaliteit werkt ook in het buitenland.

6.6 Mobiele dekking

- Eis 23 Opdrachtgever heeft één (1) locatie in Den Haag. In dit werkgebied hebben de, voor de gevraagde dienstverlening in te zetten, mobiele netwerken van de Opdrachtnemer een binnen- (indoor) en buitenhuisdekking (outdoor) van tenminste 96%.
- Eis 24 In verband met de constructie van het pand van de SER en de ligging in relatie tot nabije zendmasten van diverse providers en de minder positieve ervaringen die de SER daarmee heeft, wordt na gunning een dekkingstest uitgevoerd om te verifiëren of aan bovenstaande eis wordt voldaan.
- Eis 25 Bellen vindt uitsluitend plaats via de reguliere mobiele dekking en niet via Wifi.

6.7 Implementatie

- Eis 26 De huidige end points voor vaste telefonie worden hergebruikt. Dit betreft alle vaste telefoontoestellen, ATA boxen en eventuele andere assets.
- Eis 27 De huidige telefoonnummers van Opdrachtgever blijven gehandhaafd en worden derhalve door Opdrachtnemer in het ontwerp en de realisatie van de nieuwe telefonievoorziening opgenomen. Dit betreft zowel de huidige vaste nummers als de mobiele nummers.

- Eis 28 Nieuw geleverde SIM-kaarten en eSIM zijn voorzien van toegangsbeveiliging in de vorm van een pincode.
- Eis 29 De implementatie is begin februari 2024 gereed.
- Eis 30 De Opdrachtnemer draagt zorg voor het testen van het telefoniesysteem voor ingebruikname. Tevens faciliteert Opdrachtnemer de uitvoering van een functionele acceptatietest door de Opdrachtgever.

6.8 Gebruikersportal

- Eis 31 Het is mogelijk voor eindgebruikers om via een mobiele applicatie instellingen specifiek voor hun telefoonnummer aan te passen.
- Eis 32 De self-service beheeromgeving biedt gebruikers de volgende mogelijkheden:
- a. Instellingen doorschakeling voicemail;
 - b. Instellingen voor aan- en afwezigheid;
 - c. In- en uitschakelen wisselgesprek;
 - d. Overzicht van alle gebruikers met telefoonnummers.
- Eis 33 Door iedere gebruiker kan een eigen voicemailbericht worden ingesteld.

6.9 Beheerportal

- Eis 34 Opdrachtnemer draagt zorg voor een webbased beheeromgeving waar beheerders kunnen inloggen om instellingen van de telefoniecentrale aan te passen.
- Eis 35 Alle functionaliteiten die voor de eindgebruikers beschikbaar zijn in de app kunnen ook door beheerders in deze beheeromgeving centraal of individueel worden aangepast.
- Eis 36 Uitgaande nummerweergave kan per aansluiting in- of uitgeschakeld worden.
- Eis 37 De voicemailfunctie kan worden in- of uitgeschakeld of een pincode van de voicemail kan worden gereset.

6.10 Service Level Agreement

- Eis 38 De standaard beschikbaarheid van de telefonievoorziening is tenminste 99,8%, te meten over een periode van 12 maanden. Dit betekent een maximale niet-beschikbaarheid van 87,66 minuten per maand.
- Eis 39 De helpdesk/servicedesk van de Opdrachtnemer is 24 x 7 uur beschikbaar ten behoeve van het melden van prio1-incidenten.
- Eis 40 Van een prio1-incident is sprake wanneer de gehele organisatie geen gebruik kan maken van de dienst, bij specifieke nummers die niet functioneren (bijvoorbeeld de voorzitter van de organisatie) en bij diefstal en/of ontvreemding.
- Eis 41 Opdrachtnemer levert een standaard SLA op bij contractering waarbij tenminste alle in het bestek opgenomen eisen en randvoorwaarden zijn verwerkt.
- Eis 42 Opdrachtnemer levert Service Level rapportages aan: één (1) keer per kwartaal, uiterlijk op de 20e dag na afloop van het kwartaal.

6.11 Privacy en beveiliging

- Eis 43 De gevraagde dienstverlening wordt opgezet en geleverd vanuit het basisprincipe "Secure-by-Design".
- Eis 44 De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst voldoen aan de algemene vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, waaronder de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

6.12 Tarieven, facturatie en betaling

~~Deze even nader invullen nadat prijsinschrijfbijet gereed is. Daarnaast even kijken wat standaard in de overeenkomst staat.~~

- Eis 45 Facturatie vindt op maandelijkse basis plaats.
- Eis 46 Opdrachtnemer dient op de factuur aan te geven welke kostenpost uit de aanbesteding wordt gefactureerd. Tevens dienen kosten die buiten de aanbesteding vallen, nauwkeurig te worden gespecificeerd en toegelicht.
- Eis 47 De betalingstermijn voor Opdrachtgever is 30 dagen, tenzij de factuur niet correct is opgesteld.