



Beschrijvend document “Telecommunicatie als een dienst”

Voor de Europese
aanbesteding van een
overeenkomst voor
verwerving van diensten voor
Bedrijfstelecommunicatie,
vaste telefonie en mobiele
communicatie.

Kenmerk: INK2021.232

het



Hoogheemraadschap van
Delfland



Hoogheemraadschap van Delfland

Beschrijvend document

voor de Europese aanbesteding van een overeenkomst voor verwerving van diensten voor Bedrijfstelecommunicatie, vaste telefonie en mobiele communicatie.

Managementsamenvatting

In onderstaand overzicht staat belangrijke informatie met betrekking tot deze aanbesteding. Voor de volledige beschrijving wordt nadrukkelijk verwezen naar de rest van het Beschrijvend document en de bijlagen.

Onderdeel			Telecommunicatie als een dienst
Type procedure Delfland		Hfst 3	Openbare procedure
		Hfst 1	Hoogheemraadschap van Delfland
			Team ICT
			Phoenixstraat 32
			2611 AL DELFT
Contactpersoon Omvang opdracht		Hfst 3	Erik Nijhof, Inkoopadviseur
		Hfst 2	• Bedrijfstelecommunicatie (cloud telecommunicatieomgeving, randapparatuur en functionaliteiten); • Vaste telefonie (centrale SIP trunk infrastructuur en afhandeling vast telefoonverkeer); • Mobiele communicatie (mobiele spraak- en data abonnementen, netwerkdiensten en waarborging indoor- en outdoordekking).
Type Overeenkomst Looptijd van de Overeenkomst		Hfst 3	Overheidsopdracht voor diensten.
			Looptijd: vier (4) jaar, met tweemaal de optie tot verlenging van telkens één jaar, eenzijdig door Delfland in te roepen.
Aanbestedings procedure Uitsluitingsgronden		Hfst 3	Digitaal via TenderNed.
		Hfst 4	Formele uitsluitingsgronden zoals opgenomen in de Aankondiging.
Geschiktheidseisen			Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
		Hfst 4	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering conform AWWODI-2018.
Gunningscriteria			Inschrijver toont in de inschrijving aan dat hij over de vereiste kerncompetenties beschikt.
		Hfst 5	Economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding.
Varianten toegestaan Planning procedure		Hfst 3	Nee
		Hfst 3	Aankondiging 3 oktober 2022
			Indienen vragen tot uiterlijk 09-01-2023
			Publicatie (laatste) Nota van inlichtingen op 23-01-2023
			Indienen inschrijvingen uiterlijk tot: 13-02-2023 , 17:00 uur
			Openen kluis, 13-02-2023 , na 17:05 uur.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting.....	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding.....	5
Begripsbepalingen	6
1 Wie zijn wij?.....	8
1.1 Het Hoogheemraadschap van Delfland.....	8
1.2 De afdeling, Team ICT.....	8
2 Wat willen we?.....	10
2.1 Doel van de opdracht	10
2.2 Scope van de opdracht	10
2.3 Conformiteitsverklaring	10
3 De Aanbestedingsprocedure	11
3.1 De Aanbestedingsprocedure	11
3.2 Motivering gekozen Aanbestedingsprocedure.....	11
3.3 Contractvorm	11
3.4 Wettelijk kader	11
3.5 Motivering geen Perceelverdeling	12
3.6 Varianten.....	12
3.7 Digitaal aanbesteden.....	12
3.8 Planning Aanbestedingsprocedure	13
3.9 Site survey / dekkingsmetingen (radiometingen)	14
3.10 Inlichtingen.....	15
3.11 Onvolkomenheden, procedurefouten en tegenstrijdigheden.....	15
3.12 Het klachtenmeldpunt	16
3.13 Wijze van indienen van de inschrijving	16
3.14 Indeling van uw Inschrijving	17
3.15 Gestanddoeningstermijn	17
3.16 Voorbehoud	17
3.17 Tenderkostenvergoeding.....	17
4 Waar moet u aan voldoen?.....	19
4.1 Uitsluitingsgronden	19
4.2 Geschiktheidseisen	20
4.3 Kerncompetenties en ervaring	21
4.4 Bestek: (minimum) eisen.....	22

4.5	Samenwerken en beroep op derden	22
4.6	Meerdere inschrijvingen vanuit één concern	24
5	Gunningscriteria.....	24
5.1	Inleiding	24
5.2	Economisch Meest Voordelige Inschrijving	24
5.3	Prijs	25
	Algemeen	25
5.4	Kwaliteit	26
6	De beoordelingsprocedure	37
6.1	Fasering beoordeling	37
6.2	Cijfertoekenning voor de beoordeling van kwaliteitsvragen	37
	Bijlagen en Formulieren	41

Inleiding

Het Hoogheemraadschap van Delfland, verder 'wij', wil u met dit Beschrijvend document uitnodigen om deel te nemen aan deze Aanbestedingsprocedure.

Leeswijzer

Dit Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Begripsbepalingen
- Wie zijn we? ([Hoofdstuk 1](#))
In dit hoofdstuk stellen we ons graag aan u voor.
- Wat willen we? ([Hoofdstuk 2](#))
In dit hoofdstuk leest u wat wij willen bereiken met de opdracht.
- De Aanbestedingsprocedure ([hoofdstuk 3](#))
In dit hoofdstuk beschrijven we de procedure en het verloop ervan.
- Waar moet u aan voldoen? ([Hoofdstuk 4](#))
In dit hoofdstuk beschrijven we de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen en de van toepassing zijnde voorwaarden en op welke manier u hieraan kan voldoen.
- Gunningscriteria ([Hoofdstuk 5](#))
In dit hoofdstuk worden de criteria uitgelegd op basis waarvan uw inschrijving wordt beoordeeld.
- a) De beoordelingsprocedure ([Hoofdstuk 6](#))
In dit hoofdstuk wordt de wijze van beoordelen en het verloop van de beoordelingsprocedure toegelicht.

Deze aanbesteding verloopt elektronisch via TenderNed. Meer informatie over TenderNed vindt u op www.tenderned.nl.

Begripsbepalingen

In het Beschrijvend document hebben onderstaande vetgedrukte begrippen de betekenis die erachter staat vermeld. Gedefinieerde begrippen worden steeds met een hoofdletter geschreven. De begrippen kunnen, waar van toepassing, zonder verlies van betekenis zowel in enkelvoud als meervoud worden gebruikt.

Delfland:

Het Hoogheemraadschap van Delfland, verder ook te noemen, 'Delfland', 'Opdrachtgever', 'wij'. Als er meerdere Delflanden zijn, zijn deze hieronder inbegrepen.

Aanbestedingsprocedure

De onderhavige Europese aanbestedingsprocedure, waarbij Ondernemers, naar aanleiding van de aankondiging voor een Opdracht, worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen.

Aanbestedingsstukken:

Alle stukken die door de Delfland worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.

Aanbestedingswet 2012

Wet van 1 november 2012, laatstelijk gewijzigd per 1 juli 2016, houdende regels omtrent overheidsaanbestedingen.

Algemene inkoopvoorwaarden

De algemene waterschapsvoorwaarden voor diensten (AWVODI-2018)

Beroepsfouten

Tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Opdrachtnemer onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid en bij een normale vakkennis en normale wijze van vak uitoefening, behoort te vermijden.

Beschrijvend document

Het voorliggende Aanbestedingsstuk, inclusief bijlagen, waarin de Overheidsopdracht en de wijze waarop deze Opdracht in de markt wordt gezet, wordt beschreven en toegelicht. Op basis van dit document wordt Ondernemers gevraagd een Inschrijving te doen.

Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)

Overkoepelend begrip voor de volgende drie gunningcriteria:

- a. beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV), of
- b. laagste kosten berekend op basis van kosteneffectiviteit, zoals de levenscycluskosten en
- c. de laagste prijs.

Gunningsbeslissing

De keuze van Delfland voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de Overeenkomst waarop de procedure betrekking heeft, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningscriterium

Een inhoudelijk (gewogen) criterium ter bepaling van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving.

Inschrijver

Ondernemer die een Inschrijving indient.

Inschrijver kan een zelfstandige Ondernemer zijn die alleen voor zichzelf inschrijft, hij kan een Ondernemer zijn die als hoofdaannemer met Onderaannemers inschrijft en hij kan een Combinatie van Ondernemers zijn die inschrijft.

Inschrijving

Het document waarmee de Inschrijver meedingt naar de Overheidsopdracht die wordt aanbesteed.

Nota van inlichtingen

Document waarin de geanonimiseerde vragen van – potentiële – Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota('s) van inlichtingen maakt (maken) integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Ondernemer:

Een aannemer, Opdrachtnemer of dienstverlener, gegadigde en/of potentiële Inschrijver.

Onderneming:

De juridische vorm waarin de Ondernemer zijn zaak drijft.

Opdrachtnemer

Inschrijver met wie de Overeenkomst is gesloten.

Overeenkomst

De bijgevoegde (concept-)Overeenkomst voor een Overheidsopdracht die Delfland naar aanleiding van deze aanbesteding voornemens is te sluiten met de best scorende Inschrijver. De overige Aanbestedingsstukken maken deel uit van de Overeenkomst.

Overheidsopdracht

Een schriftelijke Overeenkomst onder bezwarende titel voor werken, leveringen of diensten, alsmede een Raamovereenkomst.

Penvoerder

De Delfland die mede namens de andere Delfland(en) de Aanbestedingsprocedure leidt.

Raamovereenkomst:

Een schriftelijke overeenkomst tussen een of meer Delflanden en een of meer Ondernemers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen overheidsopdrachten vast te leggen.

1 Wie zijn wij?

1.1 Het Hoogheemraadschap van Delfland

Het Hoogheemraadschap van Delfland is een waterschap. De rechtsvorm is een publiekrechtelijke rechtspersoon en daarmee is Delfland een Aanbestedende dienst in de zin van Aanbestedingswet 2012.

Delfland is een functionele democratie met een duidelijk omschreven – beperkte – taak: de waterhuishoudkundige verzorging van zijn gebied.

Deze taak valt uiteen in twee delen: de zorg voor het watersysteem en de zorg voor de zuivering van afvalwater. Om de taken goed te kunnen uitvoeren, is de ambtelijke organisatie opgedeeld in afdelingen.

In een van de meest laaggelegen en – met 1,2 miljoen inwoners en 40.000 bedrijven op 41.000 hectare – meest dichtbebouwde deel van de Randstad, zorgen wij voor droge voeten en schoon en gezond water. Wij werken met inwoners en bedrijven aan een klimaatbestendige en prettige leefomgeving. In de afgelopen jaren hebben wij flinke stappen gemaakt in het voorkomen van wateroverlast, het groener maken van de leefomgeving in en om het water en het verbeteren van de waterkwaliteit.

Nederland is gevormd door water en menskracht. Door de eeuwen heen is ons land zo aangepast, dat het bestand is tegen de grillen van het water. Dijken aanleggen gebeurde in gezamenlijkheid en werd gekenmerkt door consultatie, consensus en compromis met gebiedspartners en bewoners. Wij benutten deze historische kracht optimaal bij het uitoefenen van zijn zorg voor de bewoonbaarheid van het land en de bescherming en verbetering van het leefmilieu. Daartoe staan wij midden in de maatschappij en blijft het zoeken naar een optimaal maatschappelijk effect.

Voor meer informatie over ons verwijzen we naar de website: www.hhdelfland.nl.

1.2 De afdeling, Team ICT

Na contractering zal Opdrachtnemer vooral samenwerken met Team-ICT van Delfland. Team-ICT is "dé ICT-dienstverlener van Delfland". Team-ICT is onder meer verantwoordelijk voor:

- Het garanderen van de beschikbaarheid van ICT-voorzieningen door:
 - Inrichten, beheren en continue vernieuwen van ICT-infrastructuur, van sensor tot cloud oplossingen;
 - Het gecontroleerd aanbrengen van wijzigingen in hardware, software, koppelingen of oplossingen;
 - Het adequaat aansturen van c.q. het voeren van regie op de vele ICT-Opdrachtnemers waarmee Delfland samenwerkt;
- Het bieden van een servicedesk, waarvan 12 uur per werkdag voor iedereen en 24x7 ten behoeve van het primaire proces en calamiteiten binnen Delfland.

Tot de taakgebieden van Team-ICT behoren:

- Servicedesk en operationeel beheer;
- Systeem- en netwerkbeheer;

- Technische projectleiding;
- Beheer verbindingen infrastructuur;
- Technische Integraties;
- Security;
- Infrastructurele projecten;
- 24/7 diensten en calamiteitenorganisatie.

2 Wat willen we?

2.1 Doel van de opdracht

Doel van deze opdracht is om één overeenkomst aan te gaan met één Opdrachtnemer voor de levering van zowel bedrijfstelecommunicatiediensten, als vaste telefoniediensten en mobiele telecommunicatiediensten aan het Hoogheemraadschap van Delfland als een dienst.

2.2 Scope van de opdracht

De scope van de aanbesteding betreft functionaliteiten en dienstverlening uit de volgende domeinen:

- Bedrijfstelecommunicatie (Cloud telecommunicatieomgeving, randapparatuur en functionaliteiten);
- Vaste telefonie (centrale SIP trunk infrastructuur en afhandeling vast telefoonverkeer);
- Mobiele communicatie (mobiele spraak- en data abonnementen, netwerkdiensten en waarborging indoor- en outdoordekking).

De werkzaamheden, leveringsomvang van de opdracht en de hieraan te stellen eisen zijn opgenomen in Bijlage F bestek. Dit bestek bestaat uit een beschrijving van de scope van de Opdracht en het Programma van Eisen (Annex I), waarin de minimumeisen van Delfland ten aanzien van de verwachte dienstverlening zijn opgenomen.

2.3 Conformiteitsverklaring

Door het indienen van een inschrijving voor deze aanbesteding verklaart u kennis te hebben genomen van en uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de inhoud en de uitgangspunten, (minimum)eisen en voorbehouden die zijn opgenomen in deze gunningsleidraad, de bijlagen en de nota van inlichtingen.

3 De Aanbestedingsprocedure

3.1 De Aanbestedingsprocedure

Wij volgen voor deze Europese aanbesteding de openbare procedure conform Hoofdstuk 2 (de Openbare procedure) van het Aanbestedingsreglement Werken 2016 ARW 2016, ook als het gaat om een Overheidsopdracht voor diensten en/of leveringen. Wij kiezen voor de openbare procedure omdat Delfland geen aanleiding ziet om het aantal (potentiële) Inschrijvers middels een procedure met voorselectie op voorhand te beperken.

Bij deze procedure kunnen alle belangstellende Ondernemers het Beschrijvend document met eventuele bijlagen downloaden en een Inschrijving doen.

3.2 Motivering gekozen Aanbestedingsprocedure

Wij kiezen voor de Europese openbare procedure omdat enerzijds de geraamde opdrachtwaarde de terzake geldende drempelwaarde overschrijdt en Delfland anderzijds geen aanleiding ziet om het aantal (potentiële) Inschrijvers middels een procedure met voorselectie op voorhand te beperken.

3.3 Contractvorm

Eén Overeenkomst:

Wij willen één (1) dienstverleningsovereenkomst afsluiten met één (1) Ondernemer, voor een periode van vier (4) jaar met de optie om de overeenkomst twee (2) keer met één (1) jaar te verlengen. Het concept van de Overeenkomst vindt u in Bijlage G Concept overeenkomst, waarop de door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden voor diensten (AWVODI-2018) van toepassing zijn. Deze voorwaarden vindt u in Bijlage B - Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor Diensten (AWVODI- 2018).

Leverings- en/of andere voorwaarden van Inschrijver, branchevoorwaarden daaronder medebegrepen zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de te sluiten Overeenkomst.

Door inschrijving is Inschrijver op voorhand akkoord om een dienstverleningsovereenkomst met Delfland aan te gaan waarbij de genoemde standaard Overeenkomst en AWVODI-2018 de basis en uitgangspunten vormen waarlangs de definitieve afspraken worden gemaakt.

3.4 Wettelijk kader

Op de Aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012, laatstelijk gewijzigd per 1 juli 2016, van toepassing. Dit heeft een aantal consequenties en ook afwijkingen van het contractenrecht uit het Burgerlijk Wetboek tot gevolg.

Delfland houdt zich strikt aan de definitie van een Overheidsopdracht zoals opgenomen in de begrippenlijst.

Zoals hierboven uiteengezet, behelst de Gunningsbeslissing onder meer het *voornemen* om met de best scorende Inschrijver de Overeenkomst aan te gaan. De Gunningsbeslissing, en dus het voornemen, behelst geen aanvaarding door Delfland van het aanbod van Inschrijver in de zin van artikel 6:217 BW. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend.

Tot het moment van sluiten van de Overeenkomst, kan Delfland, om welke redenen dan ook, afzien van dit voornemen, zonder enige verplichting jegens de best scorende Inschrijver of anderen. Deze kan/kunnen dan ook geen aanspraak maken op enige schadeloosstelling. Dit betekent dat een Inschrijver geen beroep kan doen op het leerstuk van het 'gerechtvaardigd vertrouwen' dat de Overeenkomst tot stand zal komen. Overigens, in elke fase van de Aanbestedingsprocedure kan Delfland besluiten deze te staken.

Als gevolg van de systematiek van de Aanbestedingswet betekent, in tegenstelling tot het normale spraakgebruik, het werkwoord 'gunnen' in al zijn verbuigingen dus niet dat een Inschrijver er op mag vertrouwen dat wanneer dit woord wordt gebruikt, met hem de Overeenkomst zal worden gesloten.

3.5 Motivering geen Perceelverdeling

De Opdracht zal niet in percelen worden onderverdeeld.

Toelichting:

Delfland vraagt Inschrijvers een aanbieding te doen voor een Overeenkomst met betrekking tot de levering van een samenhangend geheel van de in paragraaf 2.2 genoemde drie soorten domeinen, inclusief bijbehorende producten/ diensten, die binnen dezelfde markt worden aanbesteed. M.a.w., er is sprake van soortgelijke producten/ diensten, die als homogene levering worden uitgevraagd; een en ander zoals beschreven in Bijlage F Bestek.

Deze dienstverlening leent zich dan ook niet voor een verdeling in percelen. Daarbij worden geen marktpartijen uitgesloten, die bij een verdeling in percelen wél zouden hebben kunnen inschrijven. Het betreft om deze reden geen onnodige of ongeoorloofde samenvoeging van opdrachten.

3.6 Varianten

Het is niet toegestaan om varianten aan te bieden.

3.7 Digitaal aanbesteden

Deze aanbesteding vindt geheel digitaal plaats via het aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl). Een uitgebreide instructie vindt u op www.tenderned.nl. Dit houdt het volgende in:

1. Alle Aanbestedingsstukken worden via TenderNed beschikbaar gesteld;
2. Inschrijvingen kunnen alleen via TenderNed worden aangeboden;
3. Alle communicatie verloopt via TenderNed t.a.v. de heer E. Nijhof en vindt plaats in de Nederlandse taal. Aan mondelinge mededelingen kunnen geen rechten worden ontleend;
4. Vragen worden gesteld via TenderNed;
5. De Nota van inlichtingen wordt via TenderNed verspreid (zie tab: 'vragen over de aanbesteding')

U bent zelfverantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van de digitale Inschrijving. Delfland is niet verantwoordelijk voor het op enig moment niet functioneren van TenderNed. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kunt u contact opgenomen met de Servicedesk van TenderNed, bereikbaar via email: servicedesk@TenderNed.nl en op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur per telefoon op nummer 0800 - 836 33 76.

3.8 Planning Aanbestedingsprocedure

Hieronder is de planning van de Aanbestedingsprocedure opgenomen.

Activiteit:	Datum:	Doorlooptijd
		(cumulatief):
Publicatie Europese Aanbesteding	03-10-2022	0 (0)
Gelegenheid voor site survey en/of uitvoeren metingen dekkingsgraad (radiometingen)	17-10-2022	46 (46)
	Tot en met 18-11-2022	
Uiterste datum voor 1e ronde indienen vragen/opmerkingen over het Beschrijvend document, de Overeenkomst en overige bijlagen.	28-11-2022	10 (56)
	17:00 uur	
1e Nota van Inlichtingen met antwoorden op de gestelde vragen	12-12-2022	14 (70)
Uiterste datum voor 2e ronde indienen vragen/opmerkingen over het Beschrijvend document, de Overeenkomst en overige bijlagen.	09-01-2023	28 (98)
	17:00 uur	
2e Nota van Inlichtingen met antwoorden op de gestelde vragen	23-01-2023	14 (112)
Indienen Inschrijvingen	13-02-2023	21 (133)
	17:00 uur	
Beoordeling van Inschrijvingen door Delfland	15-02-2023	14 (148)
	Tot en met	
	01-03-2023	
Gunningsbeslissing (voornemen tot gunning)	02-03-2023	1 (149)
Stand still periode en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar*	03-03-2023	20 (169)
	Tot en met	
	22-03-2023	
Verificatiebespreking(en)	n.n.t.b.	
Ondertekening Overeenkomst	21-04-2023	29 (199)
Ingangsdatum Overeenkomst	01-05-2023	10 (209)
Start uitvoering	n.n.t.b.	
* Uiterlijk datum aanleveren van de in paragraaf 4.2.4 opgenomen bewijsmiddelen door de beoogde winnaar (10 kalenderdagen na gunningsbeslissing).	12-03-2023	

Belangrijk!

Deze planning is **indicatief**. Er kunnen door Inschrijvers nimmer rechten aan worden ontleend. Delfland behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de planning vanwege haar moverende redenen nog aan te passen. Indien dit het geval is, wordt u hierover zo snel mogelijk geïnformeerd. Alle genoemde data zijn dus onder voorbehoud! De data en tijden vermeld in TenderNed zijn leidend.

3.9 Site survey / dekkingsmetingen (radiometingen)

Wij nodigen u uit om deel te nemen aan een site survey en bieden u de mogelijkheid om metingen uit te voeren met betrekking tot indoordekking en outdoordekking op de locaties van Delfland (zie Bijlage F Bestek).

Site survey:

In de periode **17 oktober 2022** tot en met **18 november 2022** wordt u in de gelegenheid gesteld om van 09:00 uur tot 16:00 uur onze locaties te bezoeken. Alle Ondernemers worden individueel rondgeleid tijdens de site survey.

Tijdens de site survey worden geen vragen beantwoord die inhoudelijk ingaan op de aanbesteding.

Deze vragen dienen gesteld te worden via de Nota van Inlichtingen.

Benadrukt wordt dat de (potentiële) Inschrijver zich niet kan beroepen op informatie die door of namens Delfland mondeling is verstrekt. Indien mondeling verstrekte informatie voor Inschrijver van belang is om de inschrijving op te baseren, dient hierover na de bezichtiging via de berichtenmodule in TenderNed een vraag te worden gesteld. De beantwoording hiervan wordt meegenomen in de Nota van Inlichtingen (zie paragraaf 3.10).

Eenieder die aanwezig wil zijn bij de site survey dient zich **uiterlijk 14 oktober 2022, 15:00 uur** te hebben aangemeld via de berichtenmodule in TenderNed onder vermelding van naam belangstellende partij, de namen en functies van de personen die de belangstellende partij bij de bijeenkomst vertegenwoordigen.

Per belangstellende partij mogen zich **maximaal twee personen** aanmelden voor de site survey. Alle namens de belangstellende partijen aanwezige personen dienen een presentielijst in te vullen en te ondertekenen.

Mede op basis van het aantal aanmeldingen ontvangt u uiterlijk 14 oktober 2022 een bevestiging van uw aanmelding c.q. een uitnodiging voor het bijwonen van de site survey. U wordt derhalve geacht de aangemelde personen de gehele, voor de site survey vastgestelde datum beschikbaar te houden; er zal geen tweede gelegenheid voor een site survey zijn!

Delfland behoudt zich tot slot het recht voor om de site survey te annuleren. Als Delfland hiertoe besluit worden alle belangstellende partijen die zich voor deze bijeenkomst aangemeld hebben daarvan op de hoogte gesteld.

Dekkingsmetingen (radiometingen):

In de periode **17 oktober 2022** tot en met **18 november 2022** is het tevens mogelijk om radio- c.q. dekkingsmetingen op en rond de locaties van Delfland uit te voeren. U kunt zich daarvoor **uiterlijk 14 oktober 2022, 15:00 uur** separaat aanmelden via de berichtenmodule in TenderNed onder vermelding van naam belangstellende partij, de eventuele partij die de meting daadwerkelijk uitvoert en de namen en functies van de personen die de metingen uitvoeren.

Van de Inschrijvers wordt verwacht dat zij deze metingen inderdaad (laten) uitvoeren, zodat expliciet duidelijk wordt voor de Aanbestedende dienst wat de kwaliteit is van de aangeboden mobiele netwerken, de eventuele tekortkomingen én de maatregelen die Inschrijvers zullen nemen om deze tekortkomingen op te lossen (zie ook paragraaf 5.4, Subgunningscriterium G2.4,

SLA). De kosten van deze dekkingsmetingen zijn volledig voor rekening van Inschrijver. **De resultaten van de uitgevoerde metingen, worden bij Inschrijving door de Inschrijver aan de Aanbestedende Dienst overlegd.** Voor deelname aan de radiometing dient de Inschrijver zich uiterlijk 5 dagen voorafgaand aan de dekkingsmeting bij onze contactpersoon aan te melden via de berichtenmodule van TenderNed.

3.10 Inlichtingen

Tijdens de inlichtingenperiode(s) is er gelegenheid om vragen te stellen over deze aanbesteding en de Aanbestedingsstukken. Deze vragen kunnen uitsluitend worden gesteld via de vraag- en antwoordmodule op TenderNed. U wordt verzocht om de vragen in de vragenmodule binnen TenderNed in de juiste categorie te plaatsen. Wij verzoeken u per vraagregel in TenderNed maximaal één vraag in te dienen, het is vanwege de duidelijkheid niet toegestaan om binnen één vraag in TenderNed meerdere vragen te stellen. Uw vragen mogen geen bedrijfsnamen, merken of verwijzingen daarnaar bevatten.

Het is mogelijk vragen te stellen tot de in de planning aangegeven uiterste termijn. U wordt verzocht de vragen zo spoedig mogelijk nadat ze zijn opgekomen, in te dienen, zodat vragen ook zo snel mogelijk kunnen worden beantwoord.

Na de uiterste termijn wordt de Nota van inlichtingen opgesteld en gepubliceerd. Vragen daarna ontvangen, worden niet beantwoord. Na publicatie van de Nota van inlichtingen wordt verondersteld dat de aanbestedingsstukken voor alle Inschrijvers duidelijk zijn.

De Nota's van inlichtingen maken deel uit van het Beschrijvend document.

In het geval van tegenstrijdigheden in opgestelde Nota('s) van inlichtingen en de overige onderdelen van het Beschrijvend document, geldt dat de nota('s) van inlichtingen in rangorde vóór gaan op de overige onderdelen van het Beschrijvend document. Indien nota's van inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van inlichtingen.

U dient uw correspondentie uitsluitend via de contactpersoon te laten verlopen via de berichtenfunctie op TenderNed ("Stel een vraag aan Hoogheemraadschap van Delfland over deze aanbesteding").

Tijdens de looptijd van de Aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan in het kader van de aanbesteding andere functionarissen van Delfland dan genoemde contactpersoon te benaderen. Als dit wel gebeurt, dan leidt dat tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding. Uitzondering hierop vormt de klachtenprocedure.

3.11 Onvolkomenheden, procedurefouten en tegenstrijdigheden

Dit document is met grote zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden constateren en/ of eventuele bezwaren hebben tegen (delen van) dit document, (bijv. m.b.t. criteria, termijnen, werkwijze), dan wel bijlagen (bijv. Prijsblad, Overeenkomst), dan dient u dit kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Dit kunt u kenbaar maken tezamen met uw vragen ten behoeve van de Nota('s) van inlichtingen. Van Ondernemers wordt immers een proactieve houding verwacht. Wij hebben niet de plicht deze voorstellen over te nemen. Indien de voorstellen worden aangenomen zullen wij in de Nota van inlichtingen aan alle Inschrijvers bekendmaken op welke

punten en op welke wijze de inhoud van een Aanbestedingsstuk wordt aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens het uitgangspunt voor Inschrijving.

Indien op enig moment blijkt dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden en/of onrechtmatigheden aanwezig waren, die door een Ondernemer niet (tijdig) zijn gemeld, dan vervalt zijn recht om zich tegen die gebreken te verzetten, althans heeft hij zijn rechten daartoe verwerkt.

Indien een Ondernemer meent dat de Aanbestedingsstukken ten tijde van de mogelijkheid tot inschrijving (nog) enig gebrek bevat, dan doet hij door Inschrijving in ieder geval afstand van recht op een later moment nog tegen dat gebrek op te komen. Hij kan desnoods vóór Inschrijving een kort geding aanhangig te maken.

Met betrekking tot eventuele tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken, geldt in de aanbestedingsprocedure onderstaande rangorde, waarbij het eerdergenoemde document prevaleert boven het later genoemde document:

1. Nota('s) van Inlichtingen, waarbij een later verschenen versie prevaleert boven een eerder verschenen versie;
2. Bijlage F Bestek;
3. Dit Beschrijvend document, exclusief bijlagen;
4. Bijlage G Concept Overeenkomst;
5. Bijlage B Algemene Waterschapsvoorwaarden voor Diensten (AWVODI 2018)
6. Overige bijlagen Beschrijvend document;
7. Overige via TenderNed gepubliceerde informatie.

N.B.: In de Overeenkomst kan een andere volgorde worden bepaald.

3.12 Het klachtenmeldpunt

Wij hebben voor klachten over aanbestedingen, gezamenlijk met het Hoogheemraadschap van Rijnland, een klachtenmeldpunt ingesteld. Een klacht kunt u alleen via e-mail indienen op het e-mailadres: aanbestedingklachtmeldpunt@rijnland.net.

De afhandeling van klachten geschiedt conform Bijlage A - Klachtenprocedure (bibliotheek TenderNed). De afhandeling van een klacht vindt plaats door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding.

Wij willen u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen over deze aanbestedingsstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 3.10 van dit Beschrijvend document.

3.13 Wijze van indienen van de inschrijving

U dient uw inschrijving op de juiste wijze vóór de deadline via TenderNed te uploaden. Documenten die rechtsgeldig moeten zijn ondertekend, moeten zijn voorzien van een 'natte' of digitale handtekening door een bevoegd persoon. Uw inschrijving dient kosteloos te zijn en te worden gesteld in de Nederlandse taal. Na de genoemde deadline is het niet meer mogelijk om

een inschrijving in te dienen. Het niet op tijd indienen van de inschrijving is geheel voor uw risico.

In Formulier 8 Checklist in te dienen documenten bij dit Beschrijvend document is een checklist opgenomen waarin de bijlagen zijn opgenomen die in het kader van uw inschrijving moeten worden ingediend en geüpload op Tendersnet. De checklist zelf dient ook rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend.

3.14 Indeling van uw Inschrijving

U wordt verzocht uw Inschrijving als volgt in te delen:

1. Aanbiedingsbrief;
2. Formulier 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
3. Formulier 2 Verklaring betreffende de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden;
4. Formulier 3 Model Opgave referenties;
5. Beantwoording Subgunningscriteria (zie paragraaf 5.4);
6. Resultaten dekkings-/radiometingen (zie paragraaf 3.9)
7. Formulier 4 Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid inschrijving;
8. Formulier 5 Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022/576;
9. Formulier 6 Verklaring derde;
10. Formulier 7 Uitvoeringsverklaring onderaannemer;
11. Formulier 8 Checklist in te dienen documenten;
12. Formulier 9 Prijzenblad.

3.15 Gestanddoeningstermijn

In afwijking van artikel 2.30.1 van de ARW, geldt voor uw inschrijving een gestanddoeningstermijn van minimaal negentig (90) dagen. De termijn vangt aan de dag na die met de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk kunnen worden ingediend. Tijdens de gestanddoeningstermijn heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Delfland kiest voor deze verlengde gestanddoeningstermijn om partijen voldoende gelegenheid te geven de details van de (bijlagen bij de) Overeenkomst (denk bijvoorbeeld aan het SLA) met elkaar nader te concretiseren.

In afwijking van artikel 2.30.3 van de ARW, geldt voor uw inschrijving een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 dagen na de dag waarop in het kort geding vonnis is gewezen.

3.16 Voorbehoud

Zoals al vermeld in het 'Wettelijk kader' staat het ons vrij om de Aanbestedingsprocedure, in elke fase van het proces, dus tot de contractsluiting, om welke reden dan ook, af te breken. Uiteraard maken wij een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk bekend aan alle betrokken Ondernemers.

3.17 Tenderkostenvergoeding

De onderhavige Europese aanbesteding betreft geen complexe en/of intensieve aanbesteding. De door Inschrijver gemaakte kosten in verband met de deelname aan de

aanbestedingsprocedure worden niet vergoed. Hieronder zijn tevens begrepen de kosten voor de Inschrijver in verband met verificatie.

4 Waar moet u aan voldoen?

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd welke uitsluitingsgronden er gelden en aan welke geschiktheidseisen en kerncompetenties u, en eventuele onderaannemers of combinanten, moeten voldoen om als geschikt te kunnen worden aangemerkt en welke gegevens u moet aanleveren om dit aan te tonen. Tevens wordt informatie gegeven over het vormen van combinaties of andere samenwerkingsverbanden. Tot slot is opgenomen welke inkoopvoorwaarden van toepassing zijn.

4.1 Uitsluitingsgronden

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart u dat geen van de uitsluitingsgronden genoemd in het UEA (zowel verplicht als facultatief) op u van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden en de omschrijving daarvan vindt u terug in de aankondiging. Indien u gebruik maakt van derden op wie u een beroep doet (zie paragraaf 4.5.4) of combinanten, dienen die ook een UEA in te vullen en ondertekend in te dienen.

Het UEA moet volledig, juist, onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het UEA, of het daarin aanbrengen van wijzigingen, leidt tot uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

Het UEA is beschikbaar via de UEA-module in TenderNed en als invulbaar pdf voor onderaannemers en derden.

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen (Wit-)Rusland. Deze hebben ook gevolgen voor aanbestedingen van Delfland. Met dit sanctiepakket introduceert de Europese Unie een verbod op het gunnen van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Door het ondertekenen van Formulier 5 Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022/576 verklaart u dat geen van de genoemde bepalingen genoemd in de Verklaring op uw onderneming of onderaannemers van toepassing is. Indien u gebruik maakt van onderaannemers, derden of combinanten (zie ook paragraaf 4.5), dienen die ook een Verklaring in te vullen en ondertekend in te dienen.

4.2 Geschiktheidseisen

In de onderstaande paragrafen leggen wij u uit aan welke eisen u moet voldoen om als geschikt te kunnen worden aangemerkt.

4.2.1 Beroepsbevoegdheid

U beschikt over een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister. U vermeldt het inschrijvingsnummer in het register in het UEA. Dit bewijs is niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de datum van publicatie van de aankondiging en bevat de actuele gegevens. U vult dit bewijs eventueel met documentatie aan waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)).

4.2.2 Financiële en economische draagkracht

- I. U heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van uw bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te verzekeren;
- II. U heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform alle eisen en voorwaarden uit te voeren;
- III. Aan u zijn geen claims bekend en voor zover u bekend, zijn gedurende de periode van de looptijd van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van uw onderneming of de continuïteit van uw bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- IV. De laatste afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

Door ondertekening van het UEA bevestigt u dat u beschikt over c.q. voldoet aan het in deze paragraaf gevraagde.

4.2.3 Verzekering

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving over een passende aansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de volgende voorwaarden:

a. **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering:**

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van het Inschrijving over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Gedurende de uitvoering van de opdracht bent u afdoende verzekerd tegen wettelijke beroepsaansprakelijkheid die voortvloeit uit de Overeenkomst.
- Het verzekerde bedrag bedraagt maximaal € 500.000,00 per gebeurtenis en maximaal € 1.500.000,00 per verzekeringsjaar.

b. **Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering:**

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van het Inschrijving over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Gedurende de uitvoering van de opdracht bent u afdoende verzekerd tegen wettelijke bedrijfsaansprakelijkheid die voortvloeit uit de Overeenkomst.

- Het verzekerde bedrag bedraagt maximaal € 1.250.000,00 per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000,00 per verzekeringsjaar.

c. **CAR-verzekering:**

Delfland doet géén beroep op de CAR-verzekering van de Opdrachtnemer.

De werkzaamheden als gevolg van de Overeenkomst worden verzekeringstechnisch onder gebracht in/bij de doorlopende CAR-verzekering zoals Delfland die actueel heeft.

Inzage in polisvoorwaarden is mogelijk na bekendmaking gunningsbeslissing.

Door ondertekening van het UEA bevestigt u dat u beschikt over c.q. voldoet aan het in deze paragraaf gevraagde..

4.2.4 Bewijsmiddelen

De Inschrijver(s) met wie wij voornemens zijn te contracteren, moet(en) de gevraagde bewijsstukken binnen 10 kalenderdagen na ons verzoek daarom aanleveren. Dit verzoek is opgenomen in de brief waarin de Gunningbeslissing wordt gecommuniceerd. De bewijsmiddelen moeten via de berichtenservice van TenderNed worden aangeleverd.

Bewijsmiddelen:	Aanwijzing:
Gedragsverklaring aanbesteden	Niet ouder dan twee jaar.
Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden.
Uittreksel Kamer van Koophandel	Niet ouder dan 6 maanden, waaruit tekenbevoegdheid blijkt.
Kopie polis Beroepsaansprakelijkheid en Bedrijfsaansprakelijkheid ¹	Geldig op datum inschrijving.

4.3 Kerncompetenties en ervaring

Hieronder zijn de voor deze opdracht relevante kerncompetenties beschreven. U toont aan dat u over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van maximaal één referentie per kerncompetentie. U overlegt dus maximaal vier (4) referenties.

De referentie moet minimaal aan de hieronder gegeven beschrijving van een referentieproject voldoen. De referentieopdracht moet binnen drie kalenderjaren voor publicatiedatum aanbesteding naar behoren zijn uitgevoerd, opgeleverd en afgerond. De kerncompetenties zijn:

	Kerncompetentie:
1.	De Inschrijver heeft in de laatste drie jaar tenminste één implementatie uitgevoerd en opgeleverd op het gebied van <i>het leveren van mobiele communicatiediensten in 4G en/of 5G netwerken voor mobiele spraak, messaging- en datacommunicatie.</i>
2.	De inschrijver heeft in de laatste drie jaar tenminste één implementatie uitgevoerd en opgeleverd met betrekking tot <i>het leveren van integrale (hosted) telecommunicatiediensten voor spraak, data, vast en mobiel.</i>

¹ Als alternatief kan worden volstaan met een door de desbetreffende verzekeraar rechtsgeldig ondertekend certificaat van verzekering.

Kerncompetentie:	
3.	De inschrijver heeft in de laatste drie jaar tenminste één implementatie uitgevoerd en opgeleverd met betrekking tot <i>integraties van telecommunicatiediensten met Microsoft-omgevingen van de klant, met name Microsoft365, MS Teams, MS Office, MS Exchange.</i>
4.	De inschrijver heeft in de laatste drie jaar tenminste één implementatie uitgevoerd en opgeleverd met betrekking tot <i>de onder 1, 2 of 3 genoemde diensten in een omgeving welke qua omvang en complexiteit vergelijkbaar is met Hoogheemraadschap Delfland.</i> Onder "vergelijkbaar" wordt in dit verband verstaan een omvang van de organisatie – uitgedrukt in aantallen medewerkers – van minimaal 60% van het aantal (ca. 600) medewerkers van Delfland, verdeeld over tenminste twee (2) locaties.

Per kerncompetentie, dient Inschrijver één referentie in te dienen. Dezelfde referentie mag worden gebruikt voor het aantonen van meerdere kerncompetenties. Voor de beschrijving van de referenties gebruikt u Formulier 3 Model Opgave referenties.

4.4 Bestek: (minimum) eisen

In Bijlage F Bestek zijn de eisen opgenomen, waaraan de door u aangeboden dienstverlening dient te voldoen. Deze eisen bestaan uitsluitend uit zg. minimum (knock-out) eisen:

Minimumeisen (K.O.). Deze eisen gelden zonder uitzondering als **knock-out** criteria. Uw Inschrijving dient daaraan volledig en onvoorwaardelijk te voldoen. Dat wil zeggen dat het niet (kunnen)conformereren van één of meer van deze eisen met zich meebrengt, dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd en niet verder wordt beoordeeld.

Door indiening van uw Inschrijving en ondertekening van het UEA bevestigt u dat u volledig en onvoorwaardelijk voldoet aan de door Delfland gestelde minimum eisen, alsmede dat het nakomen van c.q. het voldoen aan hetgeen in bedoelde minimum eisen is gesteld, volledig en zonder enig voorbehoud is verdisconteerd in uw commerciële aanbieding conform Formulier 9 Prijzenblad.

4.5 Samenwerken en beroep op derden

4.5.1 Moedermaatschappij

Als u gebruik maakt van de gegevens en middelen van de holding of moedermaatschappij voor wat betreft financiële en economische draagkracht dan overlegt u op eerste verzoek van Delfland een **verklaring van de moedermaatschappij**, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en ook kan voldoen aan de gestelde eisen voor wat betreft financiële en economische draagkracht.

Als u gebruik maakt van de gegevens en middelen van de holding of moedermaatschappij voor wat betreft de technische- en beroepsbekwaamheid, dan geeft u dit aan in het UEA en overlegt u op eerste verzoek van Delfland een beschrijving over de juridische relatie met de moedermaatschappij. Bij de beschrijving voegt u tevens het bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/ handelsregister waaruit deze relatie blijkt, waaronder eventueel moeder-

/dochter-/zusterrelaties. Met name is hier de concernrelatie (met percentage van het belang) met eventuele moeder-/dochter-/zusterondernemingen van belang.

4.5.2 Samenwerkingsverband

Twee of meer Ondernemers kunnen als samenwerkingsverband (Combinatie) inschrijven op de opdracht, waarbij alle aan het samenwerkingsverband deelnemende Ondernemers contractpartner van Delfland worden en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden.

Een samenwerkingsverband geldt als één Inschrijver. Alle aan een samenwerkingsverband deelnemende Ondernemers dienen de in deze aanbesteding voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie te overleggen en (conform de uitwerking in dit Beschrijvend document) aan de gestelde eisen te voldoen. Zij dienen één partij aan te wijzen als penvoerder.

Ook voor een samenwerkingsverband is het mogelijk dat zij zich, in het kader van en ter voldoening aan de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen, beroept op de kwalificaties van derden (zoals technische- en beroepsbekwaamheid en financiële en economische draagkracht). Indien een samenwerkingsverband een dergelijk beroep doet op derden, dient zij dat expliciet bij de inschrijving, in het UEA, te vermelden.

Het samenwerkingsverband dient aan te geven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens de Aanbestedingsprocedure en hoe de taakverdeling voor de uitvoering van de Opdracht in het samenwerkingsverband is geregeld.

Het samenwerkingsverband is aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde opdracht en de hieruit voortvloeiende verplichtingen, ook zijn alle Ondernemers daarvoor hoofdelijk aansprakelijk. Het vormen van een samenwerkingsverband na het indienen van de inschrijving is niet toegestaan.

Deelnemers aan een samenwerkingsverband is het niet toegestaan om ook zelfstandig een inschrijving in te dienen of als onderdeel van een ander samenwerkingsverband een inschrijving in te dienen.

Evenmin is het voor Ondernemers in een samenwerkingsverband toegestaan om ook als onderaannemer bij een andere inschrijving betrokken te zijn.

4.5.3 Onderaanneming

Onder onderaanneming wordt verstaan: het uitbesteden van een deel van de opdracht aan een derde. Hierbij voert een andere Ondernemer namens uw een deel van de opdracht uit.

Er is geen sprake van onderaanneming indien u een werknemer inhuurt en onder de vlag van uw onderneming inzet bij de opdracht. Als een Ondernemer voor een opdracht zelfstandig of in samenwerkingsverband inschrijft, is het niet toegestaan om voor dezelfde opdracht ook als onderaannemer ingezet te worden door een andere Inschrijver.

Een Ondernemer mag wel als onderaannemer bij verschillende inschrijvingen worden ingezet.

Indien u van plan bent delen van de opdracht in onderaanneming te geven dan geeft u dit aan op het UEA; hierbij geeft u ook een overzicht van het gedeelte van de opdracht dat u voornemens bent in onderaanneming te geven.

4.5.4 Beroep op derde

Bij een beroep op een derde om te voldoen aan de in de aanbesteding gestelde eisen, neemt de Inschrijver de verplichting op zich deze derde bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk aantoonbaar beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen waarvoor het beroep op de derde is gedaan.

Voor een beroep in het kader van de gestelde eisen omtrent financiële en economische draagkracht houdt deze verplichting in, dat de desbetreffende derde hoofdelijke aansprakelijkheid voor de nakoming van de Overeenkomst aanvaardt door middel van het invullen en ondertekenen van Formulier 6 Verklaring derde.

Als u een beroep doet op een in te zetten derde moet u bij uw inschrijving een rechtsgeldige verklaring van de desbetreffende derde overleggen waaruit blijkt dat deze daadwerkelijk gedurende de loop van de opdracht beschikbaar is, en wel door het bijvoegen van een rechtsgeldig ondertekend Formulier 7 Uitvoeringsverklaring onderaannemer.

Een derde waarop u een beroep doet, dient zelfstandig een op straffe van terzijdelegging rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

4.6 Meerdere inschrijvingen vanuit één concern

Het is toegestaan dat Inschrijvers met Onderneming gelieerd aan een concern, ieder een Inschrijving indienen op voorwaarde dat de Inschrijvingen geheel zelfstandig en onafhankelijkheid van elkaar, dus bijvoorbeeld zonder dat daarover informatie wordt uitgewisseld, tot stand komen.

Wanneer wij daarover twijfels hebben, kunnen wij daarnaar een onderzoek verrichten.

Door in te schrijven verklaart u mee te zullen werken aan een dergelijk onderzoek.

Als wij op basis van het onderzoek tot de conclusie komen dat afstemming heeft plaatsgevonden, worden de Inschrijvers eerst in staat gesteld om tegenbewijs te leveren. Indien dit tegenbewijs onvoldoende blijkt om de twijfels over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid weg te nemen, kunnen wij besluiten de betreffende inschrijvingen ongeldig te verklaren.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de Gunningscriteria opgenomen, op basis waarvan de inschrijvingen inhoudelijk worden beoordeeld. Bij ieder Gunningscriterium zijn de beoordelingsgronden opgenomen.

In de Gunningsbeslissing wordt de Inschrijver met de Economisch meest voordelige inschrijving aangemerkt als Inschrijver met wie wij voornemens zijn te contracteren.

5.2 Economisch Meest Voordelige Inschrijving

De gunning zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteits-verhouding, waarbij een verhouding van **30%** (Prijs) versus **70%** (Kwaliteit) wordt gehanteerd. ■

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de hoogste totaalscore heeft, wordt/worden aangemerkt als de Economisch meest voordelige inschrijving en de

betreffende Inschrijver komt in aanmerking voor uitvoering van de opdracht. De totaalscore wordt als volgt bepaald:

Gunningscriteria	Maximale deelscore per gunningscriterium	Rekenfactor	Maximaal te behalen punten
G1.1. Inschrijvingsprijs	100	3	300
G2.1 KCC & ICT ServiceDesk	100	1,7	170
G2.2 Plan van Aanpak	100	0,8	80
G2.3 Globaal Ontwerp	100	1,3	130
G2.4 Service Level Agreement (SLA)	100	1,5	150
G2.5 Groepsschakelingen (hunting groups)	100	1.7	170
Totaal te behalen punten			1.000

De totaalscore wordt als volgt bepaald: Totaalscore = behaalde punten G1.1+ behaalde punten G2

5.3 Prijs

Algemeen

U gebruikt Formulier 9 Prijzenblad voor het indienen van een prijsgave.

U dient een prijs op te geven voor de volgende onderdelen:

1. Centrale voorzieningen;
2. Middelen en faciliteiten (bedrijfstelecommunicatie);
3. Integraties;
4. Mobiele infrastructuur;
5. Opleiding en instructie;
6. In bedrijf stellen, testen, opleveren en acceptatie;
7. Service en onderhoud gedurende contractperiode
8. Overig.

De Prijsstelling moet "all-in" zijn. Dat betekent dat de volgende kosten in ieder geval inbegrepen: de salariskosten, de overheadkosten, telefoonkosten/onlinekosten, de kosten voor ondersteunend werk, de kosten voor het gebruik van apparatuur, software, parkeer-, reisen, reis-, installatie- en afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten moeten inbegrepen zijn. De Prijsstelling dient **exclusief** de van toepassing zijnde **BTW** te worden vermeld.

Afwijkingen van of aanvullingen op het Prijzenblad zijn niet toegestaan. Verder dient u bij het invullen van het Prijzenblad de volgende uitgangspunten te hanteren:

1. alle prijzen dienen netto prijzen te zijn, afgerond op twee cijfers achter de komma.
Eventuele kortingen dienen hierin te zijn verwerkt en mogen niet apart worden opgevoerd;

2. alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2022 en zijn, behoudens de in de overeenkomst opgenomen indexering, vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst;
3. alle onderdelen van de prijzenbladen dienen met bedragen te worden ingevuld. Het is dus niet toegestaan om onderdelen "open" te laten. Vermeldingen en/of afkortingen zoals bijvoorbeeld 'n.v.t.', 'n.t.b.' etc. zijn eveneens niet toegestaan.
4. negatieve bedragen of bedragen van € 0,- (nul euro) zijn niet toegestaan. Mocht u voor een bepaald onderdeel geen kosten willen berekenen, dient u in de desbetreffende cel een bedrag van €0,01 in te vullen;
5. de opgegeven prijzen dienen de volledige dienstverlening/ levering onvoorwaardelijk te dekken;
6. niet in de prijzen verdisconteerde kosten worden niet vergoed;
7. het is niet toegestaan te vermelden dat de gevraagde prijzen zijn opgenomen in andere prijsonderdelen van het Prijzenblad.

Indien u zich niet houdt aan bovenstaande eisen, wordt uw inschrijving als ongeldig terzijde gelegd.

De score op het onderdeel Prijs wordt als volgt vastgesteld:

De totaalprijs van een Inschrijving wordt bepaald door de som van de prijscomponenten uit het Prijzenblad zoals opgenomen in formulier 9. De totaalprijs wordt in het Prijzenblad opgenomen als Totale Investering; zie cel D:7 van tabblad Totale investering (TCO).

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

$$\text{Score Prijs} = ((\text{totaalprijs [laagste inschrijver]}) / (\text{totaalprijs [inschrijver] })) * 300$$

Deze score wordt meegenomen in de beoordeling van de Inschrijving conform de wijze zoals in paragraaf 5.2 is toegelicht.

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen. De te verkrijgen totaalprijs in Formulier 9 Prijzenblad wordt gezien als inschrijvingsprijs en is het uitgangspunt voor de beoordeling van uw Inschrijving.

5.4 Kwaliteit

Onderstaand vindt u de kwalitatieve gunningscriteria. De uitwerking mag in het kader van de geanonimiseerde beoordeling geen bedrijfsnamen, merken of verwijzingen daarnaar bevatten. Indien deze uitwerkingen naar ons oordeel onvoldoende geanonimiseerd zijn, kan dit ertoe leiden dat aan de betreffende uitwerking geen punten toegekend worden en dus ook geen meerwaarde wordt bepaald!

Uw beantwoording zal deel uitmaken van de Overeenkomst. U verplicht zich door het indienen van een inschrijving dus om de opdracht minimaal conform het gestelde in uw inschrijving uit te voeren.

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

SUBGUNNINGSCRITERIUM G2.1: KCC & ICT ServiceDesk

Inleiding:

Om haar (interne) klanten goed van dienst te kunnen zijn beschikt Delfland over een ICT ServiceDesk en een Klant Contact Center (KCC). De standaard eisen voor groepsschakelingen zijn verwoord bij het onderdeel "4. KCC en Servicedesk ICT" in Bijlage F Bestek.

Doelstelling(en):

Met de uitgevraagde KCC en Servicedesk ICT beoogt Delfland het volgende te realiseren: het inrichten van een contact center faciliteit die minimaal voldoet aan de gestelde eisen, maar verder door ontwikkeld kan worden waarbij in ieder geval gedacht kan worden aan onderstaande zaken:

1. Het koppelen van een KCC agent (omnichannel) endpoint aan andere applicaties zoals bijvoorbeeld CRM applicaties / zaaksystemen, waarbij er op basis van nummerherkenning van de beller en/of ingevoerde gegevens in een IVR keuzemenu relevante klantgegevens uit het CRM-applicatie / zaaksysteem beschikbaar worden gemaakt aan de KCC agent. Het KCC maakt gebruik van de applicatie Relieve van CenterOne (Huis ter Heideweg 26, 3705 LZ Zeist, 030 - 6055877);
2. Een wachtrijoplossing welke voorziet in een callback optie, met diverse mogelijkheden;
3. Inzicht in de belgeschiedenis van de KCC / Servicedesk medewerker (belgeschiedenis: gemiste oproepen, beantwoorde oproepen en laatst gekozen nummers) vanuit de contactcenter client applicatie;
4. Een integratie met Outlook. Vanuit deze integratie kan een contactcenter medewerker de Outlook agenda van een collega opvragen binnen de contactcenter cliënt applicatie. Hierbij wordt de volledige inhoud van de agenda getoond, gelijk aan agenda-informatie binnen Outlook met een duidelijke weergave van alle (vervolg)afspraken;
5. Cobrowsing faciliteit;
6. Vanuit een MS Teams integratie wordt er binnen de contactcenter cliënt applicatie informatie getoond over de MS Teams beschikbaarheid en bereikbaarheid van collega's;
7. Vanuit de contactcenter cliënt applicatie een chatfunctie waarmee organisatie breed versturen van berichten naar collega's mogelijk is.

Vraagstelling:

Vraag 1:

Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven welke van bovenstaande zaken standaard dan wel optioneel zijn voorzien in de aangeboden oplossing.

Vraag 2:

Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven in welke mate de aangeboden oplossing voorziet in uitgebreid kan worden met extra functionaliteiten en welke kostenstructuur hierbij hoort.

Vraag 3:

Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven waarom uw aangeboden oplossing de beste keuze is voor de call centers KCC en ICT Servicedesk van Delfland.

Vraag 4:

Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven op welke wijze deze zal voldoen aan de voorwaarden voor het KCC & ICT ServiceDesk zoals omschreven in het bestek.

Beoordelingsgronden:

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

U voegt uw **anonieme** uitwerking voor dit gunningscriterium als bijlage toe aan uw inschrijving in TenderNed. Uw uitwerking bestaat uit maximaal 10 pagina's A4 in gebruikelijke opmaak.

SUBGUNNINGSCRITEIRIUM G2.2: PLAN VAN AANPAK**Inleiding:**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de initiële inrichting, implementatie en oplevering van de telecommunicatieomgeving op zowel technisch als functioneel gebied. Implementatie van de dienstverlening, moet de reguliere processen van het waterschap zo min mogelijk verstoren. Daarnaast hecht Delfland eraan, dat implementatie snel en kosteneffectief plaatsvindt en zij zoveel mogelijk wordt ontzorgd en haar eigen inspanning ten behoeve van de implementatie zo beperkt mogelijk is. Voorts is het voor Delfland essentieel dat de bemensing van het implementatieteam van Inschrijver kwalitatief en kwantitatief op voldoende niveau is toegerust om een tijdige bedrijfsklare oplevering en acceptatie mogelijk te maken. Delfland hecht er sterk aan dat dit implementatieteam, althans de sleutelfunctionarissen daarin, gedurende de gehele implementatieperiode in stand blijft.

Doelstelling:

Delfland verwacht van Opdrachtnemer dat deze, met betrekking tot de implementatie, een standaard implementatie-aanpak inclusief fasering hanteert die bewezen succesvol is. Per fase moet duidelijk vooraf worden aangegeven welke partij verantwoordelijk is voor welke activiteit. Iedere fase wordt afgesloten met een beoordeling van duidelijke aantoonbare en objectief beoordeelbare resultaten. Tevens is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volledige implementatie van de dienstverlening, inclusief werkprocessen en opleidingen. In onderling overleg wordt besloten op welke wijze deze implementatie zal plaatsvinden.

Vraagstelling:

De Inschrijver schrijft als onderdeel van diens Inschrijving een gedetailleerd Plan van Aanpak, inclusief test- en acceptatiefasen, waarin Inschrijver beschrijft hoe hij de implementatie gaat aanpakken en borgt dat deze conform Overeenkomst op tijd gereed is.

Inschrijver gaat, met inachtneming van het bepaalde in dit Beschrijvend document en de genoemde doelstelling(en) van Delfland in het bijzonder, tenminste in op:

- a) Projectdefinitie en -afbakening;

- b) De aanpak van de implementatie, waaronder:
- Een overzichtelijke tijdsplanning, inclusief overall planning project, fasering, detailplanning, concrete resultaten en milestones;
 - Een realistische inschatting van de door Opdrachtnemer én Delfland noodzakelijk te besteden uren gedurende alle fasen van de implementatie;
 - (Deel-)opleveringen en (deel-)acceptaties;
 - Communicatie;
 - Migratiemoment(en);
 - Aanpak en schets van de technische inrichting (architectuur voorstel);
 - Aanpak inrichting processen en koppelingen;
 - Aanpak opleiding en instructie;
 - Aanpak testen en acceptatie.

Daarbij geldt dat naarmate concreter ('SMART') de aanpak én de maatregelen ter waarborging van een tijdige oplevering zijn beschreven, een hogere waardering zal worden gegeven;

- c) Een zo kort mogelijke implementatietijd op basis van een reële planning. Een kortere implementatietijd en overtuigender borging van de onderscheiden milestones, worden hoger gewaardeerd;
- d) De projectorganisatie en -structuur, inclusief een concreet en duidelijk omschreven taakverdeling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (alsmede eventueel in te zetten derden) in termen van rollen, activiteiten en verantwoordelijkheden enerzijds en realistische inschatting van de wederzijds benodigde inzet in uren anderzijds;
- e) De door de Opdrachtnemer te stellen randvoorwaarden; de eventuele rol en verantwoordelijkheid van de huidige Opdrachtnemer(s);
Een minimale eigen inspanning van het waterschap. Een mindere inspanning zal hoger worden gewaardeerd;
- f) Risico's en risicobeheersing. Het gaat hierbij om het identificeren van risico's die volgens de Inschrijver buiten zijn eigen invloedssfeer liggen. Inschrijver dient aan te geven:
- Waarom een risico een belangrijk risico is;
 - Hoe het risico wordt gemitigeerd;
 - Hoe het mitigeren van het risico wordt gemeten;
 - Waarom de mitigerende maatregel gaat werken;
 - Wat de Opdrachtnemer zal doen als de beoogde beheersmaatregel niet voldoende is.
- Het benoemen van relevantere en concretere risico's, bij voorkeur gebaseerd op eigen ervaringen, alsmede het benoemen van concrete, realistische en bewezen mitigerende maatregelen, zal hoger worden gewaardeerd;
- g) Een zo minimaal mogelijke verstoring van de bedrijfsprocessen van het Team ICT van Delfland. Een mindere verstoring zal hoger worden gewaardeerd;
- h) Een stabiel en voldoende toegerust implementatieteam. Een betere borging van de stabiliteit, kwaliteit en kwantiteit zal beter worden gewaardeerd;
- i) Kwaliteitsbeheersing;
- j) Op te leveren documentatie, onder andere:
- Technische inrichting;
 - Functionele basisinrichting en alle koppelingen.
- k) Communicatie met alle betrokkenen gedurende de verschillende fasen.

Beoordelingsgronden:

Het ontvangen antwoord zal beter zal worden beoordeeld, naarmate dit gunstiger is voor Delfland en/of beter aansluit bij de in dit Beschrijvend document opgenomen, eisen, doelstellingen, verwachtingen, ontwikkelingen, uitgangspunten en randvoorwaarden van Delfland.

U voegt uw **anonieme** uitwerking voor dit gunningscriterium als bijlage toe aan uw inschrijving in TenderNed. Uw uitwerking bestaat uit maximaal 10 pagina's A4 in gebruikelijke opmaak.

SUBGUNNINGSCRITERIUM G2.3: GLOBAAL ONTWERP

Inleiding: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwerp van de telecommunicatieomgeving. Delfland neemt derhalve graag op voorhand kennis van het door Inschrijver voorgestelde globaal ontwerp van deze omgeving en wenst haar gunning daarop (mede) te baseren. Delfland wil zich daarom middels een Globaal ontwerp van de voorgestelde "Telecommunicatie als een dienst" een gedegen beeld kunnen vormen van de aangeboden oplossing om een goede kosten-baten analyse te kunnen doen en de aanbiedingen onderling objectief te kunnen vergelijken.

Vraagstelling:

De Inschrijver wordt gevraagd als onderdeel van diens Inschrijving een Globaal ontwerp in te dienen. Het Globaal ontwerp volgt de volgende documentenstructuur en bevat minimaal de volgende inhoud:

- a) Managementsamenvatting (optioneel), inhoudsopgave en inleiding.
- b) Architectuur:
 - o Beschrijf en motiveer de aangeboden oplossing, gelet op de samenhang tussen bedrijfsprocessen, producten en diensten, functionaliteit, applicaties en technische voorzieningen. Samenvattend:
 - Beschrijf en motiveer de aangeboden oplossing (bedrijfscommunicatie, vaste telefonie, mobiele telefonie en indoorvoorzieningen) en integratievormen (waaronder de optionele integratie tussen de aangeboden oplossing en MS Teams);
 - Geef een helder overzicht van toegepaste producten, technieken, licenties en abonnementen. Inzake de licentiestructuur van de totale dienstverlening dient er specifieke aandacht geschonken te worden aan het volgende:
 - Welke licenties er zijn inbegrepen in de inschrijving;
 - De eenmalige en maandelijkse kosten per type licentie;
 - Zijn licenties gebaseerd op actief gebruik (concurrent users) of mogelijk gebruik.
 - Beschrijf en motiveer hoe de aangeboden oplossing functioneert in combinatie met de ICT omgeving van Opdrachtgever, met specifieke aandacht voor een goede werking van telefonieapplicaties en (optioneel) MS Teams integratie binnen de VDI Horizon omgeving van Opdrachtgever en eventuele aandachtspunten op dit vlak;
 - Beschrijf en motiveer de gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden oplossing;
 - Geef een toelichting op de wijze waarop de aspecten beschikbaarheid, schaalbaarheid en flexibiliteit zijn geadresseerd.
 - o Voeg een architectuurschema toe aan het ontwerp (tekening maximaal A3 formaat). Het schema bevat een indeling van de aangeboden oplossing, aangevuld met een uitleg in

tekst. Het architectuurschema geeft tevens een duidelijk overzicht van toegepaste componenten/ functies en hun onderlinge samenhang.

c) Productdocumentatie:

- o Voeg (technische) informatie/documentatie toe van de aangeboden oplossing en afzonderlijke deelcomponenten. Deze dient overzichtelijk te zijn en alle benodigde informatie te bevatten om te kunnen beoordelen of de aangeboden componenten geschikt zijn voor de bedoelde toepassing. De informatie kan apart als bijlage(n) worden toegevoegd en dient binnen het Globaal ontwerp kort te worden toegelicht.

d) Training en adoptie:

- o Beschrijf helder de opzet van de trainingen voor de verschillende gebruikersprofielen, zoals benoemd binnen deze aanbesteding.
- o Om ervoor te zorgen dat de medewerkers direct en op een juiste wijze gebruikmaken van de mogelijkheden van de oplossing, is een goede ondersteuning nodig vanuit de Opdrachtnemer. Een goed en realistisch adoptieplan is dan ook noodzakelijk om het traject succesvol af te ronden. Geef middels een beknopt SMART adoptieplan aan wat er voor nodig is om de oplossing vanuit gebruikersoogpunt succesvol te laten zijn c.q. een soepele en effectieve adoptie te realiseren. Er dient duidelijk gemaakt te worden welke activiteiten in welke vorm en door welke personen/rollen uitgevoerd dienen te worden. Het is belangrijk om aan te geven in hoeverre Opdrachtnemer de Opdrachtgever kan ondersteunen en ontzorgen en hoe het bereiken van een voldoende mate van succes geborgd is c.q. aangetoond wordt.

e) Mobiele cliënt:

- o De medewerkers zijn uitgerust met een smartphone en enkel bereikbaar via een 06-nummer. Beschrijf of deze smartphone gebruikers optioneel uitgerust kunnen worden met een mobiele cliënt, als onderdeel van de te leveren telecommunicatieomgeving (mobiele cliënt dient te kunnen functioneren op iPhone en Android smartphones). Geef per onderstaande faciliteit aan of deze wordt geboden vanuit de mobiele cliënt en of de faciliteit, daar waar van toepassing, functioneert in combinatie met telefonische bereikbaarheid op het 06-nummer:
 - Interne contactenlijst (gevoed vanuit de Azure Active Directory);
 - Wachtstand en doorverbind faciliteit;
 - Presence faciliteit:
 - Handmatig activeren van verschillende presence statussen o.a. beschikbaar, afwezig, bezet etc.;
 - Inzicht in de presence status van collega's (vanuit de interne contactenlijst).
 - Toewijzen van een routingsprofiel aan iedere presence status t.b.v. routing telefoonoproepen;
 - Aan- en afmelden binnen een groepsschakeling:
 - Aan- en afmelden via de mobiele cliënt (schuifje "aan / uit" of vergelijkbaar);
 - Via het "aan / uit schuifje" heeft de gebruiker duidelijk inzicht in de status binnen de groep.
 - Uitbellen met een vast nummer via de mobiele cliënt (vast uitbelnummer instelbaar per gebruiker). Bij uitbellen via de cliënt geldt als voorwaarde dat het gesprek direct wordt opgezet met de ontvanger (callthrough). Een callback oplossing, waarbij de telecommunicatievoorziening de beller terugbelt voor het tot stand brengen van een gesprek, wordt niet geaccepteerd.

Beoordelingsgronden:

Het Globaal ontwerp zal worden beoordeeld op de volgende aspecten:

1. Volledigheid;
2. Consistentie;
3. Het aansluiten op de eisen en wensen zoals beschreven in Bijlage F Bestek en het beschrijvend document;
4. Kwaliteit van de motivatie van de gemaakte ontwerpkeuzes.

Naarmate u beter aannemelijk maakt dat het Globaal ontwerp de geëiste en aanvullende functionaliteiten zal leveren, des te beter dit wordt beoordeeld en gewogen. Aannemelijkheid kan onder meer worden aangetoond door concrete bewijzen uit eerdere projecten, concrete bewijzen uit onderzoeken en/of een gedegen en onderbouwde aanpak.

U voegt uw **anonieme** uitwerking voor dit gunningscriterium als bijlage toe aan uw inschrijving in TenderNed. Uw uitwerking bestaat uit maximaal 20 pagina's A4 in gebruikelijke opmaak. Het aan te leveren Globaal ontwerp dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

1. Alle beschreven eisen in dit bestek blijven van kracht en mogen niet vanuit Inschrijver worden afgezwakt en ontkracht;
2. De aangegeven documentstructuur dient te worden gevolgd;
3. Minimaal alle in de documentstructuur benoemde aspecten dienen te worden geadresseerd. Aanvullingen hierop zijn toegestaan;
4. De inrichting van de verschillende onderdelen dient te worden toegelicht;
5. De gemaakte ontwerpkeuze dient te worden gemotiveerd.

SUBGUNNINGSCRITEIRIUM G2.4: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**Inleiding:**

Naast partnership met de Opdrachtnemer, zijn formele afspraken over het kwaliteitsniveau (inclusief indoor- en outdoordekking) van de bij de telecommunicatiedienstverlening voor Delfland essentieel om op continue basis kwalitatief goede telefonievoorzieningen aan de medewerkers van het waterschap te kunnen bieden. Delfland wenst dan ook te kunnen borgen, dat de dienstverlening van Opdrachtnemer een zodanig kwaliteitsniveau biedt, dat haar in staat stelt te allen tijde aan de eisen en verwachtingen van haar medewerkers te voldoen.

Delfland ziet een Service Level Agreement (SLA) met Opdrachtnemer als een belangrijk instrument om de kwaliteit van diens dienstverlening te kunnen borgen. Dankzij een SLA is Delfland immers op de hoogte van de kwalitatieve invulling, continuïteit en kosten van de diensten die zij inkoopt en kan Opdrachtnemer erop worden aangesproken als hij niet de afgesproken kwaliteit levert. Daarnaast geeft een SLA de Opdrachtnemer inzicht in de verwachtingen van Delfland en vormt dit een instrument om blijvend aan deze verwachtingen te voldoen. Indien de dienstverlening niet aan de overeengekomen kwaliteitsvoorwaarden voldoet, kunnen en moeten deze worden verbeterd tot het juiste niveau. Omdat de kwaliteitseisen van de diensten van tevoren worden vastgesteld, is met een SLA eenvoudig te controleren of hieraan wordt voldaan en kan de dienstverlening zo nodig worden verbeterd.

N.B.: In dat verband is het adequaat nakomen van de SLA-bepalingen door Opdrachtnemer altijd een significante factor bij de vraag of de Overeenkomst na de initiële contractperiode zal worden verlengd.

Doelstelling:

Delfland hecht veel waarde aan een zowel een hoge, als een snelle beschikbaarheid van de telecommunicatieproducten en diensten. Dit vertaalt zich in de verwachting van Delfland, dat de Opdrachtnemer haar snelle levertijden, zorgvuldige orderverwerking, correcte aflevering, adequate afhandeling van defecten en schadegevallen, snelle en voldoende beschikbaarheid van spare parts en goede tweedelijns Ondersteuning (Support) vanuit een bereikbare Servicedesk zal bieden. Tevens verwacht Delfland van Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd te worden geïnformeerd én geadviseerd over (nieuwe) ontwikkelingen met betrekking tot de diensten die tot de scope van de Overeenkomst behoren (zie daarvoor paragraaf 2.2 van dit Beschrijvend document). Verder hecht Delfland veel waarde aan goede informatievoorziening en rapportages vanuit de Opdrachtnemer. Tot slot wenst Delfland de nakoming van de diverse SLA-afspraken te kunnen monitoren, alsmede te beschikken over (stuur-)middelen om de nakoming daarvan zo nodig te kunnen waarborgen.

Daarnaast verwacht Delfland dat Opdrachtnemer vanaf de eerste dag dat de gevraagde oplossing "Telecommunicatie als een dienst" in gebruik is tot datum einde overeenkomst, de volledige verantwoordelijkheid voor een adequate indoor- en outdoordekking binnen/rond de relevante locaties volledig op zich zal nemen. Opdrachtnemer zal daartoe de mate van dekking continu beheersen, door deze proactief te meten en te monitoren, alsmede daarin gevraagd en ongevraagd verbeteringen aan te brengen en/of (al dan niet tijdelijke) maatregelen te nemen teneinde een adequate dekking te waarborgen. Zie hiervoor ook het Programma van Eisen Bijlage F Bestek.

Vraagstelling:

Inschrijvers wordt gevraagd, met inachtneming van het bepaalde in dit Beschrijvend document en bovenstaande doelstelling(en) in het bijzonder, als onderdeel van de Inschrijving een (concept-) SLA in te dienen, waarin de kwaliteit wordt beschreven van de diensten die worden geleverd met betrekking tot de telecommunicatiediensten (eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren, kwaliteitseisen en bijbehorende dienstverlening, etc.), alsmede van onderhoud en Ondersteuning (Support). Inschrijvers dienen daarbij minimaal in te gaan op:

1. Aanvraagprocedure(s);
2. Incidentmanagement (met aandacht voor de wijze waarop incidenten kunnen worden gemeld en welke response- en hersteltijden hierbij van toepassing zijn);
3. Service request management (met aandacht voor de wijze waarop service requests kunnen worden aangevraagd en verwerkt en de van toepassing zijnde doorlooptijden en (vaste) kosten voor gebruikersondersteuning c.q. afhandeling service requests);
4. Service level management (met aandacht voor het genereren van service level rapportages en overlegstructuur op verschillende niveaus);
5. Change management (met aandacht voor de wijze waarop mutaties kunnen worden aangevraagd en verwerkt en de van toepassing zijnde doorlooptijden en (vaste) beheerkosten voor doorvoer van mutaties);
6. Levertijden van nieuwe telecommunicatiediensten dan wel opschalen/afschalen van bestaande telecommunicatiediensten;

7. Flexibiliteit met betrekking tot het opschalen/afschalen/wijzigen van bestaande en nieuwe telecommunicatiediensten;
8. Openingstijden van de (Nederlandstalige) Servicedesk;
9. Communicatiemogelijkheden van de Servicedesk;
10. Informatievoorziening met betrekking tot het assortiment en ontwikkelingen daarin;
11. Inhoud en/of frequentie van registraties en (periodieke) rapportages;
12. Stuurmiddelen van de Opdrachtgever om nakoming van de gemaakte service level afspraken zeker te stellen zoals, maar niet beperkt tot, toepassing van relevante en specifieke (K)PI's, verbetercycli en toepassing van een (financieel) compensatiemodel;
13. Het continu beheersen van zowel de indoor- als de outdoordekking binnen/rond de relevante locaties en buitenterreinen van Delfland, inclusief het aanbrengen van verbeteringen en/of het nemen van (al dan niet tijdelijke) maatregelen om een adequate dekking te waarborgen.
14. Het continue beheersen van de outdoordekking binnen het werkgebied van Delfland en het nemen van (al dan niet tijdelijke) maatregelen bij een geconstateerd en op te lossen dekkingsprobleem met duidelijke impact op de buitendekking binnen het werkgebied van Delfland.

Beoordelingsgronden:

Het aangeleverde (concept-)SLA wordt beter gewaardeerd naarmate het, met inachtneming van de verwachtingen en doelstellingen van Delfland zoals beschreven in dit Beschrijvend document, meer bijdraagt aan een zo hoog mogelijke kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Delfland, welke onder meer tot uitdrukking komt in (*niet limitatief*): ruime openingstijden van en communicatiemogelijkheden met de Servicedesk, korte reactie- en responstijden, realistische en klantgerichte prioritering van incidenten, een klantgericht beleid en ontzorging van Delfland, adequate service level rapportages en stuurmiddelen (waaronder financiële compensatie), die Delfland in staat stellen zo goed mogelijk regie over de dienstverlening van Opdrachtnemer te voeren en het waarborgen van een adequate kwaliteit van de dienstverlening, waaronder een optimale indoor- en outdoordekking.

N.B.: Delfland is voornemens om voor zover mogelijk gebruik maken van het door de Inschrijver voorgestelde SLA, maar is daartoe niet verplicht. Delfland is dan ook niet gehouden het aldus met de Inschrijving ingediende concept-SLA volledig en/of ongewijzigd te aanvaarden. Delfland heeft te allen tijde het recht om redelijke wijzigingen op het ingediende concept-SLA aan Inschrijver voor te stellen, met als doel om het concept-SLA zo goed mogelijk te laten aansluiten op de specifieke behoeften van de Delfland. Inschrijver is alsdan gehouden om met Delfland in overleg te treden teneinde de voorgestelde wijzigingen in goed onderling overleg in het concept-SLA door te voeren en als zodanig tot een definitieve versie daarvan te komen.

Daarnaast dient het SLA te waarborgen dat Opdrachtnemer blijft voldoen aan de door Delfland aan de telecommunicatiediensten en bijkomende diensten gestelde (minimum) eisen (zie daarvoor Bijlage F Bestek. Het is toegestaan een standaard SLA met de aanbieding mee te sturen, mits dit voldoet aan de in dit Beschrijvend document gestelde eisen.

U voegt uw **anonieme** uitwerking voor dit gunningscriterium als bijlage toe aan uw inschrijving in TenderNed. Uw uitwerking bestaat uit maximaal 10 pagina's A4 in gebruikelijke opmaak.

SUBGUNNINGSCRITEIRIUM G2.5: GROEPSSCHAKELINGEN/HUNTING GROUPS

Inleiding:

(Mobiele) huntgroepen vormen een belangrijk onderdeel binnen het bereikbaarheidsconcept van Delfland, juist in calamiteitensituaties en tijdens het uitvoeren van wachtdiensten. De standaard eisen voor groepsschakelingen zijn verwoord bij het onderdeel "Bedrijfstelecommunicatie" in Bijlage F Bestek.

Doelstelling(en):

Met de uitgevraagde groepsschakelingen c.q. "hunting groups" beoogt Delfland het volgende te realiseren:

1. Mobiele gebruikers (06 gebruikers) kunnen zich eenvoudig via een mobiele cliënt aan- en afmelden in één of meerdere groepsschakelingen. In de mobiele cliënt is vervolgens duidelijk te zien voor welke groep(en) de gebruiker zich heeft aangemeld of afgemeld;
2. De telefonische bereikbaarheid van wachtdienst- en calamiteitengroepen dient ten alle tijde gewaarborgd te zijn. Om te voorkomen dat er helemaal geen medewerkers zijn aangemeld binnen de groep biedt de aangeboden oplossing een bescherming tegen een "lege groep". Er wordt daarbij gedacht aan een toepassing waarbij de laatste aangemelde medewerker in de groep zich niet kan afmelden uit de groep;
3. (Mobiele) medewerkers kunnen zelf op eenvoudige wijze collega's toevoegen en verwijderen uit wachtdienst- en calamiteitengroepen;
4. Binnen de organisatie is inzichtelijk welke dienstdoende medewerkers er zijn aangemeld binnen de afzonderlijke wachtdienst- en calamiteitengroepen.

Vraagstelling:

Vraag 1:

Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven of de gevraagde oplossing beschikbaar is. Inschrijver wordt tevens verzocht om een afbeelding van de mobiele cliënt aan te leveren. Deze geeft een duidelijk beeld van het hierboven beschreven aan- en afmeld proces.

Vraag 2:

Inschrijver wordt gevraagd om het volgende helder te beschrijven:

- a) Voorziet de aangeboden oplossing standaard in de gevraagde toepassing "*bescherming tegen een lege groep*"?
- b) Indien niet standaard beschikbaar: kan de aangeboden oplossing uitgebreid worden met de gevraagde toepassing?
- c) Hoe ziet de oplossing er precies uit?
- d) Gelden er extra (licentie)kosten per groepsschakeling, groepsdeelnemers of anders om te voorzien in het gevraagde?

Vraag 3:

Inschrijver wordt gevraagd om het volgende helder te beschrijven:

- a) Voorziet de aangeboden oplossing standaard in de gevraagde toepassing "*zelf toevoegen collega's in groepen*"?

- b) Indien niet standaard beschikbaar: kan de aangeboden oplossing uitgebreid worden met de gevraagde toepassing?
- c) Hoe ziet de oplossing er precies uit?
- d) Gelden er extra (licentie)kosten per groepsschakeling, groepsdeelnemers of anders om te voorzien in het gevraagde?

Vraag 4:

Inschrijver wordt gevraagd om het volgende helder te beschrijven:

- a) Voorziet de aangeboden oplossing standaard in de gevraagde toepassing "*aangemelde medewerkers in groepen*"?
- b) Indien niet standaard beschikbaar: kan de aangeboden oplossing uitgebreid worden met de gevraagde toepassing?
- c) Hoe ziet de oplossing er precies uit?
- d) Gelden er extra (licentie)kosten per groepsschakeling, groepsdeelnemers of anders om te voorzien in het gevraagde?

Wat Indien functionaliteit ontbreekt?

Daarnaast wordt Inschrijver gevraagd om te beschrijven wat men voor Delfland kan betekenen als de aangeboden oplossing niet standaard voorziet in alle bovengenoemde functionaliteiten. Is er bijvoorbeeld maatwerk mogelijk om het gevraagde te realiseren, hoe zou Inschrijver dit vervolgens aanpakken en is er een richting aan te geven van de bijkomende kosten voor de ontwikkeling van de gewenste faciliteit?

Beoordelingsgronden:

Het gevraagde wordt beoordeeld en gewogen conform het bepaalde in paragraaf 6.2. De compleetheid van de beschrijving en oplossingsmogelijkheden bepalen de hoogte van de score. Wat betreft dit laatste geldt dat uw beschrijving beter wordt gewaardeerd naarmate:

- De oplossing in hogere mate aansluit op de doelstellingen van Delfland;
- De oplossing eenvoudiger/ efficiënter is te realiseren;
- De kosten van de oplossing lager zijn;
- De oplossing (tegen gelijkblijvende kosten) meer functionaliteit biedt;
- De oplossing gebruiksvriendelijker is;
- De oplossing beter/eenvoudiger onderhoudbaar is;
- De inspanningen aan de zijde van Delfland, zowel qua implementatie, als gebruik, als onderhoud lager zijn;
- Etc.

U voegt uw **anonieme** uitwerking voor dit gunningscriterium als bijlage toe aan uw inschrijving in TenderNed. Uw uitwerking bestaat uit maximaal 10 pagina's A4 in gebruikelijke opmaak.

6 De beoordelingsprocedure

6.1 Fasering beoordeling

Fase 1: openen van de kluis

Na het verstrijken van de inschrijvingstermijn, wordt door ons de digitale kluis geopend en worden de inschrijvingen gedownload. Hierbij zijn geen leden van de beoordelingscommissie betrokken. De inschrijvingen worden vertrouwelijk behandeld.

Na het openen van de digitale kluis wordt een automatisch gegenereerd proces-verbaal van kluisopening verstuurd aan alle Inschrijvers.

Fase 2: controleren of de inschrijving geldig is

In deze fase worden de inschrijvingen gecontroleerd op volledigheid en geldigheid. Alle gevraagde bijlages dienen conform de opbouw van de checklist in uw inschrijving te zijn opgenomen, volledig te zijn ingevuld en indien van toepassing (rechtsgeldig) te zijn ondertekend. De bij dit Beschrijvend document beschikbaar gestelde formats dienen ongewijzigd te zijn.

Nadat is vastgesteld dat de inschrijvingen volledig zijn, worden deze gecontroleerd op uitsluitingsgronden en wordt beoordeeld of aan de geschiktheidseisen is voldaan.

Een inschrijving die niet volledig is, waaruit blijkt dat uitsluitingsgronden van toepassing zijn of die niet voldoet aan de geschiktheidseisen, wordt als ongeldig beoordeeld en komt niet voor inhoudelijke beoordeling in aanmerking. Indien dit het geval is, wordt de Inschrijver daarvan hierover geïnformeerd.

Fase 3: beoordeling op de gunningcriteria

In fase 3 worden de inschrijvingen die in fase 2 als volledig en geschikt zijn aangemerkt, inhoudelijk beoordeeld op basis van de gunningscriteria Prijs en Kwaliteit conform de tabel in paragraaf 5.2, alsmede de onderstaande tabel met betrekking tot de kwalitatieve waardering van uw antwoorden op de subgunningscriteria.

Uitgangspunten bij de beoordeling:

- a) de beoordelaars hebben nog geen kennis van de ingediende prijzen;
- b) de beoordelaars geven individueel voor elk onderdeel een score;
- c) de toe te kennen scores zijn zeer slecht, ruim onvoldoende, neutraal, goed of uitstekend, verdere verfijning van deze scores is niet toegestaan;
- d) vervolgens bespreekt het voltallige beoordelingsteam de individueel toegekende scores en stelt de definitieve score voor elk kwalitatief subgunningscriterium in consensus vast;
- e) daarna wordt deze consensusscore omgezet naar het 'aantal punten' volgens de tabel hieronder;
- f) het 'aantal punten' wordt opgeteld bij score op de fictieve inschrijvingsprijs en resulteert in het totaal aantal behaalde punten (*zie paragraaf 5.2*).

6.2 Cijfertoekenning voor de beoordeling van kwaliteitsvragen

In dit beschrijvend document zijn vijf kwaliteitsvragen opgenomen, die door de Inschrijvers beantwoord dient te worden. Indien uit uw beantwoording/invulling blijkt dat u met betrekking tot de genoemde beoordelingsgronden meer kwalitatieve meerwaarde biedt dan het door ons

gevraagde, wordt uw beantwoording/invulling met een hogere score gewaardeerd. Bij de score uitstekend wordt het maximale aantal te behalen punten toegekend. De relatie tussen "Score" en "aantal te behalen punten" is in onderstaande tabel uitgewerkt.

Scores	Waardering	aantal te behalen punten
Uitstekend	Uitstekend, beantwoording voldoet uitstekend aan het gevraagde, sluit uitstekend aan bij onze behoeften en wensen en geeft blijk van uitstekend inzicht in onze situatie. Biedt relevante en onderscheidende meerwaarde.	100
Goed	Goed, beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij onze behoeften en wensen en geeft blijk van goed inzicht in onze situatie. Biedt aanzienlijke meerwaarde.	70
Neutraal	Neutraal, beantwoording voldoet slechts nipt of grotendeels aan het gevraagde, sluit minimaal aan bij onze behoeften. Biedt geen meerwaarde.	40
Ruim onvoldoende	Ruim onvoldoende, beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij onze behoeften en wensen.	20
Zeer slecht	Zeer slecht, geen beantwoording	0

Voorts zal uw beantwoording worden getoetst aan de volgende aspecten:

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

Bij de beoordeling van uw Inschrijving op basis van de Gunningscriteria kan de beoordelingscommissie tot de conclusie komen dat een inschrijving inhoudelijk niet voldoet aan de eisen zoals die in de aanbestedingsstukken zijn opgenomen. Dit houdt in dat de inschrijving alsnog als ongeldig kan worden beoordeeld, terzijde gelegd en geacht niet inhoudelijk te zijn beoordeeld.

Indien dit het geval is, wordt de betreffende Inschrijver hierover geïnformeerd.

² Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.

Tegenstrijdigheden

In geval van tegenstrijdigheden in de uitwerking van de verschillende gunningscriteria kan de beoordelingscommissie uw invulling van een of meerdere wensen een lagere waardering toekennen. Tegenstrijdigheden in de uitwerking van de verschillende gunningscriteria worden voorts altijd in het voordeel van Delfland uitgelegd. Dit naar het oordeel van Delfland.

Gelijke score

Indien twee of meer Inschrijvers gelijkelijk als beste scoren, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste kwalitatieve score.

Indien dan ook de kwalitatieve score gelijk is, beslist het lot wie de Economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan. De Inschrijvers worden tijdig van in kennis gesteld dat een loting zal plaatsvinden. Zie voor de lotingsprocedure in Bijlage D Procedure voor loting.

Fase 4 Bekendmaking Gunningsbeslissing

Na beoordeling van de inschrijvingen wordt de Gunningsbeslissing schriftelijk meegedeeld aan alle Inschrijvers. De Gunningsbeslissing De mededeling aan de afgewezen Inschrijvers bevat naast hun eigen score de inhoudelijke motivering waarom de best scorende Inschrijver(s) de economisch meest voordelige inschrijving(en) heeft/ hebben gedaan.

Fase 5: Bezwaar tegen de Gunningsbeslissing

Indien u bezwaar heeft tegen de Gunningsbeslissing, kunt u binnen 20 kalenderdagen na de dagtekening van de Gunningsbeslissing:

- a. een klacht indienen bij het klachtenloket aanbestedingen van Delfland;
- b. een bodemprocedure aanhangig maken bij de civiele rechter te Den Haag;
- c. een kort geding aanhangig maken bij de civiele rechter te Den Haag.

De genoemde termijn van 20 kalenderdagen na de dagtekening van de Gunningsbeslissing, is een vervalt termijn wat betekent dat u daarna geen bezwaar meer kunt maken tegen de beslissing.

Om te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding ons niet tijdig bereikt, wordt de bezwaarmaker verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding via de berichtenservice van TenderNed aan de contactpersoon te sturen.

Indien een kort geding is aangespannen, sluiten wij de beoogde Overeenkomst niet eerder dan nadat de rechter dan wel het scheidsgerecht een beslissing heeft genomen over het verzoek tot voorlopige maatregelen en de opschortende termijn is verstreken.

Fase 6: Bewijsmiddelen en Verificatie

Bewijsmiddelen:

De bewijsmiddelen worden opgevraagd bij de Inschrijver die volgens de Gunningsbeslissing in aanmerking komt voor de opdracht. De verlangde bewijsmiddelen moeten, na een verzoek daartoe, binnen 10 kalenderdagen gerekend vanaf de dag van verzending van het verzoek, door Delfland zijn ontvangen via de berichtenservice van TenderNed.

Indien de bewijsmiddelen niet tijdig en/of volledig zijn aangeleverd of niet de juistheid van de verklaringen aantonen, wordt de betreffende inschrijving alsnog ongeldig verklaard.

De Gunningsbeslissing wordt dan ingetrokken en de procedure zal dan vanaf fase 4 als hierboven omschreven, opnieuw worden doorlopen.

Verificatie:

Wij behouden ons het recht voor om een verificatiebespreking te houden met de Inschrijver waarmee wij voornemens zijn te contracteren.

Blijkt tijdens de verificatiebespreking dat hij in zijn inschrijving onjuiste informatie heeft verstrekt, dan zal de betreffende inschrijving alsnog ongeldig worden verklaard.

De Gunningsbeslissing wordt dan ingetrokken, de procedure zal dan vanaf fase 4 als hierboven omschreven, opnieuw worden doorlopen.

Fase 7: Sluiten Overeenkomst

Als binnen de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen na het verzenden van de Gunningsbeslissing niet door een Inschrijver bezwaar is gemaakt of een kort geding is aangespannen, kan definitief worden gegund en kunnen wij besluiten de Overeenkomst met de best scorende Inschrijver aan te gaan. Nogmaals: (definitieve) gunning behelst geen aanvaarding door Delfland van het aanbod van Inschrijver in de zin van artikel 6:217 BW.

Bijlagen en Formulieren

Bijlagen

Bijlage A	Klachtenprocedure (bibliotheek TenderNed)
Bijlage B	Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor Diensten (AWVODI- 2018)
Bijlage C	e-Facturatie
Bijlage D	Procedure voor loting
Bijlage E	Beschrijving huidig netwerk
Bijlage F	Bestek
Bijlage G	Concept Overeenkomst
Bijlage H	Plattegronden locaties

Formulieren

Formulier 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (of Tool in TenderNed)
Formulier 2	Verklaring betreffende de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden
Formulier 3	Model Opgave referenties
Formulier 4	Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid inschrijving
Formulier 5	Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022/576
Formulier 6	Verklaring derde
Formulier 7	Uitvoeringsverklaring onderaannemer
Formulier 8	Checklist in te dienen documenten
Formulier 9	Prijzenblad