

**Aanbestedingsleidraad
van
Stichting Carmelcollege**

Inzake

**Openbare Europese aanbesteding
Telefonie
(MS Teams met aanvullende cloud applicatie en
Mobiel)**

Colofon:	
Uitgegeven door:	Stichting Carmelcollege
Contactpersoon:	Willem Maassen van den Brink Inkada BV 06 25 010808
Vervangend contactpersoon	Patricia Hutten Inkoopadviseur Stichting Carmelcollege
Datum:	21 oktober 2022
Versie:	Definitief
Status:	Definitief
Nummer	2022/1027WMA

Inhoudsopgave

BEGRIPSBEPALING.....	4
1. INLEIDING EN BESCHRIJVING OPDRACHT	6
1.1 DE AANBESTEDENDE DIENST	6
1.2 DE OPDRACHT.....	7
2. PROCEDURE	16
2.1 ALGEMEEN.....	16
2.2 ALGEMENE VOORWAARDEN	16
2.3 ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING.....	16
2.4 TENDERNED	16
2.5 CONTACTPERSOON	16
2.6 AANBESTEDINGSSTUKKEN	16
2.7 PLANNING AANBESTEDINGSPROCEDURE	17
2.8 VRAGENRONDEN.....	17
2.9 ALGEMENE KLACHTENREGELING	19
2.10 INSCHRIJVINGEN INDIENEN	19
2.11 BEOORDELING INSCHRIJVINGEN	20
2.12 GUNNINGSPROCEDURE.....	21
2.13 VOORWAARDEN.....	22
3. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	25
3.1 HOEDANIGHEID VAN DE INSCHRIJVER	25
3.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	26
3.3 UITSLUITINGSGRONDEN.....	27
3.4 GESCHIKTHEIDSEISEN	27
4. GUNNING	33
4.1 ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE AANBIEDING	33
4.2 GUNNINGSCRITERIA	33
4.3 KNOCK-OUT CRITERIA.....	41
4.4 VASTSTELLING VAN RANGORDE.....	41
5. OVERZICHT TE OVERLEGGEN DOCUMENTEN (CHECKLIST)	42
6. OVERZICHT BIJLAGEN	43

Begripsbepaling

De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aw 2012 zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

Aanbestedende dienst: Stichting Carmelcollege (SCC) na het moment van gunning te noemen: Opdrachtgever.

Aanbestedingsleidraad: Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een Inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

Aanbestedingsstukken: Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de Aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op het TenderNed platform ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Exit plan: Een plan dat in werking treedt in werking bij beëindiging van de Overeenkomst om de werkzaamheden en inrichting van de opdracht over te dragen aan een (eventuele) nieuwe opdrachtnemer.

Implementatie: Het uitvoeren van (voorbereidende) activiteiten en maatregelen die nodig zijn voor het conform de aanbestedingsstukken uitvoeren van de opdracht.

Implementatieperiode/-fase: Periode die loopt vanaf definitieve gunning tot de ingangsdatum van de Overeenkomst, waarin de uitvoering van de opdracht wordt voorbereid.

Inschrijving: Alle documenten die een Inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsstukken.

Kantooruren (kantoortijden): Alle uren op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur CET.

Kalendermaand: Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.

Microsoft-tenzij-beleid: Beleid waarmee Aanbestedende dienst de voorkeur uitspreekt voor het gebruik van applicaties en oplossingen van Microsoft op basis van standaardisatie en integratie tenzij de noodzakelijke functionaliteit niet kan worden ingevuld door Microsoft.

Nota van inlichtingen: Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers en ook eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

Nummerplan: Een overzicht van alle interne en externe telefoonaansluitingen met interne en externe nummers inclusief routeringen, terugval routing, groepen en mailadres. Dit nummerplan geeft de volledige inrichting van de telefooncentrale weer.

Opdracht: De op basis van de Overeenkomst te verzorgen diensten en/of leveringen ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.

Prijsblad: Het document waarin Inschrijver de prijzen en/of percentages met betrekking tot de opdracht dient op te geven.

Profielen: Een rol met bepaalde configuratiegegevens, functionaliteit, rechten en instellingen die aan een gebruiker wordt toegekend.

Overeenkomst: Het door de opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen t.b.v. nader te plaatsen opdrachten. De aanbestedingsstukken en de nadere opdracht en de verwerkingsovereenkomst maken integraal onderdeel uit van Overeenkomst.

Vragenlijsten: De op het TenderNed platform gepubliceerde kenmerken, eisen en criteria. De vragenlijsten maken integraal deel uit van de aanbestedingsstukken.

Werkdagen: Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de SCC van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

Protocol van oplevering: document waarmee opdrachtgever en opdrachtnemer vastleggen dat een bepaalde mijlpaal in het project succesvol is afgerond. Eventuele restpunten worden vastgelegd met een eigenaar en een planning.

Dossier Afspraken en Procedures: document waarin de beheer afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer in detail worden vastgelegd.

Interpretatie

- Daar waar definities in de aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
- Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot'.
- Het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving geacht worden om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Deze aanbestedingsleidraad is opgesteld ten behoeve van de aanbesteding Telefonie (MS Teams en mobiel). In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd.

1.1 De aanbestedende dienst

Stichting Carmelcollege

Stichting Carmelcollege is in 1922 opgericht door de Karmelieten. De zorg voor de mens – elke mens, heel de mens en alle mensen – is een van de grondslagen van de Stichting Carmelcollege. Dat zijn ook humanisering en ontwikkeling van individu – onderwijsdeelnemers, medewerkers, schoolleiders, bestuursleden en toezichthouders – en school.

Stichting Carmelcollege hecht grote waarde aan haar identiteit, verankerd in haar kernwaarden:

- De scholen van de Stichting Carmelcollege bieden kwalitatief hoogwaardig onderwijs in een veilige en tegelijkertijd uitdagende leeromgeving voor alle leerlingen;
- Het onderwijs biedt leerlingen voldoende perspectief – mede door de aandacht voor zingevingsvraagstukken;
- De scholen van de Stichting geven individuele leerlingen de mogelijkheid om zeggenschap over en verantwoordelijkheid voor hun eigen leerproces te ontwikkelen;
- De Stichting biedt al haar medewerkers een aan hun professionaliteit appellerende, inspirerende leer- en werkomgeving die hun eigen ontwikkeling stimuleert in een werkklimaat van loyaliteit en vertrouwen;
- De Stichting geeft individuele medewerkers, de scholen en het Bestuursbureau binnen de noodzakelijke kaders maximale zeggenschap over en verantwoordelijkheid voor het eigen leer- en ontwikkelingsproces.

De samenleving wordt steeds digitaler en zo ook het onderwijs, dit biedt kansen voor verbetering van het onderwijs. Een veilige, betrouwbare en toekomst vaste infrastructuur op elke school die past bij de onderwijskundige doelen en de daarvoor ingezette digitale apparatuur, is daarom van cruciaal belang. Een goede infrastructuur is natuurlijk niet alleen cruciaal voor het onderwijs, maar ook voor alle andere taken die worden uitgevoerd om het kwalitatief hoogwaardig onderwijs van de Stichting Carmelcollege mogelijk te maken.

Stichting Carmelcollege bestaat uit een algemeen bestuursbureau en dertien onderwijsinstellingen op 49 locaties in Nederland. Op deze locaties wordt door circa 4.200 medewerkers het onderwijs verzorgd voor ruim 33.500 leerlingen.



Voor meer informatie over de Stichting Carmelcollege zie <https://carmel.nl/carmel/organisatie>.

1.2 De opdracht

1.2.1 Onderwerp

Stichting Carmelcollege (hierna: SCC) wil een Overeenkomst met één Inschrijver voor Telefonie (MS Teams met aanvullende cloud applicatie en mobiel) voor het realiseren van de telefonische bereikbaarheid van de instellingen en medewerkers van SCC. Voor een goede en professionele implementatie en beheer is een partner nodig die alle facetten bij SCC ondersteunt.

Hoofddoelstellingen

SCC heeft hoofddoelstellingen geformuleerd met betrekking tot de inkoop van de dienstverlening:

- Garanderen en verhogen van de telefonische bereikbaarheid van het vaste- en mobiele netwerk van instellingen, locaties, afdelingen en medewerkers;
- Het realiseren van de telefonische bereikbaarheid van het personeel door de mogelijkheid te bieden te bellen met de MS Teams applicatie met een telefoonnummer van SCC (zie ook uitgangspunten telefoniebeleid in paragraaf 1.2.4 Gewenste situatie);
- Betrouwbare dienstverlening met betrekking tot de implementatie en ontzorging van SCC ten aanzien van technisch én functioneel beheer;
- Standaardisatie van de door SCC gebruikte diensten, applicaties, software en hardware;
- Kostenbesparing op de uitgaven ten behoeve van telefonie.

Deze aanbestedingsprocedure is op basis van de volgende CPV code gepubliceerd: 64200000-8 Telecommunicatiediensten.

1.2.2 Scope

Binnen de scope van de opdracht valt:

- Controle van geïnventariseerde gegevens per Instelling / locatie gezamenlijk met SCC;
- Inrichten telefonie per Instelling / locatie;
- Leveren en beheren van Cloud telefonie omgeving in combinatie met MS Teams Phone licenties. **Let op: SCC schaft zelf de Teams licenties aan bij een derde partij.**
- Leveren en beheren van aanvullende telefonie applicaties ten behoeve van bedienpostfunctionaliteit en ACD/Contactcenter functionaliteit. Applicaties zijn gecertificeerd met de MS Teams omgeving.
- Leveren van beheren van koppeling met het openbare telefonie netwerk (SBC, Direct Routing, nummerblokken, spraakkanalen);
- Waar mogelijk hergebruik van bestaande vaste toestellen;
- Mobiele telefonie dienstverlening (abonnementen spraak/ data);
- Belkosten vaste net, bel- en data kosten mobiele netwerk;
- Het opleiden van gebruikers
 - telefonie beheerders,
 - medewerkers die gebruik gaan maken van de Contact center software
 - medewerkers die gebruik gaan maken van de bedienpostssoftware
 - toestel handleidingen in Nederlandse taal
- Beheer afspraken en demarcatie tussen partijen maken en vastleggen in DAP;
- Verzorgen van rapportages (telefonische bereikbaarheid, SLA rapportage, kostenrapportage);
- Gefaseerde implementatie van nieuwe telefonie oplossing . Implementatie vindt per instelling plaats (zie concept implementatieplan Bijlage 11);
- Exit plan uitwerken.
- Optioneel: aanschaf van nieuwe vaste toestellen en headsets
- Optioneel: Aanschaf/ vervanging van nieuwe mobiele telefoontoestellen Android/IOS;

Buiten de scope van deze opdracht valt:

- De ICT-infrastructuur van SCC (is verantwoordelijkheid van SCC).
- De simkaarten in de liften. Deze simkaarten worden geleverd door derden.
- ICT-Connectiviteit: Het zorgdragen voor verbindingen van gebruiksapparatuur naar interne services, het internet en eventuele externe dienstenleveranciers. Dit onderdeel gaat specifiek over het specificeren, inrichten en beheren van o.a. WLAN, LAN, WAN, Firewalls en internet Access componenten.
- Internet access: De toegang tot het internet wordt geleverd door SURFnet. Dit onderdeel wordt niet aanbesteed.
- Fiber & IP-transit: Het leveren en beheren van (dark) fiber verbindingen en andere verbindingen voor (IP) datatransport door Nederland voor het netwerk van de Aanbesteder. Dit onderdeel is reeds eerder aanbesteed.
- ICT-Services en beheer: Het leveren van functionaliteit, services, beheer en ondersteuning op het vlak van ICT. Dit gaat onder meer om file & print services, authenticatie services, beheerservices voor ICT-gebruiksapparatuur, integratie services, interfaces tussen systemen, back-up & continuïteit, antivirus, patch management, software distributie en Operating System installaties. Dit onderdeel wordt uitgevoerd door de ICT-afdeling van de Aanbesteder en wordt (nu) niet aanbesteed.
- ICT-Hosting & Virtualisatie: Het verzorgen van hosting, storage, computercapaciteit en virtualisatie ten behoeve van het leveren van ICT-services. Dit onderdeel wordt uitgevoerd door de ICT-afdeling van de Aanbesteder en wordt (nu) niet aanbesteed.
- ICT-Infra Hardware: Het leveren van hardware ten behoeve van Connectiviteit en services infrastructuur. Dit onderdeel is reeds eerder aanbesteed.
- ICT-Gebruiksapparatuur: Het leveren, plaatsen en onderhouden van de apparatuur voor gebruikers (pc's, laptops, tablets, telefoons). Dit onderdeel is reeds eerder aanbesteed.

1.2.3 Omvang

Alle instellingen van SCC (met uitzondering van Carmelcollege Emmen) maken momenteel gebruik van de dienstverlening van de firma Contict. SCC heeft één centrale overeenkomst met deze leverancier voor de afname van mobiele telefonie diensten. Daarnaast zijn er meerdere overeenkomsten voor vaste telefonie. Hierdoor zijn er ook meerdere gescheiden 'telefooncentrales' ingericht in de bestaande Cloud telefonie omgeving. In de huidige overeenkomsten zijn de volgende diensten ondergebracht:

- Vaste telefonie als Cloud dienstverlening, inclusief telefonie infrastructuur, vaste toestellen, licenties, nummerblokken en belkosten;
- Mobiele telefonie: abonnementen en belkosten.

Het contract voor vaste telefonie is per maand opzegbaar. Het contract voor mobiele telefonie inclusief alle individuele abonnementen loopt per 1 september 2023 af. Alleen Carmelcollege Emmen maakt momenteel geen gebruik van de hiervoor genoemde overeenkomst met Contict en beschikt nog over een eigen (on premise) telefooncentrale.

Raming van (verwachte) nieuwe kosten

	Totaal excl. BTW	Totaal incl. BTW
Eenmalige kosten	€ 145.000	€ 175.450
Jaarlijkse kosten	€ 350.000	€ 423.500

In bovenstaande overzicht zijn de maandkosten voor aanschaf van Microsoft Teams Phone system licenties niet opgenomen. SCC schaft deze licenties via een derde aan.

De jaarlijkse kosten zullen afhankelijk zijn van de periode wanneer de instellingen migreren naar de nieuwe omgeving en andere mutaties zoals de daadwerkelijke aantallen die per profiel worden afgenomen.

SCC bestaat uit de onderstaande instellingen plus het centrale Bestuursbureau. Instellingen hebben meerdere locaties. Voor de adres gegevens per locatie zie bijlage 14. In onderstaande tabel zijn de instellingen opgenomen en het aantal medewerkers en het aantal locaties.

<i>Instellingen/ Scholen</i>	Aantal medewerkers	Aantal locaties
Augustinianum	122	2
Bonhoeffer College	480	9
Carmelcollege Emmen	169	2
Carmelcollege Gouda	183	3
Carmel College Salland	292	2
Etty Hillesum Lyceum	546	7
Het Hooghuis	553	8
Maartenscollege Haren	132	2
R.K. Scholengemeenschap Marianum	180	3
Scholengroep Carmel Hengelo	436	8
Pius X College	125	3
Alma college	170	1
Scholengemeenschap St.-Canisius	190	2
Twents Carmel College	544	6
Bestuursbureau	120	1
	4.238	59

Een beschrijving van de huidige telefonie omgeving vindt u in bijlage 2.

1.2.4 Gewenste situatie

Uitgangspunten telefoniebeleid: SCC hanteert een Cloud strategie. De nieuwe telefonie oplossing wordt dan ook vanuit de Cloud als dienst afgenomen. SCC hanteert daarnaast een Microsoft tenzij beleid. De organisatie van SCC is gestandaardiseerd rondom producten van Microsoft. De applicatie MS Teams is beschikbaar voor alle medewerkers (en leerlingen) van SCC. Het is het doel om MS Teams in te zetten als standaard telefonie-oplossing. Ook ten aanzien van applicaties is het uitgangspunten vanuit het SCC beleid; Microsoft tenzij. Bij vervanging of uitbreiding van communicatiemiddelen, diensten en -applicaties worden wanneer functioneel, beheersmatig en financieel verantwoord Microsoft applicaties en door Microsoft gecertificeerde hardware ingezet.

De nieuwe telefonie omgeving wordt vanuit MS Teams ingericht door de huidige MS 365 E3 licenties uit te breiden met een MS Phone standard licentie. De telefonie functionaliteiten die Teams biedt volstaat voor een groot deel. Echter biedt Teams niet alle gewenste functionaliteit voor met name de afhandeling van telefonische oproepen op de hoofdnummers van scholen. De opdrachtnemer biedt hiervoor aanvullende applicatie (s) aan, die gecertificeerd zijn met MS Teams (of in het certificering traject bezig zijn, maar welke afgerond is voor de ingangsdatum van deze overeenkomst op 1 maart 2023). De MS Team Phone system licenties worden door SCC aangekocht bij een derde partij.

Interne bereikbaarheid: Medewerkers van SCC kunnen elkaar vinden op basis van het e-mailadres. Contact kan via chat, bellen met of zonder videocamera, een Teamvergadering of e-mail. Elke medewerker stelt in Teams de eigen beschikbaarheid in, conform de gemaakte werkafspraken. Deze kunnen per instelling verschillen. De nummers zijn binnen SCC bekend.

Externe bereikbaarheid: Medewerkers die geen mobiel nummer hebben en met externen (ouders, leveranciers etc.) moeten communiceren krijgen een extern direct te bellen nummer dat gekoppeld is aan hun account. Op deze manier kan je via Teams bellen en gebeld worden. Vaste telefoons worden niet meer verstrekt. In plaats daarvan ontvangt de medewerker een headset. Voor docenten geldt dat zij bereikbaar zijn buiten lestijden (conform de afspraken van de instelling)

op dagen dat gewerkt wordt. De instelling bepaalt zelf of het directe nummer van de medewerker of afdeling naar buiten bekend wordt gemaakt.

Mobiele telefonie: De instelling bepaalt welke medewerkers een mobiele telefoon krijgen. De functionaliteit, aansluitingen, hardware, abonnementen en specifiek voor de telefonische bereikbaarheid beschikbare applicaties voor de telefoniste, contactcenter en app voor op de smartphone, worden aan de scholen aangeboden in een Product Diensten Catalogus (hierna te noemen PDC). Gedurende het gebruik kan functionaliteit worden op- en afgeschaald. In de PDC is de functionaliteit beschreven en worden eenmalige en maandelijkse kosten vermeld welke ten laste komen van de Instelling.

De instellingen kiezen vervolgens de producten en diensten uit de PDC. Het beperken van kosten kan worden gerealiseerd door kritisch te kijken naar het plaatsen van vaste toestellen in bijv. de lokalen, het samenvoegen van telefoniste functies over locaties en/of instellingen en de inzet van alternatieven. Bijvoorbeeld het intern bellen met Microsoft Teams onderling en tussen instellingen en/of Bestuursbureau. Tevens voorziet de PDC in mobiele telefonie waarbij de Instellingen de inzet en gebruik van de mobiele telefonie bepalen. Voor het gebruik van mobiele telefoons in de panden is het uitgangspunt dat de mobiele providers voldoende dekking hebben in en op de locaties van SCC (aangevuld met bellen via WiFi). Met uitzondering van locaties en gebouwen die door hun constructie en ligging de dekking blokkeren. Alternatieven of aanvullende voorzieningen om indoordekking te realiseren zijn opgenomen in de PDC.

Profielen

De projectgroep heeft met de instellingen een inventarisatie uitgevoerd naar de gewenste functionaliteiten. De gewenste en vereiste functionaliteit is geclassificeerd en vertaald naar profielen. We onderscheiden onderstaande zes profielen.

Profiel 1	Drukke telefonische ingangen, ACD-user (1a), bedienpost (1b)
Profiel 2	Persoonlijke nummers
Profiel 3	Vaste toestellen (locatie gebonden telefoonnummer)
Profiel 4	Technische installaties (bijv. intercom)
Profiel 5	Mobiele spraak en data
Profiel 6	Mobiele data

Profiel 1

Voor de drukke telefonisch ingangen van scholen zien we dat aanvullende functionaliteit benodigd is boven op de standaard Teams functionaliteit. Er wordt door scholen gebruik gemaakt van keuze menu's waarbij de eindbestemming een groepsnummer is dat beantwoordt wordt door een receptionist/ administratief medewerker met behulp van een bedienpost, een vast toestel/ headset/ of een app welke onderdeel uitmaakt van de ACD omgeving. We onderscheiden in het nummerplan 3 onderdelen binnen profiel 1.

- Profiel 1a ACD user
- Profiel 1b bedienpost user
- ACD-groepsnummer

Het verschil tussen een bedienpost en een ACD user vormt de gids functie. Een bedienpost beschikt over een telefoongids waar naast interne users ook nummers van externe partijen in zitten. Per instelling verschilt de inhoud van de gidsen. Externe telefonisch oproepen naar rechtstreekse nummer dat niet beantwoord wordt of in gesprek zijn vallen herkenbaar terug naar een bedienpost. Dit terugval verkeer is per instelling in te richten. Het gekozen nummer en de reden van terugval is als zodanig herkenbaar voor de telefoniste in de bedienpost.

De contact center software wordt geïntegreerd binnen de Teams omgeving. De contact center software is gecertificeerd of is aantoonbaar in het certificeringsproces met MS teams. De contactcenter software wordt uitsluitend voor het kanaal 'spraak' ingezet. Het is niet uitgesloten

dat gedurende de contractperiode meer kanalen (mail, chat) worden toegevoegd, maar bij aanvang gaat het uitsluitend om spraak.

De bedienpost software wordt geïntegreerd binnen de Teams omgeving. De software is gecertificeerd of is aantoonbaar in het certificeringsproces met MS Teams. De bedienpostsoftware biedt telefoongids functionaliteit. De telefoongids staan interne telefoonnummers en extern telefoonnummers. Externe telefoonnummers zijn door geautoriseerde medewerkers op te voeren, te verwijderen en te wijzigen. Terugval verkeer naar de bedienpost is als zodanig herkenbaar voor de telefonist/receptionist.

Op sommige scholen is een noodnummer in gebruik (BHV nummer). Dit interne nummer komt uit op de bedienpost of op een vaste toestel bij de receptie. Voor de telefoniste is herkenbaar wanneer er op dit nummer gebeld wordt (afwijkende toon en geluid). Telefoniste alarmeert dan het BHV team (oproep via Multibel of een andere applicatie)

Profiel 2

Alle gebruikers die een Teams Phone licentie krijgen vallen onder profiel 2. Dit zijn medewerkers die uit hoofde van hun functie telefonisch bereikbaar moeten zijn. Denk hierbij aan de volgende functies: leraren, mentoren, decaan, administratie, personeelszaken, roostermaker, beleidsondersteuners. Een deel van de profiel 2 gebruikers (denk aan conciërges) zal ook deel moeten kunnen nemen een (hunt) belgroep. Zij moeten zich in en uit deze groep kunnen melden.

Profiel 3

Dit zijn alle bestaande toestellen waarvan de school aangeven heeft dat deze ook in de nieuwe telefonie omgeving moeten blijven functioneren. Specificatie van bestaande toestellen vindt u in bijlage 2. Deze toestellen staan bijvoorbeeld in een Belplek/ belhokje, mediatheek, leerling kantes, repro. Een deel van de profiel 3 gebruikers zal ook deel moeten kunnen nemen een (hunt) belgroep. Zij moeten zich in en uit deze groep kunnen melden.

Profiel 4

Dit zijn bestaande SIP users die ingezet worden om technische installatie te kunnen laten bellen. Denk hierbij een intercoms die bellen naar een groepsnummer of receptie. Afhankelijk van de functionaliteit van de installatie is het mogelijk een gesprek op te zetten of door middel van het invoeren van een code of DTMF code een deur te openen. Er zijn 2 varianten: een normale SIP account of een converter van SIP naar analoog.

Profiel 5

Profiel 5 is een mobiele gebruiker (mobiel abonnement) met een spraak/data voorziening. We voorzien dit profiel voor alle medewerkers die uit hoofde van hun functie een mobiel abonnement van de zaak krijgen.

Profiel 6

Profiel 6 is een mobiele gebruiker (mobiel abonnement) met een data only voorziening. We voorzien dit profiel voor medewerkers met een laptop/ i-pad of een apparatuur/installatie die contact moet kunnen maken met het openbare netwerk.

In bijlage 16 ziet u het initieel verwachte aantal gebruikers per profiel. Daarnaast vindt u in bijlage 16 het aantal ACD call flows per school en het aantal in te richten groepsnummers. Dit is relevant voor het bepalen van de implementatie/ migratiekosten van inschrijver. Omdat we verwachten dat het aantal vaste toestellen verder zal afnemen hebben we ook de verwachte aantallen vaste toestellen voor 2024 en 2025 in een aparte tabel benoemd.

Standaard telefonie functionaliteiten (onderdeel van profiel 1, 2, 3, 4)

Voor alle users met profiel 1, 2, 3, 4, wordt de standaard telefonie functionaliteit geboden door de Teams Phone licentie. Alleen bij de gebruikers met profiel 1 wordt aanvullende telefonie functionaliteit geboden via aanvullende applicaties.

Groepsnummers (standaard onderdeel Teams, auto attendant en Queues)

Naast groepsnummers die voor de ACD/bedienpost omgeving worden ingericht, worden de overige groepsnummers via de standaard Teams functionaliteit voor groepsnummers ingericht (Auto Attendant en Oproep Wachtrijen).

Telefonie nummerplan

Alle bestaande externe doorkiesnummers blijven behouden. Deze doorkiesnummers worden gefaseerd naar de nieuwe telefonie omgeving geporteerd. Externe doorkiesnummers worden gekoppeld aan het SIP adres van telefonie users. Het bestaande interne nummerplan blijft, mogelijk met aanpassingen, in gebruik om het mogelijk te maken om ook bij de herinzet van bestaande toestellen eenvoudig een collega te kunnen bellen.

Belkosten vaste telefonie

De belkosten van het vaste net bedragen momenteel circa 55.000 euro excl. BTW per jaar. SCC heeft de voorkeur voor voorspelbare kosten. Leveranciers hanteren verschillende prijsmodellen. In de **Bijlage 2 'Beschrijving bestaande situatie'** is een specificatie van het aantal gesprekken en belminuten per school over een eerste maanden van 2022 weergegeven. In het prijzenblad kan inschrijver voor de opgave van de belkosten via het vaste net kiezen voor een vast bedrag per user per maand of een opgave conform het aantal gesprekken en aantal belminuten per bestemming. Een van beide moet worden ingevuld in het prijzenblad. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor een juiste doorrekening van de maand en jaarkosten voor deze belkosten in het prijzenblad.

Mobiele telefonie

Voor de mobiele dienstverlening gelden de volgende uitgangspunten:

1. SCC wil één centraal contract voor alle mobiele abonnementen binnen de organisatie.
2. SCC verwacht van inschrijver dat de afloopdata van alle mobiele abonnementen gelijk wordt gesteld aan de afloopdata van de overeenkomst. Nieuwe mobiele abonnementen die gedurende de contractperiode worden aangeschaft krijgen ook de gelijke aflooptdatum.
3. SCC verwacht 624 spraak/ data abonnementen af te nemen en 20 data only af te nemen bij aanvang van het nieuwe contract.
4. SCC maakt gebruik van een groepsbundel voor dataverbruik van alle mobiele abonnementen. Het huidige dataverbruik van 550 abonnementen bedraagt circa 980.000 MB per maand. De huidige beschikbaar pool aan dataverkeer bedraagt 4.870.000 MB. We verwachten van de inschrijver een aanbod waarmee het huidige dataverbruik en de verwachte groei van het verbruik wordt afgedekt binnen de groepsbundel. De pool bevat minimaal 4.000.000 MB.
5. Provider stuurt een sms bericht als datalimiet van een individueel abonnement bijna bereikt is (80%). Mocht de gebruiker zich in het buitenland bevinden dan kan de overschrijving van de individuele databundel niet meer dan 50 euro exclusief BTW bedragen per factuurperiode. De provider blokkeert het dataverkeer van het betreffende abonnement automatisch bij het bereiken van dit bedrag.
6. SCC wil voorspelbare kosten. Inschrijver zorgt ervoor dat de belkosten en het dataverbruik zijn afgedekt in de vaste kosten per maand. Uitzondering vormen de belkosten buiten Europa en belkosten naar betaalde service nummers en dataverbruik in landen buiten Europa.
7. De verwachting is dat het aantal mobiele abonnementen zal toenemen gedurende de contract periode. Mede omdat we verwachten dat medewerkers die nog een zelfstandig abonnement hebben afgesloten en een vergoeding hiervoor ontvangen, op den duur zullen aansluiten bij het centrale contract.
8. Aanschaf mobiele toestellen is een optioneel onderdeel van deze opdracht. Het beleid is er op gericht om de SCC gebruikers een beperkte keuze te laten maken uit onderstaande standaard modellen mobiele telefoons. Gedurende de contract periode zullen de types regelmatig bijgewerkt worden; iphone 12 mini, iphone SE, Samsung Galaxy S21 en de goedkopere lijn Samsung Galaxy A52 en A53. De aanschaf van toestellen verloopt via derden.

Beheer

Het technisch beheer van telefonie is (grotendeels) onderdeel van de Cloud dienstverlening van opdrachtnemer. Onder technisch beheer verstaan we minimaal:

- Beschikbaarheid van certified Team third party cloud telefonie oplossing (server en desktop app binnen Teams);
- Beheer van de Teams telefonie omgeving;
- Beheer en beschikbaarheid SBC (externe nummerblokken);
- Beheer en beschikbaarheid aantal spraakkanalen;
- Beheer van de aanvullende applicaties Contact center en bedienpost.

De MS Teams admin center wordt beheerd door opdrachtgever. Opdrachtnemer zal toegang worden verstrekt tot het Teams Admin center om beheer werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

Functioneel beheer wil SCC meer onder eigen beheer uitvoeren.

Het eenvoudige functioneel beheer voor de nieuwe telefonie omgeving wordt voor standaard wijzigingen uitgevoerd door de (gebruikers bij) instellingen dan wel via de centrale telefonie beheerders. Hoe dit wordt ingevuld is afhankelijk van:

- a. De mogelijkheden, keuze en kennis bij medewerkers van de instellingen;
- b. De beschikbaarheid van een beheerportal bij de leverancier voor het doorvoeren van mutaties;
- c. De wijzigingen die kunnen worden doorgevoerd.

Het uitgebreidere functioneel beheer, het technisch beheer en het beheer van de vaste telefoniediensten wordt uitgevoerd door de leverancier.

De demarcatie tussen eenvoudig en uitgebreid functioneel beheer wordt Carmel-breed vastgelegd. Deze worden beschreven in drie gebruikersrollen:

- a. Functioneel applicatiebeheerder
- b. Keyuser (receptionist etc.)
- c. Eindgebruiker

Het beheer van de mobiele aansluitingen is gecentraliseerd bij het bestuursbureau van SCC.

SCC vraagt in deze aanbesteding naar de mogelijkheden om meer beheerwerkzaamheden zelfstandig te kunnen uitvoeren.

Met de leverancier wordt een SLA overeengekomen die invulling geeft aan de verwachte dienstverlening bij de Instellingen. De afspraken worden vastgelegd in een Document van Afspraken en Procedures.

Mutaties

Mutaties/ verzoeken worden nu door scholen rechtstreeks bij de leverancier aangevraagd. In de nieuwe situatie is er één centrale telefonie omgeving. SCC wil de centrale ICT-servicedesk een rol geven in de wijzigingsverzoeken. Eindgebruikers kunnen eenvoudig via Topdesk gestandaardiseerde wijzigingsverzoeken indienen bij de ICT-servicedesk van SCC. De ICT-service desk neemt deze verzoeken in behandeling en beoordeelt of ze de wijziging zelfstandig uit kunnen voeren of wellicht met ondersteuning van de ICT-werkplekbeheerder. Als derdelijns ondersteuning wordt de opdrachtnemer ingezet. Dit betreft mutaties waarvoor de 2^e lijns beheerders (ICT telefonie beheerders) van opdrachtgever niet zijn opgeleid.

Historisch rapportages telefonische bereikbaarheid

Meting van de bereikbaarheid van hoofdnummers/ keuzemenus'en ziekmeldnummers van scholen is gewenst. Deze nummers worden gerouteerd via het aangeboden Contact center applicatie / bedienpost applicatie. Standaard worden er rapporten per school gegenereerd over een afgelopen periode. Deze rapporten worden automatisch beschikbaar gesteld na afloop van een periode.

Real time inzicht

Het is voor ACD-agent inzichtelijk hoeveel telefonisch oproepen er op een dag zijn binnen gekomen op de groepsnummers waar zij in deelnemen. Ook het aantal beantwoorden en niet beantwoorden oproepen is inzichtelijk van die dag. De status van ACD agenten is real time inzichtelijk voor collega's.

SLA servicelevel agreement

SCC ontvangt van de leverancier minimaal 1x per kwartaal een overzicht met daarin de overeengekomen KPI's . Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken deze rapportage minimaal 1x per kwartaal.

Migratie

SCC heeft separaat een concept implementatieplan opgesteld (zie bijlage 11). Opdrachtnemer wordt uitgenodigd feedback te geven op het opgestelde concept implementatieplan. In de open vragen wordt aangeduid welke feedback we minimaal verwachten. In de prijsstelling voor het begeleiden van de migratie van bestaand naar de nieuwe telefonie omgeving gaat de Inschrijver uit van de uitgangspunten en planning die beschreven staat in het concept implementatieplan.

Gunning van de opdracht zal naar verwachting in maart 2023 plaatsvinden. In maart starten direct alle voorbereidende activiteiten. De migratie naar de nieuwe telefonieomgeving start in augustus n 2023 en loopt naar verwachting door t/m eind december 2023. De projectafronsting vindt in januari 2024 plaats.

1.2.5 Clustering

De opdracht is geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten. Bovendien is uit de marktverkenning gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

1.2.6 Contractvorm

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een Overeenkomst met één Opdrachtnemer. Er is gekozen voor een Overeenkomst en niet voor een Raamovereenkomst, omdat de afname jaarlijks redelijk goed kan worden ingeschat. Dit kan enerzijds worden verklaard door de overgang naar het gebruik van MS Teams en anderzijds doordat de toename van mobiele abonnementen reeds een aantal jaren geleden is ingezet. Vermelde kosten en aantallen zijn gebaseerd op afnamegegevens en verwachtingen van SCC over de afgelopen en te verwachten contractperiode. Aan de opgaven kunnen geen rechten worden ontleend.

De Overeenkomst heeft een looptijd van vijf (5) jaar met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden vijfmaal te verlengen voor een duur van één (1) jaar.

De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 maart 2023

Een langere looptijd van 10 jaar is hier gerechtvaardigd, omdat:

- De overgang naar een nieuwe provider zeer forse impact heeft op de inrichting van de telefonie. Voor alle organisaties geldt dat de inrichting opnieuw moet worden vastgesteld en ingevoerd en dat medewerkers opnieuw geïnstrueerd moeten worden in het gebruik. De functionele en financiële 'kosten' die hier mee gemoeid zijn, zijn substantieel.
- De geschatte doorlooptijd van de omzetting van de instellingen. De omzetting is ook kritisch met betrekking tot de onderliggende ICT-infrastructuur gezien de technische verwevenheid van de SaaS-dienst met andere systemen en/of diensten;

- De capaciteitsbehoefte voor en de kosten van de aanbesteding worden over een langere periode gedragen.

1.2.7 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt SCC zich uitdrukkelijk het recht voor om de opdracht als volgt te wijzigen:

1. het doorvoeren van iedere noodzakelijke wijziging die het directe gevolg is van aanpassingen in relevante wet- en regelgeving.
2. het op en afschalen van locaties.
3. het opschalen van aantallen (licenties, sim kaarten ed) en dienstverlening, waarbij tot een maximum van 50 % kan worden opgeschaald van de in de aanbesteding genoemde aantallen.
4. de overeenkomst kan verlengd worden conform de genoemde optie jaren, zo kan ook de waakvlam overeenkomst worden gelicht

“Uiterlijk 3 maanden voor iedere optionele verlenging gaat SCC met Opdrachtnemer over de optionele verlenging in gesprek (teneinde te beslissen of SCC gebruikt wenst te maken van haar eenzijdig recht tot verlenging).

De hierboven genoemde herzieningsclausules betreffen geen wijzigingen die de algemene aard van de opdracht veranderen. Een herziening zal tijdig worden gecommuniceerd met Opdrachtnemer.

1.2.8 Waakvlamovereenkomst

Met de Inschrijver die ten opzichte van de nummer 1, als tweede in de rangorde is geëindigd, wordt de Waakvlamovereenkomst gesloten, zie Bijlage 3B. De Waakvlamovereenkomst is van toepassing gedurende de implementatie periode (maximaal 1 jaar).

In het geval de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vroegtijdig wordt ontbonden, vernietigd of anderszins wordt beëindigd, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Opdracht aan de Inschrijver als nummer 2 in rangorde is geëindigd, en waarmee de Waakvlamovereenkomst is gesloten, te gunnen. Opdrachtgever is niet verplicht de Opdracht aan deze Inschrijver (contractspartij bij de Waakvlamovereenkomst) te gunnen. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor een nieuwe (Europese) aanbesteding te organiseren zonder vergoeding van enige kosten aan deze Inschrijver.

2. Procedure

2.1 Algemeen

De opdracht wordt in de markt gezet op basis de Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 28 juli 2017, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten (Aw 2012), waarbij gebruik gemaakt wordt van de openbare aanbestedingsprocedure.

2.2 Algemene voorwaarden

De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de inschrijver, onder welke benaming dan ook, wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Economisch meest voordelige inschrijving

Stichting Carmelcollege gunt de opdracht op grond van de naar het oordeel van SCC economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV).

2.4 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het elektronisch platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed en dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving. Inschrijvingen die niet via het aanbestedingsplatform worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij de inschrijver.

Op <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen> is meer informatie te vinden over de werking van TenderNed. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

Let op!

SCC raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om digitaal een inschrijving in te dienen. Indien dit niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed. Dit proces kan enkele dagen tot weken duren en Stichting Carmelcollege heeft hier geen invloed op.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Willem Maassen van den Brink. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met personen van Stichting Carmelcollege, anders dan deze contactpersoon. Indien een inschrijver hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is SCC gerechtigd de betrokken inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden bij Stichting Carmelcollege is uiteraard wel toegestaan.

2.6 Aanbestedingsstukken

De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

2.7 Planning aanbestedingsprocedure

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum en tijdstippen (CET)
Publicatie op TenderNed	27 oktober 2022
Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde	11 november 2022, 12:00 uur
Streefdatum publicatie eerste nota van inlichtingen	24 november 2022
Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde	1 december 2022, 12:00 uur
Streefdatum publicatie tweede nota van inlichtingen	8 december 2022
Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving	10 januari 2023, 12:00 uur
Streefdatum verzenden gunningsbeslissing	7 februari 2023
Verificatiebespreking	Week 8 – 2023
Einde bezwaartermijn	27 februari 2023
Gunning	28 februari 2023
Implementatieperiode	Vanaf 1 maart 2023
Ingangsdatum overeenkomst	1 maart 2023

Stichting Carmelcollege behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en verwerkt in de planning op TenderNed.

In geval van een afwijking tussen de planning op TenderNed en de planning in deze aanbestedingsleidraad prevaleert de laatste.

2.8 Vragenronden

Inhoudelijke en procedurele vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed worden gesteld. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord en in de vorm van een nota van inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. De laatste nota van inlichtingen wordt uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluitingsdatum van inschrijving op TenderNed gepubliceerd. Inschrijvers worden geacht van de inhoud van de nota kennis te nemen.

Naast het stellen van vragen en/of het doen van suggesties wat betreft de opdracht kunnen er ook gemotiveerde tekstvoorstellen voor wijziging in de overeenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden worden ingediend. SCC behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen.

Op de overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022) van toepassing.

Er zijn ten behoeve van deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Aangezien vragen voor de tweede vragenronde enkel betrekking mogen hebben de antwoorden die in de eerste nota van inlichtingen zijn gegeven, wordt van inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum en tijdstip worden ingediend, hierbij is de datum en het tijdstip waarop SCC de vragen ontvangt leidend. Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien Stichting Carmelcollege van mening is dat beantwoording van de vraag essentieel is en noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient de inschrijver dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde kenbaar te maken aan Stichting Carmelcollege.

Tijdigheid

Ondernemers wordt verzocht om niet tot het laatste moment te wachten met het melden van onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden en/of bezwaren. Indien na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door inschrijver(s) zijn gemeld via TenderNed, zijn deze voor rekening en risico van de inschrijver.

Indien ondernemer van mening is dat een antwoord in een nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum voor inschrijving gemeld te worden via TenderNed, of dient ondernemer een klacht in te dienen conform de klachtenprocedure.

Voorgaande geldt onverkort het recht om terstond een kortgedingprocedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan Stichting Carmelcollege zulks op straffe van verval van rechten. Inschrijver wordt verzocht een kopie van de betekende dagvaarding te sturen aan de contactpersoon.

Voorschriften stellen van vragen

- De vragen dienen in de vorm van een Word-document conform het bijgevoegde format zoals opgenomen in **Bijlage 9 Vragenformulier** te worden ingediend als bijlage van een bericht dat via TenderNed aan de contactpersoon van SCC wordt verzonden.
- Vragen dienen in volgorde van de opbouw van het document gesteld te worden. Dit betekent dat een vraag over pagina 6 gesteld wordt na een vraag over eerdere pagina's (1 t/m 5) en voor een vraag over latere pagina's (7 e.v.).
- Elke vraag dient een duidelijke verwijzing naar hoofdstuk-, paragraaf- en/of bijlagennummers te bevatten.
- Alle vragen dienen anoniem gesteld te worden. Dit betekent dat er geen bedrijfsnaam of andere bedrijfsspecifieke kenmerken in vermeld worden.
- Alle vragen worden separaat van elkaar gesteld, het indienen van meerdere vragen als één vraag is niet toegestaan.
- Voor vragen die niet op de juiste wijze gesteld zijn geldt dat SCC gerechtigd is deze niet te beantwoorden.
- Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien SCC van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle betrokkenen.
- Voor vragen die gesteld worden tijdens de tweede vragenronde en welke geen betrekking hebben op de antwoorden gegeven in de eerste vragenronde geldt dat SCC gerechtigd is deze niet te beantwoorden.
- Individuele vragen mogen enkel gesteld worden indien de vragensteller zich beroept op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012, en dit gemotiveerd onderbouwt. Indien SCC van mening is dat de onderbouwing onvoldoende is, of beantwoording voor alle betrokkenen relevant kan zijn, biedt zij aan de vraag opnieuw in algemeenheid te stellen.

2.8.1 Eerste vragenronde

Vragen voor de eerste vragenronde kunnen tot uiterlijk de in de planning aangegeven datum gesteld worden.

De vragen inclusief de antwoorden worden vervolgens uiterlijk op de in de planning genoemde (streefdatum) -geanonimiseerd-, in de vorm van een nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

2.8.2 Tweede vragenronde

In de tweede vragenronde mogen alleen vragen ter verduidelijking van de antwoorden in de eerste nota van inlichtingen worden gesteld.

Vragen voor de tweede vragenronde kunnen tot uiterlijk de in de planning aangegeven datum gesteld worden.

De vragen inclusief de antwoorden worden vervolgens uiterlijk op de in de planning genoemde (streefdatum) -geanonimiseerd-, in de vorm van een nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

2.8.3 Individuele vragen

In het geval van een beroep op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012 is het toegestaan een individuele vraag te stellen. Vragensteller dient een dergelijk beroep duidelijk aan te geven. Indien de vraag, naar beoordeling van SCC, geen bedrijfseconomisch belang kent dat de individuele beantwoording van de betreffende vraag rechtvaardigt wordt de betreffende vraag niet beantwoord, tenzij vragensteller alsnog toestemming verleent de vraag op te nemen in de nota van inlichtingen.

Het antwoord op een individuele vraag wordt middels een bericht op TenderNed aan de vragensteller verzonden en heeft dezelfde (juridische) status als een nota van inlichtingen.

2.9 Algemene klachtenregeling

SCC doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen inschrijvers aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van SCC in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van SCC dat indruist tegen bijvoorbeeld een of meer van de voor aanbesteding geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

De klager dient zijn klacht in via het emailadres: klachtenmeldpunt@aanbesteden@carmel.nl of via een volledig ingevuld klachtenformulier op de website www.carmel.nl.

De klachtenregeling is toegevoegd als **Bijlage 8**.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen SCC dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan SCC. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbestedingsstukken. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de Aw2012 van toepassing is. Let op, het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet on hold, tenzij SCC in dit kader anders beslist.

2.10 Inschrijvingen indienen

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Inschrijver dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Andere wijzen van indienen van inschrijvingen worden niet in behandeling worden genomen.

Ingeval van een aantoonbare storing van het platform TenderNed waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, SCC 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 wmaassen@inkada.nl onder vermelding van 'storing TenderNed aanbesteding Telefonie SCC'.

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van SCC en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de SCC 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 inschrijvingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien SCC besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. De (potentiële) inschrijvers welke reeds een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving, wordt de digitale kluis door SCC geopend. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening van de kluis. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, welke op TenderNed wordt gepubliceerd.

2.11 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd conform de onderstaande beschrijving. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

De Stichting Carmelcollege voert eerst een toets op de geldigheid van de inschrijvingen uit. Ingediende inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de inschrijving geen voorwaarden verbonden mogen zijn. Bijvoorbeeld indien op de inkoopvoorwaarden van de aanbestedende dienst voorbehouden worden gemaakt, of de algemene voorwaarden van inschrijver van toepassing worden verklaard in de inschrijving, geldt dit als een voorwaardelijke inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de inschrijving zijn ingediend en waar voorgeschreven rechtsgeldig door een uit het handelsregister blijkende functionaris zijn ondertekend. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door SCC als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

Tijdig ingediende en volledige inschrijvingen worden vervolgens getoetst aan de vormvereisten en voorwaarden zoals omschreven in de aanbestedingsstukken. Indien de inschrijving niet voldoet wordt deze ongeldig verklaard en niet meegenomen in de verdere beoordeling.

Vervolgens worden de geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van:

- de uitsluitingsgronden en;
- de geschiktheidseisen.

Indien één of meer uitsluitingsgronden op de inschrijver van toepassing zijn, de inschrijver niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, en/of niet voldoet aan één of meerdere uitvoeringsvoorwaarden wordt de inschrijving uitgesloten van de verdere beoordeling.

De resterende inschrijvingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam aan de hand van de in de aanbestedingsstukken beschreven gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

Indien een inschrijving enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan aanbestedende dienst besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag/verificatie voorafgaand aan de gunningsbeslissing enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog ter zijde worden gelegd en wordt de ranking opnieuw bepaald.

2.11.1 Gelijk eindigende inschrijvingen

Bij een gelijke eindscore wordt van de gelijk eindigende inschrijvers, de inschrijver met de hoogste score op het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze score gelijk is wordt van de gelijk eindigende inschrijvers de inschrijver met de hoogste score op het zwaarstwegende kwalitatieve sub-gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien ook deze score gelijk is dan wordt de ranking van de betreffende inschrijvers bepaald door loting.

2.12 Gunningsprocedure

2.12.1 Gunningsbeslissing

Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een motivatie bevattende de reden van afwijzing ontvangen, waarbij ook rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk wetboek (hierna: BW), van het aanbod van inschrijver.

Na ontvangst van de gunningsbeslissing kan een afgewezen inschrijver een beroep in rechte instellen tegen de gunningsbeslissing. Dit dient te gebeuren binnen 20 dagen na verzending van de gunningsbeslissing. Dit betreft een vervaltermijn. In geval van een kortgedingprocedure schort SCC de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

2.12.2 Verificatie

Stichting Carmelcollege gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de bezwaartermijn over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende inschrijver, en indien van toepassing de derde(n). Hiertoe dient inschrijver aan wie SCC voornemens is te gunnen de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van SCC binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft SCC de mogelijkheid om de deze inschrijver te verzoeken de inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.

2.12.3 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de beoogde opdrachtnemer aan alle vereisten voldoet én binnen twintig kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij SCC, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de overeenkomst getekend.

In het geval dat een beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan SCC een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle inschrijvers verzonden en de bezwaarperiode van twintig kalenderdagen is opnieuw van toepassing.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, dan gaat SCC niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

2.13 Voorwaarden

2.13.1 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving gestand gedurende ten minste 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van inschrijvingen is verstreken. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot 90 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt SCC zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.13.2 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte worden verstrekt, deze dienen vergezeld te zijn van een gewaarmerkte Nederlandse vertaling van een beëdigd tolkvertaler. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers, welke zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht, in de contacten met aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

2.13.3 Gebruik merknamen, typen of octrooien

SCC heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient gelezen te worden “of gelijkwaardig”.

Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient deze dit op eerste verzoek van SCC aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.13.4 Voorbehouden ten aanzien van de aanbesteding

SCC behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- i. de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- ii. de opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- iii. de planning te wijzigen;
- iv. de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

2.13.5 Wijzigingen inschrijver

Inschrijver houdt SCC gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van zijn organisatie welke van belang kunnen zijn voor SCC bij de beoordeling van de door inschrijver verstrekte informatie. Met dergelijke ontwikkelingen wordt bijvoorbeeld bedoeld een materiële negatieve wijziging in de door inschrijver verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

2.13.6 Mededinging

Inschrijver onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder wisselt inschrijver geen informatie over zijn inschrijving uit met andere inschrijvers, of met derde.

2.13.7 Kosten

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden niet door SCC vergoed, ook niet in geval van stopzetten van de aanbestedingsprocedure.

2.13.8 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure, als de te sluiten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure alsmede uit de te sluiten overeenkomst worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank Overijssel vestiging Almelo.

2.13.9 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Middels het UEA verklaart inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen. Het indienen van een niet volledig ingevuld of gewijzigd UEA leidt tot uitsluiting.

2.13.10 Intrekken en/of aanvullen inschrijving

Een inschrijver kan zijn inschrijving na de sluitingsdatum en het sluitingstijdstip niet meer intrekken. Ook het aanvullen van de inschrijving is dan niet meer mogelijk, tenzij SCC daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.

SCC kan verlangen dat de inschrijver zijn inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat er in dat geval geen sprake is van een herkansing. Een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat SCC een duidelijker beeld heeft van hetgeen is aangeboden.

2.13.11 Manipulatieve inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële, marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Indien naar oordeel van SCC sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Hierbij adresseert de inschrijver in ieder geval de aspecten zoals benoemd in artikel 2.116 lid 2 Aw 2012. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hoger tarief is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd, wordt de inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door de inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren.

2.13.12 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- De inschrijving niet tijdig is ingediend; dit is alleen mogelijk doch alleen in de situatie dat SCC toestemming heeft gegeven om de inschrijving via een andere weg dan TenderNed in te dienen. Indien de Inschrijving via TenderNed moet worden ingediend is het vanwege de digitale kluissluiting niet mogelijk om een inschrijving niet tijdig in te dienen;
- De inschrijving niet voldoet aan alle door SCC gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- De inschrijving onder voorwaarden of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is,

Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft SCC daarentegen het recht om de inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen.

3. **Eisen aan de Inschrijver**

3.1 **Hoedanigheid van de inschrijver**

(Rechts)personen kunnen slechts eenmaal inschrijven, hetzij als individuele inschrijver, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer, waarbij gebruik gemaakt kan worden van onderaannemers en/of een beroep gedaan kan worden op derde(n).

Bij deze aanbesteding mogen samenwerkingsverbanden van ondernemers als bedoeld in artikel 2.52 van de Aanbestedingswet 2012 inschrijven. Een samenwerkingsverband van twee of meer ondernemers wordt beoordeeld als één inschrijver. Het samenwerkingsverband moet een zogenaamde penvoerder hebben die door de andere leden van het samenwerkingsverband onherroepelijk en onvoorwaardelijk is gemachtigd hen te vertegenwoordigen.

Een moedermaatschappij, of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding inschrijven, of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven.

Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven worden al deze rechtspersonen uitgesloten, tenzij bij inschrijving naar genoegen van Stichting Carmelcollege wordt aangetoond dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. De volgende ondernemingen worden als één beschouwd:

- aan elkaar gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW of
- met elkaar verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- aan elkaar gelieerd in aan artikel 2:24a of 2:24b BW vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.1.1 Samenwerkingsverband

Combinaties van ondernemers (Deel II A 'Wijze van deelneming' UEA) kunnen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure, mits hun deelname in overeenstemming met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten gebeurt (zie: Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken van 11 september 2009, nr. WJZ/9153048, met betrekking tot de toepassing door de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit van artikel 6 van de Mededingingswet ten aanzien van Combinatieovereenkomsten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2009), Stcrt 2009, 14082).

3.1.2 Beroep op derde

Technische bekwaamheid

Indien inschrijver zich beroept op derde(n) (ook zijnde de holding/concern waaronder inschrijver valt) voor wat betreft de technische bekwaamheid, dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen welke gelden voor de inschrijver zijn tevens van toepassing op derde(n).

De derde(n) c.q. onderaannemer(s) waarop de inschrijver een beroep inzake de technische bekwaamheid dient tijdens de uitvoering van de opdracht de betreffende werkzaamheden waarop deze technische bekwaamheid van toepassing is ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende UEA van deze derde(n);
- Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (statuten, volmacht(en) etc.);
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseisen m.b.t. de technische bekwaamheid waarvoor inschrijver een beroep doet op deze derde(n).

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Bewijsmiddelen inzake uitsluitingsgronden van deze derde(n).
- Bewijsmiddelen inzake de geschiktheidseisen m.b.t. de technische bekwaamheid waarvoor inschrijver een beroep doet op deze derde(n).

Financiële en/of economische draagkracht

Indien inschrijver zich beroept op een derde (ook zijnde de holding/concern waaronder inschrijver valt) voor wat betreft de financiële en/of economische draagkracht dient dit op het UEA (Deel II C) aangegeven te worden. De uitsluitingsgronden welke gelden voor de inschrijver zijn tevens van toepassing op deze derde.

Let op: indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening dan is er naar het oordeel van Stichting Carmelcollege sprake van het doen van een beroep op de financiële en/of economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap).

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek
- Of
- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (**Eigen format**).
 - Volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekende UEA van deze derde(n);
 - Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (statuten, volmacht(en) etc.).

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Indien er geen verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek is ingediend: Alle bewijsmiddelen inzake de uitsluitingsgronden van deze derde(n)
- Of
- Indien er een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek is overlegt: Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 Aw2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

3.1.3 Onderaannemers

Indien een inschrijver gedurende de uitvoering van de opdracht delen van de opdracht uitbesteedt aan onderaannemers, waarop zij geen beroep doet inzake de geschiktheidseisen, dient inschrijver deze onderaannemer(s) en de taken die zij gaa(n)(t) uitvoeren te vermelden in het UEA (Deel II D).

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**Bijlage 7**), hierna UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.

Door ondertekening van het UEA verklaart inschrijver dat geen van de uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en dat inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen, of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot uitsluiting.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen het UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen. Dit geldt tevens voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het indienen van het UEA bij inschrijving dat geen van de daarin genoemde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn.

Indien toch één of meer van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gestelde uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn, kan de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Stichting Carmelcollege stelt een inschrijver waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid Aw 2012 of artikel 2.87 Aw 2012 van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende vertrouwenwekkende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien Stichting Carmelcollege dat bewijs toereikend acht, wordt de betrokken inschrijver niet uitgesloten.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een door de rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) ingevuld, niet gewijzigd en ondertekend UEA (**Bijlage 7**);
- Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (volmacht(en)).

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven **Gedragsverklaring Aanbesteden**, als bedoeld in artikel 4.1 Aw 2012, die op datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan 24 maanden;
- Een **verklaring van de Belastingdienst** waaruit blijkt dat inschrijver voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Wanneer een inschrijver niet afkomstig is uit Nederland en zodoende niet het bewijsstuk kan verstrekken als bovengenoemd, kan volstaan worden met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door de betrokkene ten overstaand van een bevoegde rechtelijke instantie, notaris of bevoegd beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst wordt afgelegd.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken te overleggen. Dit geldt ook voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

3.4 Geschiktheidseisen

Inschrijver verklaart middels het UEA (Deel IV) aan de hierna gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Indien inschrijver niet kan voldoen aan een of meer van de gestelde geschiktheidseisen, wordt de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.4.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

De onderneming van inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

- Een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/handelsregister (**KvK uittreksel**) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes

maanden. Dit bewijs bevat de actuele gegevens van inschrijver en inschrijver vult dit bewijs aan met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de inschrijver blijkt (volmacht(en)).

3.4.2 Financiële en economische draagkracht

Aansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van SCC adequaat dekt, in ieder geval tot een bedrag van **1.250.000** euro per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van **2.500.000** euro voor directe schade.

In het geval van een samenwerkingsverband (combinatie), geldt deze eis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, of individueel voor elke combinant indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering.

Controleverklaring

Inschrijver verklaart door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de meest recente controleverklaring van Inschrijver geen kritische aantekening bevat t.a.v. de zogenaamde continuïteitsparagraaf (te denken valt aan een paragraaf in bijvoorbeeld de jaarrekening waarin wordt vermeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit). Voor niet-jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een zogenaamde beoordelings- of samenstellingsverklaring waarin geen continuïteitsparagraaf mag voorkomen.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van een recente (op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder dan twaalf maanden) geldige en relevante polis van de aansprakelijkheidsverzekering, of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid. Uit de gevraagde polis of verklaring dient duidelijk te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s) of derde(n).
- Een kopie van de controleverklaring (dan wel de beoordelings- of samenstellingsverklaring) na voorlopige gunning overleggen.

3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient aan te tonen dat wordt voldaan aan de gestelde kerncompetentie. U dient bij het invullen van uw referentie gebruik te maken van **bijlage 10** (referentieformat). Uw referentieformulieren moeten dusdanig onderbouwd zijn dat SCC kan vaststellen of Inschrijver aan de gestelde kerncompetenties voldoet.

kerncompetentie 1

Het bij **minimaal twee verschillende opdrachtgevers** implementeren en leveren en beheren van Cloud telefonie, mobiele en vaste telefonie als opgenomen in de offerteaanvraag inclusief de integratie van Microsoft Teams met een minimale omvang van € 100.000,- excl. btw. per jaar zoals omschreven binnen de scope van onderhavige aanbesteding, van een publieke organisatie (zorg, onderwijs, politie, gemeente, provincie, etc.). Inschrijver levert voor kerncompetentie 1 twee referenties aan.

Kerncompetentie 2

Het bij **minimaal één opdrachtgever** implementeren, leveren en beheren van een Teams telefonie omgeving aangevuld met gecertificeerde MS Teams applicatie(s). Inschrijver benoemt welke applicatie dit betreft (bedienpost applicatie en /of ACD applicatie) waarbij minimaal 50 gebruikers van de aanvullende applicatie gebruik maken. Inschrijver levert voor kerncompetentie 2 één referentie aan.

Een referentie opdracht dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij inschrijver of onderaannemer samen met een andere ondernemer de referentie opdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door inschrijver of onderaannemer is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentie opdracht mag als zodanig worden gebruikt. Indien inschrijver toch gebruik wenst te maken van de volledige referentie dient de betrokken ondernemer van de referentie als onderaannemer te worden ingezet bij de uitvoering van de onderhavige opdracht.
- In het geval van een samenwerkingsverband dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de kerncompetenties. De combinant op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren.
- Indien een inschrijver zich voor de toetsing aan de technische bekwaamheid (referenties) deels op de technische bekwaamheid van derde(n) beroept, dient duidelijk te worden gemaakt in de overlegde referenties welk deel van de opdracht door inschrijver en welk deel door de betreffende derde is uitgevoerd. Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden door welke organisatie de referentie opdracht is uitgevoerd. De derde op wie inzake een kerncompetentie een beroep gedaan wordt, dient tijdens de uitvoering van de opdracht de werkzaamheden waarop deze kerncompetentie van toepassing zijn ook daadwerkelijk uit te voeren.
- De referentie opdracht is actueel. Dat wil zeggen dat de referentie opdracht niet langer dan drie jaar geleden is uitgevoerd, of op het moment van uitbrengen van de inschrijving in uitvoering is. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven.
- Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat SCC zich het recht voorbehoudt om zonder tussenkomst van inschrijver de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de referentie(s) te verifiëren (bij de referent) en/of nadere bewijsstukken op te vragen bij de inschrijver, zoals het bewijs van de duur van de overeenkomst en bewijs van de omvang van de referentie opdracht.

Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken

Per referentie opdracht een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format **Bijlage 10**.

3.4.4 Kwaliteitsborging

Inschrijver verklaart dat haar systeem van kwaliteitsborging, of indien van toepassing het systeem van kwaliteitsborging van de onderaannemer(s) type I die de opdracht gaat uitvoeren voldoet aan de Europese normenreeks NEN/ISO 9001:2015 serie, of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- Een kopie van het meest recente, geldende kwaliteitscertificaat met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 Aw, of;
- In het geval er sprake is van een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem gebaseerd op een andere norm dan de NEN/ISO 9001:2015: Een kopie certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet en een onderbouwde toelichting waaruit blijkt op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN/ISO-9001:2015 systeem. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
 - Visie op kwaliteitszorg;
 - Kwaliteitszorgsystemen;
 - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - Procedure voor de afhandeling van klachten;

- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- Verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
- Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit. of;
- Indien geen certificaat kan worden overlegd: een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd, alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit. In deze toelichting dienen de volgende onderwerpen naar voren te komen:
- Visie op kwaliteitszorg
- Kwaliteitszorgsystemen;
- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- Verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert;
- Beschrijving van de maatregelen ter borging van de kwaliteit.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor alle combinanten.

In het geval dat Inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer type I voor de uitvoering van de dienstverlening geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s) type I.

In het geval Inschrijver gebruik maakt van onderaannemers (ongeacht het type) voor de uitvoering van de dienstverlening geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s).

3.4.5 Informatiebeveiliging

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat:

- Op de gehele dienstverlening van Opdrachtnemer ISO-27001 (Informatiebeveiliging) van toepassing is en deze certificering zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar voldoen;
- Inschrijver voldoet aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving ten aanzien van gegevensbescherming en informatiebeveiliging en conformeert zich hierbij aan;
- Alle door Inschrijver geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en rapporteert hierover naar Aanbestedende dienst;
- De dienstverlener voldoet eveneens aan de meldplicht datalekken als is vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.
- ISAE 3402 verklaring, of vergelijkbare andere certificering, waaruit blijkt dat assurance over risicomanagement en interne beheersing afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt. Na de voorlopige gunning dienen hiervoor de bewijsstukken te worden overlegd

3.4.6 Verwerkersovereenkomst

Ten aanzien van de dienstverlening telefonie worden persoonsgegevens opgeslagen die, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) strikt noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening telefonie. SCC, de verwerkingsverantwoordelijke, stelt deze persoonsgegevens beschikbaar. Inschrijver, de verwerker, dient alle organisatorische en technische maatregelen te hebben genomen om te voldoen aan de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 4).

Als Inschrijver onderaannemer(s) inzet die tevens verwerkers zijn betreffende de dienstverlening telefonie, dan is de AVG ook op deze onderaannemer(s) van toepassing.

Hierdoor ontstaan waarborgen voor de betrokken partijen ten aanzien van:

- Beschikbaarheid van de dienstverlening en/of de hulpmiddelen (bedrijfsduur waarbij rekening wordt gehouden met uitval tijden, storingen, incidentresponse, hersteltijden en continuïteit);
- Integriteit van de data/informatie (juistheid, tijdigheid en volledigheid);
- Vertrouwelijkheid (alleen geautoriseerde personen krijgen toegang tot het systeem en informatie).

Zowel Aanbestedende dienst als Inschrijver hebben hun verantwoordelijkheid waar het om de beveiliging van persoonsgegevens gaat. Van Inschrijver wordt geëist dat hij de organisatorische, (beheer)procesmatige en technische beveiligingsmaatregelen volgens de Verwerkersovereenkomst inricht, beheert en onderhoudt.

3.4.7 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming en arbeidsbescherming

Inschrijver dient te voldoen aan de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 die gelden in Nederland. Deze bepalingen zijn te verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle combinanten aan deze uitvoeringsvoorwaarden te voldoen.

In het geval dat Inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer ongeacht het type), geldt deze geschiktheidseis ook voor deze onderaannemer(s).

3.4.8 Social return

Als onderdeel van het beleid voor duurzaam inkopen kiest Aanbestedende dienst voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en die mensen perspectief bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan wil Aanbestedende dienst ondersteuning geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden.

Met de toepassing van social return zorgt Aanbestedende dienst in deze aanbesteding ervoor dat dit een concrete sociale winst oplevert in de vorm van het creëren van extra (leer)werkplekken. Inschrijver dient in geval van gunning van de dienstverlening Telefonie aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings) plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

Voor deze aanbesteding wordt ervan uitgegaan dat 5% van de totale opdrachtsom gedurende de duur van de Overeenkomst Telefonie wordt ingezet voor de doelgroep, deze bestaat uit:

- minimaal drie maanden werkloos zijn en ingeschreven staan bij een uitkeringsinstantie zoals het UWV Werkbedrijf, de gemeente of vergelijkbare instantie;
- voortijdig schoolverlater zijn zij die; vallen onder de WSW-, WGA/WIA-/WAO-, Wajong- of NUG-regeling.

Het gaat hierbij om het creëren van een extra inzet; mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij Inschrijver tellen niet mee.

Binnen een termijn van drie (3) maanden na ondertekening van de Overeenkomst Telefonie dient Inschrijver een social return plan in te dienen waarin is vastgelegd hoe Inschrijver invulling gaat geven aan de gevraagde 5% investering. In het social return plan moet in elk geval de volgende onderwerpen zijn uitgewerkt:

- de wijze waarop Inschrijver zal garanderen dat de vereiste 5% investering voor de doelgroep wordt gehaald;
- de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de social return eis;
- in geval dat Inschrijver schat dat meer dan 5% investering social return haalbaar is, hierover uitleg geven;

- de wijze waarop Inschrijver de doelgroep op een efficiënte en effectieve wijze gaat inzetten;
- de borging en garanties die Inschrijver zal nemen om de werkwijze en de begeleiding van de doelgroep daadwerkelijk te realiseren.

NB. Inschrijver wordt uitgenodigd om in de vorm van een vraag tijdens de vragenronden beargumenteerd aan te geven waarom Inschrijver eventueel van mening is dat toepassing van social return voor de dienstverlening Telefonie niet realistisch of niet haalbaar is en/of dat het genoemde percentage niet realistisch of niet haalbaar is. In het laatste geval dient door Inschrijver beargumenteerd te worden aangegeven welk percentage naar zijn mening wel realistisch en haalbaar is voor de dienstverlening Telefonie. Het is aan Aanbestedende dienst om de in de vragenronden ingediende voorstellen al dan niet over te nemen. Bijvoorbeeld door aanpassing van het percentage of door het geheel buiten toepassing verklaren van de social return eis. Een eventuele aanpassing of buiten toepassing verklaring van de eis geldt voor alle Inschrijvers.

In geval van handhaving van de eis zal na gunning door de Opdrachtnemer een social return plan worden opgesteld. Dit plan wordt als bijlage bij de overeenkomst toegevoegd.

Ter controle op de uitvoering van deze eis gedurende de duur van de Overeenkomst Telefonie stuurt Inschrijver aan Aanbestedende dienst elk jaar geheel ingevuld en ondertekend het 'Verantwoordingsformulier social return' toe (zie **Bijlage 13**).

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis voor alle combinanten.

4. Gunning

4.1 Economisch meest voordelige aanbidding

De overeenkomst wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (Beste PKV).

Gunningsmethodiek

Ter bepaling van de beste PKV heeft SCC de in de onderstaande tabel weergegeven (sub-) gunningscriteria vastgesteld met bijbehorende wegingspercentages, waarbij de Inschrijving met de hoogste score de Inschrijving met de beste PKV is. De ranking van de Inschrijvers wordt bepaald op basis van de behaalde scores.

Gunning-criterium	Sub-gunningcriterium	Maximaal aantal te behalen punten
Financieel – Inschrijfprijs		350
Open vragen (kwaliteit)		650
Criterium 1 – Programma van Wensen (aanvullende functionaliteiten)		125
Criterium 2 – Technische uitwerking		125
Criterium 3 – Beheeractiviteiten		95
Criterium 4 – Service afspraken		60
Criterium 5 – Flexibiliteit bij afschalen		150
Criterium 6 – Nadere uitwerking concept implementatieplan		95

4.2 Gunningscriteria

4.2.1 Sub-gunningscriterium 'Kwaliteit'

Het kwalitatief gunningscriterium is opgebouwd uit de in deze paragraaf beschreven sub-gunningscriteria, welke allemaal afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld. Inschrijver beantwoordt de vragen van de 6 criteria in maximaal 15 pagina's, waarbij printscreens om voorbeelden te geven en het verzoek om een standaard SLA aan te leveren niet worden meegeteld bij deze 15 pagina's. Printscreens en uw SLA kunt u bijvoegen als separate bijlage(n).

Criterium 1 – Programma van Wensen (aanvullende functionaliteiten)

SCC verwacht een hoogwaardige Cloud telefonie oplossing, gebaseerd op MS Teams (incl. Phone system licenties), aangevuld met een ACD/ Contact center applicatie en een bedienpost applicatie die geïntegreerd zijn binnen de MS teams omgeving. Het is voor SCC belangrijk dat zo veel mogelijk van de gewenste functionaliteiten ingevuld kunnen worden door Inschrijver (tegen zo min mogelijk meerkosten). Onderstaand vindt u een overzicht van functionaliteiten waarvan SCC graag gebruik maakt. Inschrijver dient bij iedere functionaliteit de onderstaande deelvragen te beantwoorden. Per wens is het maximale aantal te behalen punten aangegeven. De punten worden toegekend per individuele wens.

- 1) Kan de functionaliteit ingevuld worden, en zo ja in welke mate? (inhoudelijke toelichting)
- 2) Is het invullen van de functionaliteit opgenomen binnen de inschrijfsom, of worden er meerkosten gerekend door Inschrijver. In het geval van meerkosten moet Inschrijver deze in detail onderbouwen, inclusief motivatie waarom meerkosten vereist zijn.
- 3) Indien de functionaliteit niet ingevuld kan worden, dan dient u te omschrijven welk alternatief er aangeboden kan worden (inclusief onderbouwing van eventuele meerkosten).

Wens	Toelichting	Maximale punten
W1 – Status informatie	SCC wenst dat telefonistes (profiel 1b) de beschikking hebben over status informatie van collega's; onder andere wanneer een collega met profiel 2 intern belt met een andere collega met profiel 2 (intern-intern via Teams bellen) of via Teams uitgaand aan het bellen zijn). In welke mate kunt u tegemoet komen aan de wens van SCC om real-time te beschikken over status informatie tussen de verschillende applicatie (Teams, Contact center en bedienpost)? Deze vraag is een verdiepingsvraag en gaat over de status informatie bij specifieke belscenario's	25
W2 – Informatie bij onbeantwoorde oproep	SCC wenst dat telefonistes (profiel 1b) uitgebreide informatie ontvangen op het moment dat een onbeantwoorde telefonische oproep naar een collega (met profiel 2) naar de receptie wordt gerouteerd. Inschrijver geeft aan; A, de reden van terugval, B, het telefoonnummer van de collega en C, het telefoonnummer van de beller. Op welke wijze komt u aan bovenstaande 3 wensen tegemoet?	20
W3 – Telefoongids(en)	SCC wenst dat de aangeboden applicaties de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van een centrale- en decentrale telefoongids. Welke mogelijkheden biedt de oplossing van Inschrijver? (bijvoorbeeld het toevoegen/verwijderen van records)	25
W4 – Autorisatie telefoongids(en)	SCC wenst dat bij gebruik van de telefoongids(en) de mogelijkheid hebben om gebruikers te autoriseren voor het wel/niet aanbrengen van mutaties. Welke mogelijkheden biedt de oplossing van Inschrijver?	20
W5 – Functionaliteiten applicaties via Teams	Inschrijver dient met betrekking tot de in te zetten applicaties een omschrijving te geven met betrekking tot de gebruikers-interface. SCC wenst inzicht te verkrijgen in de wijze waarop u de aanvullende applicaties aanbiedt aan de eindgebruikers. Wat is het verschil qua functionaliteiten op het moment dat een telefoniste via de interface van Teams gebruik maakt van de bedienpost of contact center app ten opzichte van een webclient / app. Zo ja beschrijf deze	35

Beoordelingsmodel Programma van Wensen criterium 1

Oordeel	Scoremogelijkheid per wens
Uitstekend: - Inschrijver heeft aantoonbaar gemaakt dat de omschreven wens optimaal voor SCC ingevuld kan worden. De toelichting van Inschrijver geeft een uitstekend beeld van de invulling van de omschreven wens en levert een zeer positieve bijdrage aan de oplossing voor SCC. De wens is daarnaast opgenomen binnen de financiële aanbieding of er is (naar het oordeel van de beoordelingscommissie) sprake van redelijke/beperkte meerkosten.	100% van de aangegeven punten bij deze wens
Goed: - Inschrijver kan de wens van SCC grotendeels invullen, maar de toelichting van de Inschrijver sluit niet op alle onderdelen volledig aan bij de behoeften van de beoordelingscommissie. - Inschrijver is in staat de wens van SCC volledig in te vullen maar er is (naar het oordeel van de beoordelingscommissie) sprake van aanzienlijke meerkosten. - Inschrijver kan de wens niet volledig invullen, maar biedt een alternatief aan die door de beoordelingscommissie als passend wordt beoordeeld. Eventuele omschreven meerkosten zijn (naar het oordeel van de beoordelingscommissie) redelijk.	70% van de aangegeven punten bij deze wens
Redelijk: - Inschrijver kan de omschreven wens van SCC slechts in beperkte mate invullen. De toelichting van Inschrijver biedt SCC onvoldoende inzicht in de functionaliteit die geboden gaat worden. - Inschrijver kan de omschreven wens van SCC (grotendeels) invullen, maar omschreven meerkosten zijn (naar het oordeel van de beoordelingscommissie) qua omvang niet gewenst. - Inschrijver kan de omschreven wens van SCC niet invullen en het aangeboden alternatief sluit niet volledig aan bij de behoeften van de beoordelingscommissie. Eventuele meerkosten zoals omschreven bij het alternatief zijn (naar het oordeel van de beoordelingscommissie) qua omvang niet gewenst.	30% van de aangegeven punten bij deze wens
Slecht: - Inschrijver kan op geen enkele wijze invulling geven aan de omschreven wens of de gegeven informatie sluit niet aan bij de omschreven uitgangspunten. Inschrijver heeft daarnaast geen passend alternatief aangeboden.	0% van de aangegeven punten bij deze wens

Criterium 2 – Technische uitwerking

De Inschrijver is verantwoordelijk voor ontwerp en de omvang van de communicatie kanalen die bij SCC aangeboden worden. Daarnaast verwacht SCC een uitstekende beschikbaarheid van de aangeboden oplossing. Met betrekking tot de technische uitwerking van de oplossing voor vaste telefonie wil SCC dat Inschrijver de onderstaande deelvragen beantwoordt. Uw beantwoording wordt inhoudelijk beoordeeld door de beoordelingscommissie. Punten worden toegekend op basis van uw algehele beantwoording en niet per deelvraag afzonderlijk.

- 1) Verstrek een algemene toelichting met betrekking tot de technische opbouw van de oplossing die u bij SCC aanbiedt. Onderbouw hierbij waarom de aangeboden oplossing volgens u (technisch) passend is voor SCC.

- 2) Omschrijf (en onderbouw) welke beschikbaarheid u garandeert van de gehele aangeboden oplossing. Maak hierbij ook separaat de beschikbaarheid inzichtelijk van aangeboden aanvullende applicaties.
- 3) Op welke wijze gaat Inschrijver actieve monitoring uitvoeren op de oplossing van SCC? Inschrijver geeft aan op welke onderdelen actieve monitoring kan worden toegepast, onder andere ter voorkoming van capaciteitsproblemen (aantal gesprekskanalen naar openbare tel. Netwerk, aantal gesprekskanalen in contact center en bedienpost applicatie) of slechte gesprekskwaliteit.
- 4) Omschrijf op welke wijze Inschrijver gaat handelen op het moment dat er vanuit de bij sub-vraag 3 omschreven monitoring problemen/risico's door Inschrijver worden herkend.
- 5) Op pagina 8 van **Bijlage 2** 'Beschrijving huidige situatie' vindt u een overzicht van de huidige toestellen die binnen SCC aanwezig zijn. Neem binnen uw inschrijving onderstaande tabel op en geef antwoord op de vragen voor alle types:

Type toestel	Hergebruik mogelijk?	Op welke wijze moet Teams geconfigureerd worden?	Ontbreken er functionaliteiten bij hergebruik?
SSIP335	Ja / Nee	Toelichting..	Toelichting..
SSIP450	Ja / Nee	Toelichting..	Toelichting..
Etc..			

Criterium 3 – Beheeractiviteiten

SSC wenst dat zij binnen de nieuwe situatie zelfstandig en eenvoudig wijzigingen kan doorvoeren. Zie daarvoor onder andere de voorgestelde demarcatielijst voor beheeractiviteiten, toegevoegd als Bijlage 17 1e, 2e en 3e lijns beheerwerkzaamheden bij de aanbestedingsdocumentatie. Op basis van de antwoorden op onderstaande vragen gaan we na gunning de definitieve demarcatie bepalen.

SCC wil dat Inschrijver voor de onderstaande beheersactiviteiten een toelichting verstrekt. Daarbij dient u per activiteit de onderstaande deelvragen te beantwoorden. Punten worden toegekend op basis van uw algehele beantwoording en niet per deelvraag afzonderlijk.

- 1) In welke applicatie/tool dienen de onderstaande handelingen uitgevoerd te worden door SCC?
- 2) Omschrijf het stappenplan dat door SCC uitgevoerd dient te worden om de onderstaande handelingen uit te voeren. Maak hierbij ook de eenvoud / gebruikersvriendelijkheid van de uit te voeren handelingen aantoonbaar.

Onderdeel	Te omschrijven handelingen
MS Teams	1) Teams phone user configureren (bron AzureAD), inclusief het toekennen van een gebruikersprofiel, intern/extern telefoonnummer, terugval bij bezet/onbeantwoord en voicemail. 2) Naamswijziging van toestel bij verhuizing.
Contact center applicatie	1) Nieuwe user aanmaken en toevoegen aan call flow. 2) Aanpassen openingstijden/openingsdagen/meldtekst per call flow. 3) Doorschakeling naar buitenwerktijd tekst tijdelijk ongedaan maken.

	4) Tijdelijke buitenwerktijd tekst/incidentele meldtekst op een extern nummer dat op deze applicatie wordt afgehandeld activeren of deactiveren.
Bedienpost applicatie	1) Nieuwe user aanmaken en toevoegen aan call flow. 2) Aanpassen openingstijden/openingsdagen/meldtekst per call flow. 3) Doorschakeling naar buitenwerktijd tekst tijdelijk ongedaan maken. 4) Tijdelijke buitenwerktijd tekst/incidentele meldtekst op een extern nummer dat op deze applicatie wordt afgehandeld activeren of deactiveren.
Inrichten autorisatie	1) Omschrijving van de wijze waarop beheerders wel/niet geautoriseerd kunnen worden voor bepaalde werkzaamheden of bepaalde instellingen.

Criterium 4 – Service afspraken

SCC wil dat de toekomstige Opdrachtnemer ook qua service optimaal aansluit bij de behoeften van de organisatie. Om die reden wil SCC inzicht in de wijze waarop de serviceorganisatie van Inschrijver de dienstverlening voor SCC gaat uitvoeren. SCC vindt het met name van belang dat overeengekomen KPI's te allen tijde worden gerealiseerd door de Opdrachtnemer. Inschrijver dient antwoord te geven op de onderstaande deelvragen. Punten worden toegekend op basis van uw algehele beantwoording en niet per deelvraag afzonderlijk.

- 1) Omschrijf de wijze waarop u uw serviceorganisatie voor SCC gaat inrichten. Maak daarbij eveneens inzichtelijk op welke wijze uw serviceorganisatie SCC gaat ontzorgen en informeren bij de uitvoering van de dienstverlening.
- 2) Omschrijf welke mogelijkheden Inschrijver ziet om het change proces zo (kosten) efficiënt mogelijk in te richten.
- 3) Op welke wijze gaat Inschrijver zorgdragen voor het continu onderhouden en verbeteren van de telefoniedienstverlening voor SCC.
- 4) Omschrijf uw aanpak en welke sancties u uzelf oplegt op het moment dat de overeengekomen KPI's vanuit de SLA in één maand of meerdere maanden niet worden behaald.
- 5) Welke mogelijkheid biedt Inschrijver om een koppeling te maken met Topdesk (API) voor het melden van storingen en het aanvragen van changes?

Inschrijver levert een concept SLA aan. Dit concept dient in overeenstemming te zijn met het Programma van Eisen opgenomen als bijlage 1 (bijvoorbeeld maar niet beperkt tot eis EO-9 omtrent de van toepassing zijnde oplostijden). De concept SLA wordt niet als zelfstandig onderdeel beoordeeld.

Criterium 5 – Flexibiliteit in afschalen (eis AE-10)

SCC heeft het aantal gebruikers per profiel geïnventariseerd. Dit zijn echter geen statische aantallen gedurende de contractperiode. Inschrijver beschrijft op welke wijze afschalen van gebruikers wordt verrekend. Inschrijver benoemt hierbij de verschillende onderdelen van de dienst;

aantal licenties (Teams Phone licentie, contact center licenties, bedienpost licenties, SIP kanalen, aantal kanalen in Contact center applicatie en bedienpost applicatie, belvolume, data volume, doorlooptijd en eventuele minimale aantallen waarop het aanbod is gebaseerd. Naarmate de inschrijver meer flexibiliteit dan de gestelde 10% (eis AE-10) biedt in het afschalen, wordt het antwoord op deze vraag hoger gewaardeerd

Beoordelingsmodel aanbod criterium 5; flexibiliteit

Oordeel	Scoremogelijkheden per criterium
Uitstekend: - Inschrijver biedt maximale flexibiliteit. Er gelden geen beperkingen voor het afschalen van : - Het aantal user licenties (profiel 1a,1b,2, 3 en 4) - Het aantal SIP spraakkanalen - Het aantal spraakkanalen in contact center, - Het aantal spraakkanalen in de bedienpost applicatie - Het aantal mobiele abonnementen - Het volume aan belkosten vaste netwerk - Daarnaast heeft Inschrijver geen aanvullende voorwaarden of minimale drempelwaardes per specifiek onderdeel opgenomen in het aanbod.	100% van de maximale score voor dit criterium
Goed: - Inschrijver biedt een goede flexibiliteit. Er gelden geen beperkingen voor het afschalen van de aantallen van bovenstaande items - Inschrijver hanteert minimale drempelwaardes op onderdelen. Deze drempelwaardes zijn naar het oordeel van de beoordelingscommissie redelijk.	70% van de maximale score voor dit criterium
Redelijk: - Inschrijver biedt een redelijke flexibiliteit. Er gelden beperkende percentages voor het afschalen van de aantallen van bovenstaande items. Dit percentage is echter hoger dan de minimale eis van 10%. - Inschrijver hanteert minimale drempelwaardes op onderdelen. Deze drempelwaardes zijn naar het oordeel van de beoordelingscommissie redelijk.	30% van de maximale score voor dit criterium
Slecht: - Inschrijver biedt een slechte flexibiliteit. Er geldt een beperkt percentage (10%) voor het kunnen afschalen van de aantallen van bovenstaande items. - Inschrijver hanteert hoge drempelwaardes op onderdelen (naar oordeel van de beoordelingscommissie).	0% van de maximale score voor dit criterium

Criterium 6 – Nadere uitwerking concept implementatieplan

SCC heeft in het concept implementatie plan beschreven hoe de migratie van de bestaande telefonie omgeving naar de nieuwe omgeving gerealiseerd kan worden (**Bijlage 11**). Opdrachtnemer baseert haar prijsaanbod op de beschreven implementatie methode en doorlooptijd. SCC wil inzicht in de beoogde implementatieaanpak van Inschrijver en biedt Inschrijver de gelegenheid om binnen dit criterium inhoudelijk te reageren op het concept implementatieplan van SCC. Mochten de aanbevelingen consequenties hebben voor doorlooptijd of prijsstelling dan maakt Inschrijver dit inzichtelijk. SCC wijst er op dat de telefonische bereikbaarheid van scholen erg belangrijk is. Aanbevelingen van Inschrijver mogen niet leiden tot een verminderde bereikbaarheid van scholen tijdens openingstijden.

Met betrekking tot het concept implementatieplan verzoekt SCC u om de onderstaande deelvragen te beantwoorden. U dient bij de beantwoording van deze deelvragen rekening te houden met het concept implementatieplan van SCC. Punten worden toegekend op basis van uw algehele beantwoording en niet per deelvraag afzonderlijk.

- 1) De algemene projectaanpak, bij voorkeur gebaseerd op een standaard projectmethode;
- 2) De verdeling van taken, rollen en verantwoordelijkheden tussen Inschrijver en Opdrachtgever;
- 3) De projectorganisatie de overlegstructuren en communicatie rapportages (aard en frequentie);
- 4) Reactie op voorgestelde concept planning: maak hierbij duidelijk of de voorgestelde planning voor u haalbaar is;
- 5) Hoe en welke stappen u onderneemt in geval van escalatie;
- 6) Hoe u zeker stelt dat de Opdrachtgever niet te maken krijgt met meerwerk;
- 7) Hoe u ervoor zorgt dat er tijdens de migratie zo min mogelijk verstoringen zijn voor de medewerkers en leerlingen;
- 8) Wat zijn de vijf grootste risico's zijn die uw onderneming voorziet bij een onderwijsinstelling en welke (proactieve) maatregelen u neemt om deze risico's te minimaliseren/ beheersen;
- 9) Specifiek concept voorstel voor stappenplan van de migratie van mobiele telefonie (zie hoofdstuk 4 bijlage 11, concept Implementatieplan).

Beoordelingsmodel criteria 2, 3, 4 en 6:

Oordeel	Scoremogelijkheden per criterium
Uitstekend: De gegeven informatie sluit volledig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een uitstekend beeld van de dienstverlening en levert een zeer positieve bijdrage hieraan. Het overtreft de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	100% van de maximale score voor dit criterium
Goed: De gegeven informatie sluit goed aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. De informatie voldoet aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst.	70% van de maximale score voor dit criterium
Redelijk: De gegeven informatie sluit redelijk aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie voldoet minimaal aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst en/of er missen aspecten uit de vraagstelling.	30% van de maximale score voor dit criterium
Slecht: De gegeven informatie sluit slecht aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante punten. De informatie is niet overtuigend en laat veel openingen over en/of geeft onvoldoende antwoord op de vragen.	0% van de maximale score voor dit criterium

4.2.2 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningscriteria vindt als volgt plaats.

Beoordeling open vragen

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de Inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve sub-gunningscriterium op basis van de bij het kwalitatieve sub-gunningscriterium vermelde mogelijke waarderingen.
- Verschillen tussen de individuele waardering worden besproken en kunnen aanleiding zijn om een individuele waardering aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van Inschrijver te vragen op het desbetreffende aspect, ten einde zeker te stellen dat de toegekende waardering op basis van de juiste informatie is genomen.
- Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de Inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere Inschrijvers dezelfde waardering behalen.

Voorwaarden beoordeling open vragen

Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met de voorwaarden die gehanteerd worden voor de beantwoording van open vragen (sub-gunningscriteria). Indien Inschrijver zich niet houdt aan de voorwaarden dan heeft de Aanbestedende dienst het recht om geen punten te geven voor het betreffende sub-gunningscriterium. Inschrijver dient zich te conformeren aan de onderstaande voorwaarden.

- Om de objectiviteit van het beoordelingsproces te verhogen/waarborgen mag het ingediende document **geen bedrijfskenmerk** (bedrijfsnaam, persoonsnamen, logo, bedrijfskleur etc.) bevatten. Dit betekent dat het document volledig **geanonimiseerd** dient te zijn.
- Er dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, corpgrootte minimaal tien en regelafstand minimaal één. Uitzondering hierop vormen figuren en andere grafische uitingen (niet zijnde tabellen) waarin een kleinere corpgrootte en/of kleiner regelafstand gehanteerd mag worden mits de oppervlakte van al deze figuren en andere grafische uitingen samen niet meer dan 30% van de totale oppervlakte van het ingediende document bedragen. Inschrijver dient er hierbij rekening mee te houden dat het document afgedrukt wordt op A4-formaat en dat alleen de leesbare tekst beoordeeld kan worden.
- Indien het ingediende document (incl. figuren, tabellen, bijlagen etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4 beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina en worden niet meegenomen in de beoordeling.
- Het is niet toegestaan om in het ingediende document te verwijzen naar andere bronnen (documenten, al dan niet ingediend bij Inschrijving, internetsites etc.).
- Het ingediende document betreft een PDF document.

Beoordelingsteam

Minimaal 4 functionarissen van Stichting Carmelcollege zullen de beoordeling van de kwalitatieve sub-gunningscriteria uitvoeren. Deze functionarissen beschikken over de vereiste kennis en ervaring om dit zorgvuldig uit te voeren. SCC behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden functionarissen vanuit het beoordelingsteam al dan niet te laten vervangen. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningcriterium worden dus strikt afzonderlijk beoordeeld.

4.2.3 Sub-gunningscriterium 'Financieel'

Aan de hand van de totaalprijs (**Bijlage 6**) van de Inschrijvingen wordt een rangorde gemaakt. De Inschrijver met de laagste totaalprijs krijgt 350 punten. De score van de overige Inschrijvers wordt bepaald door het procentuele verschil volgens de onderstaande formule:

Score = laagste prijs / geboden prijs * 350 punten

Deze score wordt afgerond op 2 decimalen.

Het prijzenblad (**Bijlage 6**) wordt uitsluitend beoordeeld, indien er geen oneigenlijk gebruik gemaakt wordt van de gunningsmethodiek en wordt voldaan aan de onderstaande voorwaarden. Indien dit niet het geval is wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

- Tarieven worden aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw, maar
- inclusief alle overige bijkomende kosten;
- Op elk gevraagd onderdeel moet een tarief worden aangeboden;

En:

- Indien geen tarief wordt aangeboden gaat SCC er vanuit dat het een "nul" tarief betreft;
- Tarieven dienen reëel te zijn;
- Extreem lage tarieven kunnen worden onderzocht, dit betekent dat de Inschrijver binnen drie werkdagen, na het eerste verzoek daartoe van SCC, schriftelijk dient aan te tonen dat de marktconformiteit van alle individuele tarieven gewaarborgd is. Van marktconformiteit is in elk geval geen sprake indien één of meerdere tarieven onder de kostprijs worden aangeboden;
- Het Prijzenblad mag op geen enkele wijze aangepast worden, wel is ruimte gelaten zodat Inschrijver regels toe kan voegen.

4.3 Knock-out criteria

Het niet voldoen aan één of meerdere knock-out vragenlijsten of eisen in het programma van eisen leidt tot een ongeldige Inschrijving.

4.4 Vaststelling van rangorde

Op basis van de Inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van de Inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke Inschrijver voor gunning in aanmerking komt. Indien de situatie zich voordoet dat de voorlopige nummer 1 wegvalt in de procedure, dan zal Aanbestedende dienst overwegen een nieuwe nummer 1 aan te wijzen i.e. de Inschrijver die na het wegvallen van de nummer één in rang, volgens de beoordelingssystematiek vervolgens op de eerste plaats zou eindigen. Het subgunningscriterium Prijs wordt opnieuw berekend. Dit betekent niet dat de Inschrijver welke voorlopig op de tweede plaats was geëindigd automatisch de nieuwe nummer 1 wordt, dit ter voorkoming van de zogenaamde rangorde-paradox. Aanbestedende dienst stelt aldus na de herbeoordeling van de prijzen met de overgebleven Inschrijvers opnieuw vast welke Inschrijver de 'Beste PKV' heeft behaald.

5. Overzicht te overleggen documenten (checklist)

In de onderstaande tabellen is samengevat welke documenten inschrijver bij inschrijving dient te overleggen, alsmede de documenten die de inschrijvers aan wie SCC voornemens is te gunnen binnen zeven kalenderdagen dienen te overleggen.

	Bij inschrijving	Op eerste verzoek binnen zeven kalenderdagen
Uitsluitingsgronden	• UEA('s) • KvK uittreksel(s) • Volmacht(en), statuten e.d. <i>(indien van toepassing)</i>	• Gedragsverklaring Aanbesteden • Verklaring van de belastingdienst
Geschiktheidseisen	• 403 Verklaring of verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid, aangevuld met UEA en KvK uittreksel <i>(indien van toepassing)</i> • Referentieverklaring(en)	• Polis aansprakelijkheidsverzekering • Certificaat ISO 9001:2015 of gelijkwaardig
Gunningscriteria	• Prijzenblad • Antwoorden open vragen • Concept SLA	
Overig (zie programma van eisen)		• Beschrijving van de mogelijkheden die inzicht geven in totale kosten van alle onderdelen van de dienstverlening • (OE7) Beknopte informatie service organisatie in Nederland • (OE8) Beschrijving van de mogelijkheden van het aangeboden portaal • (OE17) Voorbeeld rapportage (historische gegevens) van telefonische bereikbaarheid • (OE19) Print screen of voorbeeld rapport van de realtime informatie die beschikbaar is voor telefoonnummers die via profiel1 worden afgehandeld • (KE25) Beschrijving communicatie kanalen (naast spraak) met Contact center • (KE 42) Dekkingskaart van Nederland

Let op:

- Indien er sprake is van een samenwerkingsverband en/of indien er een beroep gedaan wordt op derde(n) inzake het voldoen aan de geschiktheidseisen en/of er sprake is van onderaanneming dient er bij inschrijving een UEA en KvK uittreksel(s) ingediend te worden van alle deelnemers van het samenwerkingsverband en/of derde(n) waarop een beroep gedaan wordt inzake het voldoen aan de geschiktheidseisen en/of onderaannemers. Op eerste verzoek dienen binnen zeven kalenderdagen in dat geval ook de bewijsstukken behorende bij deze UEA('s) overlegd te worden.
- De aanvraagprocedure voor de betreffende bewijsmiddelen (zoals de Gedragsverklaring Aanbesteden) kan langer zijn dan zeven kalenderdagen, dit kan betekenen dat de documenten eerder dan het eerste verzoek daartoe van SCC aangevraagd dienen te worden bij de betreffende instanties.

6. **Overzicht bijlagen**

- Bijlage 1 Programma van Eisen
- Bijlage 2 Beschrijving huidige situatie
- Bijlage 3A Overeenkomst
- Bijlage 3B Waakvlamovereenkomst
- Bijlage 4 Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 5 ARBIT 2022
- Bijlage 6 Prijzenblad
- Bijlage 7 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
 1. indien sprake is van een Combinatie dient dit format vermenigvuldigd te worden naar evenredigheid van het aantal combinanten.
 2. Ingeval van Derden: dit format dient – zo nodig - vermenigvuldigd te worden naar evenredigheid van het aantal Derden op wier geschiktheid de Inschrijver een beroep doet.
- Bijlage 8 Klachtenregeling aanbesteden 2019
- Bijlage 9 Template Vragenformulier
- Bijlage 10 Referentieformat
- Bijlage 11 Concept implementatieplan
- Bijlage 12 Terbeschikkingstellingverklaring
- Bijlage 13 Verantwoordingsformulier Social Return
- Bijlage 14 Locatieoverzicht Stichting Carmelcollege
- Bijlage 15 Geheimhoudingsverklaring
- Bijlage 16 Tabellen nieuwe situatie
- Bijlage 17 1^e, 2^e en 3^e lijns beheerswerkzaamheden

Na ondertekening geheimhoudingsverklaring:

- Bijlage 18 Blueprint Carmel Netwerk (ICT-infrastructuur)