

Europese Aanbesteding

Telefonie omgeving (SaaS/Cloud)

Aanbestedingsleidraad

Duur van de overeenkomst:

(4 jaar) 15 januari 2022 tot en met 31 december 2025.

Verlengingsopties:

Optie 1 (2 jaar): 1 januari 2026 tot en met 31 december 2027

Optie 2 (2 jaar): 1 januari 2028 tot en met 31 december 2029

Opgesteld door : Erik Vermeeren, senior inkoper

Datum : 4-10-2021

Versie : Definitief V1.0

V1.1 d.d. 11-10-2021

V2 nota versie dd 29-10-2021

V3 nota versie dd 05-11-2021

V4 nota correctie inschrijfdatum 09-11-2021

Datum	Wijziging	Datum	Wijziging
11-10	Blz. 15 planning	29-10	Art 1.2.10 MBO verwerkersovereenkomst
29-10	1.2.4 inhoudsopgave optioneel verwijderd	29-10	2.4 Planning
29-10	Art 1.2.3 bedragen exclusief BTW	29-10	2.16 bijlagen
29-10	Art 1.2.7 rangorde gewijzigd	29-10	4.3 wijze van uitvragen tarieven is aangepast
29-10	Art 1.2.9 bedragen aangepast		
05-11	Art 4.2 aantal in te dienen stukken	05-11	Art 2.12.2 aantal in te leveren stukken
05-11	Art 2.4 planning	05-11	Art 1.2.8 beschikbaarheid maandelijks gemeten
05-11	Art 1.2.2.	09-11	Pagina 15 inschrijfdatum gecorrigeerd

Voorwoord

Deze aanbestedingsleidraad bevat de informatie om een inschrijving te doen voor de Europese openbare aanbesteding **telefonie omgeving SaaS/Cloud** van het ROC van Amsterdam-Flevoland en het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam. In dit document worden de aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en wensen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling van inschrijvingen beschreven. Alle rondom de aanbesteding te nemen beslissingen worden in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoudsopgave

Inleiding

1. Aan te besteden opdracht
 - 1.1 Aanbestedende dienst
 - 1.2 Aan te besteden opdracht
 - 1.2.1 Doelstelling van de opdracht
 - 1.2.2 Definiëring van de opdracht
 - 1.2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht
 - 1.2.4 Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht (optioneel)
 - 1.2.5. Samenvoeging van opdrachten
 - 1.2.6. Verdeling in percelen
 - 1.2.7. Te sluiten overeenkomst
 - 1.2.8. Te sluiten overeenkomst / Contractvoorwaarden
 - 1.2.9. Toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden
 - 1.2.10 Verwerken persoonsgegevens
2. Procedure
 - 2.1 Toepasselijke wetgeving
 - 2.2 Toepasselijke procedure
 - 2.2.1 Marktconsultatie (optie)
 - 2.2.2 Anonimiteit (optie)
 - 2.3 Gunningscriterium
 - 2.4 Planning
 - 2.5 Contactpersoon
 - 2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken
 - 2.7 Vragen
 - 2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers
 - 2.9 Voorbehoud
 - 2.10 Inschrijfkosten
 - 2.11 Vertrouwelijkheid
 - 2.12 Vormvereisten
 - 2.13 Inschrijving in combinatie
 - 2.14 Gestanddoening
 - 2.15 Klachten
 - 2.16 Bijlagen De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:
35
3. Eisen ten aanzien van inschrijvers
 - 3.1 Uitsluitingsgronden
 - 3.2 Geschiktheidseisen
 - 3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument
4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht
 - 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht
 - 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

- 4.3 Prijs
- 4.4 Varianten
- 5. Beoordeling van inschrijvingen
 - 5.1 Toetsing aan de vormvereisten
 - 5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers
 - 5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen
 - 5.4 Beoordeling van de prijs
 - 5.5 Rangschikking
- 6. Voornemen tot gunnen en vervolg

Inleiding

Het ROC van Amsterdam en het ROC van Flevoland zijn per 1 januari 2021 bestuurlijk gefuseerd tot ROC van Amsterdam-Flevoland. Met deze bestuurlijke fusie komt de organisatie tegemoet aan de wensen van de minister van OCW en de Inspectie van Onderwijs voor een eenvoudige bestuurlijke structuur en een duurzame oplossing voor goed en doelmatig mbo-aanbod in de toekomst.

Het ROC van Amsterdam - Flevoland (ROCvA-F) heeft ongeveer 36.000 mbo-studenten. Het middelbaar beroepsonderwijs wordt gegeven op de verschillende mbo colleges. Het ROC van Amsterdam biedt zo'n 300 beroepsopleidingen aan op negen moderne mbo colleges in Amsterdam, Amstelveen, Hoofddorp en Hilversum. Het ROC van Flevoland bestaat uit drie mbo colleges in Almere en Lelystad waarvan twee mbo colleges in Almere. Bij het ROC van Flevoland worden ongeveer 130 beroepsopleidingen aangeboden. De (onderwijs)organisatie van mbo-colleges is 'klein binnen groot' georganiseerd waarbij de onderwijsteams centraal staan. Voor de studenten zal zowel het merk ROC van Flevoland als het merk ROC van Amsterdam worden gevoerd, studenten hebben vooral met hun eigen opleiding te maken. Het ROC van Amsterdam - Flevoland verzorgt ook voortgezet onderwijs (Voortgezet Onderwijs van Amsterdam, VOvA) op verschillende scholen van vmbo tot en met gymnasium. Het volwassenonderwijs bestaat uit vavo en educatie.

De organisatie van de Aanbestedende dienst

De organisatie van de Aanbestedende dienst wordt beschreven door eerst de afdeling Huisvesting & Inkoopmanagement toe te lichten en daarna de verschillende bedrijfsonderdelen.

Huisvesting & Inkoopmanagement

De afdeling Huisvesting & Inkoopmanagement (H&I) is onderdeel van de "Centrale Diensten" en draagt zorg voor het onderhoud en beheer van alle gebouwen en de daaraan gerelateerde producten en diensten.

Ook zorgt zij voor de ontwikkeling en uitvoer van een samenhangend en effectief (strategisch) facilitair beleid. Bij de uitvoering van dit beleid adviseren en faciliteren de medewerkers de (de)centrale afdelingen en het management. De afdeling H&I draagt zorg voor het afsluiten en beheren van contracten voor de producten en diensten welke de aanbestedingsnorm overstijgen en derhalve centraal worden aangestuurd.

Bedrijfsonderdelen

De Aanbestedende dienst is opgebouwd uit verschillende financieel zelfstandige bedrijfsonderdelen waarbinnen een verzameling van typen onderwijs aangeboden wordt. Binnen het ROC van Amsterdam-Flevoland is er een onderverdeling in MBO Colleges waarbij elk college een aparte financiële administratie en factuuradres heeft. Elk bedrijfsonderdeel wordt aangestuurd door een directeur met bedrijfsvoering in portefeuille. De organisatiestructuur van de facilitaire afdeling is zeer divers en kan per bedrijfsonderdeel en per locatie verschillen.

Dienst ICT

De rol van ICT in de uitvoering van dit project is contract eigenaar en functioneel beheerder. Zij voert regie op de uitvoering en de leverancier en is aanspreekpunt voor colleges voor deze dienstverlening.

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk worden de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht beschreven. De aan te besteden opdracht wordt beschreven aan de hand van de voor de aanbesteding relevante kenmerken.

1.1 Aanbestedende dienst

Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding zijn het ROC van Amsterdam-Flevoland en het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (hierna gezamenlijk te noemen "Aanbestedende dienst" of "Opdrachtgever"). Opdracht wordt verstrekt door de Raad van Bestuur van de Aanbestedende dienst.

De regie voor de totstandkoming van de overeenkomst wordt gevoerd door de afdeling huisvesting en Inkoopmanagement (hierna te noemen "DH&I"), vertegenwoordigd door de directeur H&I aangewezen persoon of personen zoals genoemd in paragraaf 2.5.

In de uitvoering is de dienst ICT regie voerend.

1.2 Aan te besteden opdracht

De opdracht kan als volgt worden beschreven:

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is te komen tot een overeenkomst met één Inschrijver voor levering, implementatie en onderhoud van een Telefonievoorziening¹ met aanvullende diensten als SaaS/Cloud oplossing.

Concreet gaat het dan om het voorzien in de telefonische bereikbaarheid ten behoeve van de medewerkers van alle organisatieonderdelen van Opdrachtgever waarbij de gebruikers dagelijks samenwerken in Microsoft Teams en Sharepoint.

1.2.2 Definiëring van de opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

De huidige werkende telefonie omgeving wordt door de opdrachtnemer gemigreerd naar een modern telefonie/communicatie platform dat actueel is en blijft. De fasering van de migratie wordt samen met het ROCvA-F bepaald. De opdracht is inclusief eventueel benodigde tikken en sip trunks.

Mobiele telefonie als dienst of levering valt niet binnen de scope van de opdracht. Uiteraard vallen eventuele benodigde apps op mobiele telefoons van onze medewerkers wel binnen de scope.

Huidige situatie

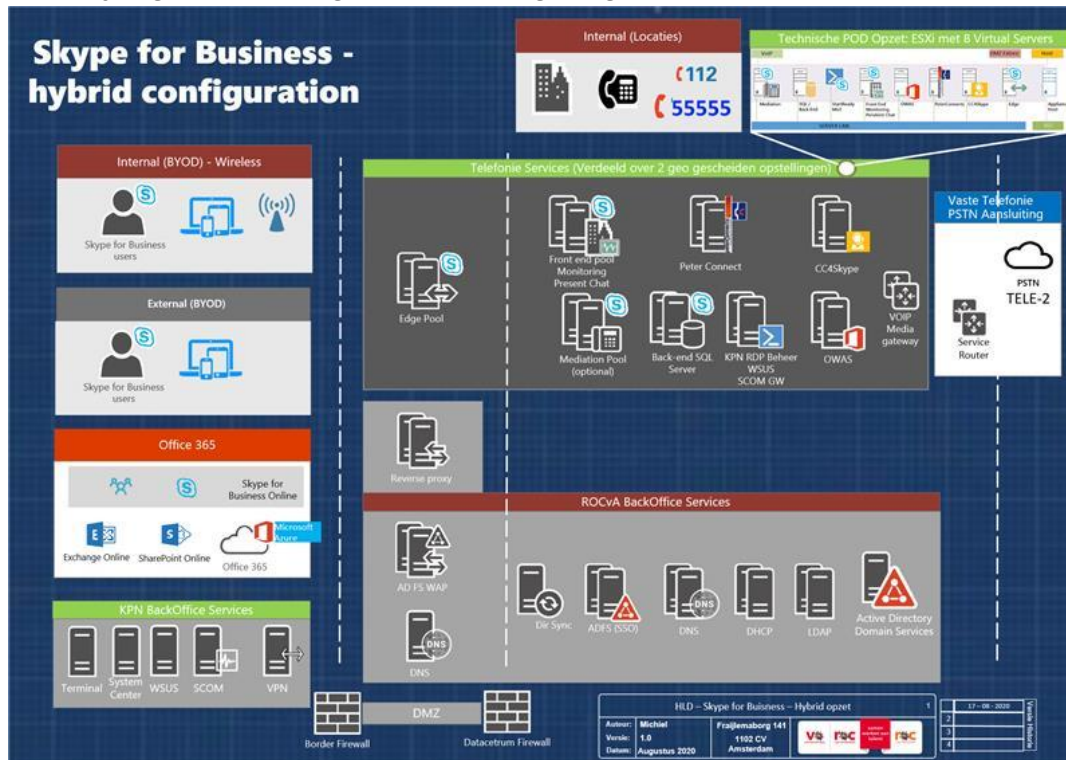
Bellen met vaste nummers, doorverbinden en automatisch beantwoorden van telefoongesprekken.

- Vaste telefonie binnen het ROCvA-F/VOvA bestaat uit:
 - Skype for Business voor medewerkers
 - PeterConnects voor bedienposten/recepties

¹ Definitie: een hosted voip telefonieomgeving, werkend met Teams en op basis van Unified Communications.

- CC4Skype voor Informatiecentrum en Servicedesk
- Social4Skype (nog niet in gebruik)
- De huidige leverancier doet het technisch en applicatie beheer van bovenstaande systemen
- Er zijn twee fysieke servers (Dell R630 performance appliance) waar telefonie op draait, deze servers zijn in 2017 aangeschaft en zijn financieel afgeschreven. Deze servers staan nu op de ROC locatie Fraijlemaborg en Tempelhofstraat vanwege redundantie.

Beschrijving van de huidige Telefonie omgeving ROCvA-F



Het ROCvA-F heeft centraal een redundant uitgevoerde Skype for Business 2015 (Standard Edition) on premise omgeving.

Deze omgeving wordt technisch beheerd voor wat betreft alles boven het OS en virtualisatie door de huidige leverancier, daaronder door het ROC.

Functioneel wordt deze omgeving beheerd door specialisten van het team Gebouw Gebonden Voorzieningen (GVV) van de centrale Dienst ICT ROCvA-F.

De leverancier is dus verantwoordelijk voor het applicatie beheer en daarbij doen wij dan het functioneel beheer.

De Skype for Business servers zijn virtueel en draaien op één Dell R630 server in ons datacenter. Omwille van redundantie is er een identieke server ingericht, op een andere locatie, welke dient als fallback server. Op de DELL R630 server draaien o.a. de volgende virtuele pakketten: PeterConnects (v10) voor grotere recepties en CC4Skype. Deze laatste wordt gebruikt door onze Servicedesk en Informatiecentrum.

Op 2 fysieke locaties komen sip-trunks van 75 lijnen binnen (150 totaal). Op ieder van deze twee locaties is ook een fysieke Audiocodes SBC (Sessie Border Controller) en modem geplaatst. Deze SBC's verzorgen de connectiviteit, logische redundantie, nummermanipulatie, beveiliging en protocolselectie. De SBC's zijn grotendeels in beheer van de Technisch Beheerder van het ROCvA-F.

Inrichting Telefonie

Skype for Business

Ieder MBO College heeft eigen wensen qua telefonie en dus ook een eigen functionele inrichting. Wel maakt ieder College of iedere Dienst gebruik van dezelfde standaard inrichtings-onderdelen die wij beschikbaar hebben binnen de telefonie omgeving.

Een deel van de gebruikers heeft geen vast telefoonnummer en is ook geen gebruiker van Skype on-premise, maar een standaard Skype online gebruiker. Skype online gebruik is erg laag en wordt inmiddels met name door Microsoft Teams vervangen.

De gebruikers met een vast telefoonnummer zijn gehost op de Skype on-premise servers.

Er wordt gebruik gemaakt van inlogtelefoons, clients op vaste pc's, clients op tablets, clients op Android en apple telefoons. Hiernaast worden ook telefoons gebruikt met eigen nummer: Common Area Phones.

Verder zijn er Response Groups, functionele groepsnummers met diverse inrichtingen waar gebruikers of toestellen lid van zijn. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van voice response. Diverse groepen worden door de gebruikers zelf beheerd. Er vindt modificatie van het naar buiten meegezonden nummers plaats.

Nummers worden door onze Servicedesk uitgegeven aan de hand van een automatisch gegenereerde lijst met uitgegeven nummers.

Er is een volledige integratie met het Microsoft365 pakket en een via webinterface beschikbare bedrijfstelefoonlijst welke alle vaste en mobiele nummers van gebruikers (BYOD) bevat. Het bronsysteem van de 06 nummers is AFAS (ons HR-systeem). De is alleen voor medewerkers beschikbaar/

De monitoring- en rapportagemogelijkheden en van het Skype for Business pakket worden gebruikt, maar zijn voor ons momenteel onvoldoende.

Gebruikers werken naar keuze thuis of zijn fysiek aanwezig en gebruiken hierbij alle functionaliteiten van het telefoniesysteem.

PeterConnects

Voor de receptiefunctie wordt het PeterConnects pakket van JDM gebruikt. Ieder MBO College heeft een eigen receptie die gebruik maakt van PeterConnects waar een of meerdere nummers binnen komen. Deze recepties werken onafhankelijk van elkaar, en hebben elk hun eigen configuratie in de "Peter Connects" applicatie. Aan de receptie wordt gewerkt met bedrijfstelefoon- en persoonlijke telefoonlijsten en callprioritering via kleurcodes.

Er is geen hoofdreceptie. In totaal zijn er 13 verschillende Attendant-groepen. Boodschappen en openingstijden worden door de recepties zelf beheerd.

Via de PeterConnects worden ook VoiceResponse functionaliteit geleverd en boodschappen afgespeeld. Receptiemedewerkers verrichten naar keuze hun werk vanuit huis of op locatie.

CC4All (voorheen CC4Skype)

Dit pakket is in gebruik door 2 servicediensten: Het ROCvA-F informatiecentrum (het ROC 0900 nummer) en de ICT Servicedesk. In totaal zijn er rond de 20 agents welke gebruik maken van het pakket. Callverdeling gebeurt op diverse wijzen.

De servicediensten hebben de mogelijkheid speciale boodschappen in te voeren. Er zijn geprioriteerde nummers met voorrangsbehandeling in de queues. Er is een integratie met WhatsApp. Tevens wordt er door recepties naar het ROCvA-F Informatiecentrum doorgeschakeld in speciale gevallen (vakanties, ziektes, bedrijfsdagen). Het informatiecentrum is in staat hierover te rapporteren. ROC heeft de beschikking over een wallboard met realtime statistieken, dit betreft; wachtrij en KPI-informatie.

Noodnummerfunctionaliteit / 55555

Binnen de gehele organisatie is een noodnummer beschikbaar dat bereikt moet kunnen worden vanaf elke telefoon en gebruiker. Interne noodnummerfaciliteit is zodanig ingericht, zodat hetzelfde gekozen nummer (55555) per fysiek gescheiden locatie bij een andere dienstverlener terecht komt. Dit kunnen ook 06 nummers zijn. Deze nummers worden regelmatig gewijzigd.

Voicemail

ROCvA-F gebruikt Microsoft voicemail, welke volledig is geïntegreerd met Microsoft 365. Beschikbaar voor gebruikers en groepen (hierbij krijgen meerdere gebruikers dezelfde voicemail). Voicemail wordt door gebruikers zelf beheerd.

ROC van Amsterdam-Flevoland gebruikt momenteel de volgende types Polycom toestellen: VVX600 & CX300, totaal ongeveer 1.117 toestellen. An genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Toekomstige Telefonieomgeving

In de toekomst heeft ROCvA-F de wens te beschikken over een via SaaS/Cloud gefaciliteerd modern en actueel communicatieplatform. De telefonie is dan een functioneel onderdeel binnen een bredere suite aan communicatie en samenwerkingssoftware.

Deze omgeving omvat tevens geteste en bewezen applicaties voor callcenter, Servicedesk- en receptiefuncties.

In deze functioneel rijke en veelzijdige omgeving zijn uitgebreide mogelijkheden tot rapportage beschikbaar op diverse niveaus, zodat we bijvoorbeeld de “klantreis” kunnen volgen.

Een live dashboard functionaliteit is gewenst, naast historische gegevens in de rapportage.

Het beheer van veel functionaliteiten zijn gedelegeerd naar de eindgebruiker.

Ons ICT beleid is in zoverre voor deze aanbesteding relevant gericht op een “SaaS/Cloud tenzij” en “Microsoft” tenzij productkeuze.

Het applicatiebeheer en het technisch beheer wordt in de nieuwe omgeving beheerd door de inschrijver.

Het ROCvA-F zoekt een partner die deze telefonie omgeving kan leveren, uitrollen en ondersteunen. Het gaat hier dan om de levering/hosting van een SaaS/Cloud dienst, de migratie/implementatie, een helpdesk en het beheer.

De partner die wij zoeken staat garant voor een snelle en klantvriendelijke afhandeling van problemen, en stelt zich communicatief en proactief op.

Deze partner heeft technisch inzicht en kennis in de actuele en toekomstige ontwikkelingen op het vlak van communicatie en samenwerking, om het ROCvA-F als onderwijsorganisatie, te voorzien van een SaaS/Cloud georiënteerde-, kosten efficiënte en toekomstbestendige telefonie omgeving.

Het ROCvA-F heeft hierbij het volgende tijdspad voor ogen:

- Implementatie naar telefonie omgeving in een SaaS/Cloud oplossing bij de leverancier in een periode van ongeveer 6-8 maanden, gefaseerd per college, naar uw eigen inzicht in afstemming met ROCvA-F.
- Uiterlijk 30-11-2022 stabiel draaien (of eerder indien mogelijk).
- Start voorbereiding van de implementatie uiterlijk 1 februari 2022.

1.2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is gedurende de afgelopen 4 jaar:

Exclusief BTW	2017 (300 users)	2018 (800 users)	2019 * (1.400 users)	2020 (1.460 users)
Totaal	€ 230.515	€ 220.816	€ 339.902	€ 289.655

Aan genoemde bedragen kunnen geen rechten worden ontleend.

* In 2019 zit een eenmalig bedrag van circa € 55.000 voor twee jaar extra dienstverlening.

1.2.4 Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor uitvoering van de aan te besteden opdracht zijn een aantal competenties relevant waarover inschrijvers aantoonbaar dienen te beschikken. De vereiste 2 kerncompetenties zijn:

- Kerncompetentie 1

Aantoonbare ervaring in soortgelijke complexe telefonie implementatie / migratietrajecten van minimaal 800 gebruikers bij een klant in de afgelopen drie jaar.

- Kerncompetentie 2

U heeft aantoonbaar ervaring in het beheer van een SaaS/Cloud telefonie omgeving en bijbehorende helpdesk met een minimale omvang van 800 gebruikers is de afgelopen drie jaar.

1.2.5. Samenvoeging van opdrachten

Er is sprake van samenvoeging van opdrachten bij deze aanbesteding.

De samenvoeging betreft het samenvoegen van de verschillende producten zoals genoemd in hoofdstuk 1.2.2. De reden daarvoor is, dat wij richting de toekomst nog maar met één leverancier zaken willen doen, die ook een SaaS/Cloud oplossing kan leveren en ons kan voorzien van een moderne en kwalitatief goede telefonie omgeving tegen de laagst mogelijke kosten en de beste kwaliteit. Verdelen van de opdracht in delen is niet echt mogelijk omdat dan onwerkbaar situatie kunnen ontstaan. Het afbreukrisico bij splitsing is te groot. Telefonie is voor ons een belangrijk communicatiemiddel en erg belangrijk voor onze continuïteit.

Het MKB lijkt in deze opdracht mogelijk benadeeld, omdat er veel specialistische kennis nodig is om deze opdracht te kunnen uitvoeren en daardoor de wat grotere partijen met meer kennis en ervaring een voordeel zouden kunnen hebben. Dit is met deze motivatie echter geen probleem, immers. MKB bedrijven kunnen, mits zij voldoen aan de kerncompetenties, zeker deelnemen aan deze aanbesteding.

1.2.6. Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen.

Deze aanbesteding betreft een homogene dienst die niet in percelen is te verdelen.

1.2.7. Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding zal leiden tot een Overeenkomst met één leverancier.

De overeenkomst heeft een looptijd van 4 jaar en vangt aan op 15 januari 2022 en in de daaropvolgende termijnen telkens op 1 januari.

De betaling van de implementatiekosten en het gebruik tijdens de fase voor de overgang wordt centraal gefactureerd en in opleverdelen betaald.

Na afloop van de initiële periode van 4 jaar kan er door de Aanbestedend Dienst maximaal twee (2) keer met elk twee (2) jaar verlengd worden.

Er zijn geen wettelijke beperkingen voor de duur van een overeenkomst mits kan worden aangetoond dat de looptijd relevant is in relatie tot de kosten en inspanningen gemoeid met de opstart en uitvoering. De wet spreekt ervan dat een overheidsopdracht regelmatig in de markt moet worden gezet en dat is hiermee voldoende afgedekt gezien de waarschijnlijk hoge implementatiekosten en de inspanningen hiermee gemoeid gaan.

Van rechtswege eindigt de overeenkomst in ieder geval op 31 december 2029.

De reden om voor deze looptijd te kiezen is dat de technologie zich sterk ontwikkeld en wij mogelijk niet langer dan vier jaar aan een bepaald platform verbonden willen of kunnen blijven. De investering is echter dermate groot dat we wel de mogelijkheid willen hebben om langer te blijven samenwerken.

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de Aanbesteding te allen tijde in te trekken en opnieuw aan te besteden indien daartoe naar oordeel van Aanbestedende Dienst aanleiding bestaat. Aan de intrekking zijn verder geen voorwaarden verbonden, wel worden naar redelijkheid en billijkheid aantoonbare kosten vergoed mits de opdrachtgever hiervoor kiest.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de te sluiten Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

- Verwerkersovereenkomst
- Overeenkomst
- Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
- **Inschrijving van Opdrachtnemer inclusief exit plan**
- Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
- Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever (190902 RAIIV 2019 (2020) – IT.pdf)
- ~~Exit plan~~

1.2.8. Te sluiten overeenkomst / Contractvoorwaarden

In de bijlagen is een conceptovereenkomst opgenomen. Via de vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen kunnen inschrijvers tekstsuggesties doen voor de overeenkomst. Bij de laatste Nota van Inlichtingen wordt de definitieve overeenkomst vastgesteld/gepubliceerd.

Gedurende de contractperiode zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening minimaal 2 maal per jaar (frequentie eventueel in onderling overleg nog aan te passen) beoordelen aan de hand van onderstaande kritieke prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Aanbestedende Dienst zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren.

Kritieke Prestatie Indicator(en):

De onderlinge samenwerking is gericht op het opbouwen van een duurzame relatie, die waarde verhogend is voor beide partijen. Opdrachtgever wenst een partner te selecteren die ontzorgt, flexibel meebeweegt en vooral proactief is door verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening en de opdrachtgever continue daarover informeert.

Gedurende de contractperiode zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening minimaal eenmaal (maar in veel gevallen meermaals) per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritieke prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie en een

adequate dienstverlening. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren. In gezamenlijk overleg kan de frequentie worden aangepast.

Opdrachtgever maakt gebruik van een KPI-model voor het beoordelen en meten van de prestaties aan de opdrachtnemer.

KPI model

Naast het waarmaken van de inhoudelijke (functionele) eisen en wensen met betrekking tot de te selecteren oplossing, worden de prestaties van de leverancier op basis van de volgende KPI's beoordeeld:

	Onderwerp	Doelstelling	Norm
1	Beschikbaarheid	De applicatie is onder normale omstandigheden voldoende beschikbaar	Overall beschikbaarheid tenminste 99.8% (het percentage dient gelezen te worden exclusief gepland onderhoud).
2	Herstel na een calamiteit ² alsmede back-up en recovery	Indien een calamiteit optreedt, is sprake van minimaal verlies van data en applicatiebeschikbaarheid	Data van maximaal de afgelopen 60 minuten mag verloren gaan. (Recovery Point Objective (<i>RPO</i>) is maximaal 60 minuten) Na een calamiteit moet het systeem binnen maximaal 120 minuten weer beschikbaar zijn. (Recovery Time Objective (<i>RTO</i>) is maximaal 120 minuten)
3	Rapportage	Tijdigheid van het opleveren van maandrapportages , 100% conform specificaties Programma van Eisen (PVE) en jaarplanning; Het opleveren van rapportages per quadrimester ³ conform specificaties in het PVE.	De rapportages worden 100% van de tijd tijdig opgeleverd
4	Klachten	- Opdrachtgever reageert adequaat op klachten. - Klachtenregistratie en follow up worden uitgevoerd conform de specificaties uit het PVE.	Klachten worden ingediend bij de contactpersoon van Opdrachtnemer via een melding in Topdesk. De Opdrachtgever dient de volgende werkdag een terugkoppeling te hebben gekregen via Topdesk. De klacht dient binnen 5 werkdagen na terugkoppeling naar tevredenheid van Opdrachtgever te zijn afgehandeld.

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor de monitoring van de KPI's legt de opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft opdrachtnemer een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen. Bij het onvoldoende, ook tussentijds, presteren van de opdrachtnemer (het niet behalen van de KPI's), zal opdrachtgever onderstaande waarschuwingen aan opdrachtnemer geven (uiteengezet in de kolom "Gevolg niet behaald" en worden de benoemde beheersmaatregelen opgevraagd bij

² een ongeplande situatie – zijnde geen overmacht- waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van de IT dienstverlening de waarde die middels deze KPI afgesproken is niet overschrijdt

³ Periode van 4 maanden.

opdrachtnemer. Over de beheersmaatregelen dient opdrachtnemer conform te rapporteren. Als opdrachtnemer niet voldoet aan de beheersmaatregelen, zal de overeenkomst tussen partijen mogelijk worden ontbonden.

Onderwerp	Norm	Meetfrequentie	Gevolg niet behaald
1. Beschikbaarheid	Overall beschikbaarheid tenminste 99.8%	Dagelijks Maandelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage ieder quadrimester algemene rapportage.	Indien een norm in een (1 ^e) kalendermaand niet wordt behaald, wordt een verbeterplan opgesteld en ingediend door leverancier. Dit verbeterplan wordt met opdrachtgever besproken. Indien in de 2 ^e (opvolgende) maand het verbeterplan niet naar alle tevredenheid is geïmplementeerd, wordt een boete ad 75% van de totale factuurwaarde van de afgelopen maand in rekening gesteld. Als het verbeterplan in de 3 ^e (daaropvolgende) maand niet tot de afgesproken verbetering heeft geleid, dan wordt een boete ad 100% van de totale factuurwaarde van de afgelopen maand in rekening gebracht. In de 4 ^e maand wordt, bij niet nakoming van het verbeterplan, de overeenkomst ontbonden.
2. Herstel na een calamiteit (back-up en recovery)	Mutaties van maximaal de afgelopen 60 minuten mogen verloren gaan. (Recovery Point Objective (RPO) is maximaal 60 minuten)	Dagelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage ieder quadrimester algemene rapportage.	Indien een norm in een (1 ^e) kalendermaand niet wordt behaald, wordt een verbeterplan opgesteld en ingediend door leverancier. Dit verbeterplan wordt met opdrachtgever besproken. Indien in de 2 ^e (opvolgende) maand het verbeterplan niet naar alle tevredenheid is geïmplementeerd, wordt een boete ad 75% van de totale factuurwaarde van de afgelopen maand in rekening gesteld. Als het verbeterplan in de 3 ^e (daaropvolgende) maand niet tot de afgesproken verbetering heeft geleid, dan wordt een boete ad 100% van de totale factuurwaarde van de afgelopen maand in rekening gebracht. In de 4 ^e maand wordt, bij niet nakoming van het verbeterplan, de overeenkomst ontbonden.
	Na een calamiteit moet het systeem binnen maximaal 120 minuten weer beschikbaar zijn. (Recovery Time Objective (RTO) is maximaal 120 minuten)	Dagelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage ieder quadrimester algemene rapportage.	
3. Rapportage	Rapportages worden per email of API koppeling beschikbaar gesteld.	Maandelijks, per quadrimester en jaarlijks (zie ook al hetgeen daarover is opgenomen in de aanbestedingsleidraad)	Indien een rapportage voor de 2 ^e maal op rij niet opgeleverd wordt, wordt een boete ad 25% van de totale factuurwaarde van de afgelopen maand in rekening gebracht. Per maand dat de rapportages niet conform afspraken worden opgeleverd, wordt eenzelfde en opvolgende boete van 75% van de totale factuurwaarde van de afgelopen maand in rekening gebracht.
4. Klachten	Klachten worden ingediend bij de contactpersoon van opdrachtnemer en opdrachtgever dient binnen twee werkdagen een terugkoppeling te hebben gekregen. De klacht dient binnen 5 werkdagen na terugkoppeling naar tevredenheid van opdrachtgever te zijn afgehandeld.	Dagelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage: ieder quadrimester ontvangen wij graag een rapportage over ingediende klachten en storingen met onder andere de bijbehorende doorlooptijden.	Indien een klacht de eerste keer niet binnen de daartoe opgeloste tijd wordt hersteld, dient binnen een week een verbetervoorstel te zijn ontvangen. Indien de klacht naar aanleiding van het verbetervoorstel niet wordt opgelost, wordt een nieuwe boete van 25% van de totale factuurwaarde van de afgelopen maand in rekening gebracht.

Bij het eindigen van de overeenkomst is het van belang te zorgen voor heldere afspraken en duidelijke demarcaties. Om eventueel problemen te voorkomen wordt een sjabloon "exit strategie" meegestuurd dat bij aanvang van de opdracht dient om alles in gezamenlijkheid goed vast te leggen.

1.2.9. Toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden

Op de aan te besteden opdracht zijn de 190902 RAIIV 2019 (2020) - IT van toepassing.

Deze voorwaarden zijn een afgeleide van de Rijksinkoopvoorwaarden en algemeen geaccepteerd in de markt. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Aansprakelijkheidsverzekering:

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor aansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van ~~€ 2.500.000~~ ~~€ 3.000.000~~ per schadegeval en een maximum van € 5.000.000 per jaar.

Genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

Indien Inschrijver niet adequaat is verzekerd dient Inschrijver onvoorwaardelijk bereid zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

1.2.10 Verwerken persoonsgegevens

In de uitvoering van deze opdracht worden persoonsgegevens verwerkt en dient in het kader van de AVG een zogenaamde verwerkersovereenkomst te worden afgesloten bij de overeenkomst. Alleen de winnende inschrijver dient de verwerkersovereenkomst verder in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Wat is verwerking?

het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van persoonsgegevens.

De bijgevoegde verwerkersovereenkomst bestaat uit: ~~SURF-model~~ MBO verwerkersovereenkomst met 2 bijlagen: een privacy bijsluiter en een beveiligingsbijlage.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016 en de Gids Proportionaliteit, 2e herziening, januari 2020 toepassing op deze Aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van Aanbestedende Dienst is gekozen een Europese openbare procedure te volgen.

De reden daarvoor is dat de aanbestedingsdrempel wordt overschreden.

2.2.1 Marktconsultatie

Er heeft een schriftelijke markt consultatie plaatsgevonden met deelname van zes partijen die in de telefoniemarkt opereren.

De inhoud, vragen en tijdslijnen vindt u terug in het document “*vragenlijst marktconsultatie*”

Het verloop was als volgt: alle genodigde partijen hebben gereageerd. In het algemeen kan opgemerkt worden dat de antwoorden elkaar niet erg ontlepen of verschilden. Veel vragen werden beantwoord met ‘afhankelijk van wat het ROC wil’ hetgeen niet tot nieuwe inzichten heeft geleid voor de betreffende vraagstukken.

De resultaten zijn verwerkt in de aanbestedingsleidraad en u treft de anonieme verslagen aan in de bijlage “*verslagen marktconsultatie*”.

2.3 Gunningscriterium

Het Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding zal (onder voorbehoud van wijzigingen) verlopen volgens de planning in onderstaande tabel:

Activiteit	Gereed voor
Verzenden opdracht naar TenderNed en TED	Dinsdag 5 oktober 2021
Publiceren Ted en TenderNed (+48 uur)	Donderdag 7 oktober 2021
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	Vrijdag 22 oktober 2021 om 10.00 uur
Publicatie/verzenden eerste Nota van Inlichtingen	Rond 27 oktober 2021 Vrijdag 29 oktober 2021
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	Woensdag 3 november om 10.00 uur Vrijdag 5 november 2021 om 10:00 uur
Publicatie/verzenden laatste Nota van Inlichtingen	Uiterlijk vrijdag 5 november 2021 Uiterlijk vrijdag 5 november 2021
Sluiting inschrijftermijn	Maandag 15 november 2021 om 10.00 uur Vrijdag 19 november 2021 om 10:00 uur

	Maandag 22 november 2021 om 10:00 uur
Beoordelen inschrijvingen en akkoord gunningsbeslissing	Tot begin december 2021
Verzenden voorgenomen gunningsbesluit	Rond 7 december 9 14 december 2021
Verificatiegesprek en of kennismakingsgesprek (optie)	Begin januari 2022
Einde standstill termijn (20 dagen+ extra dagen in verband met vakantie)	Maandag 10 Vrijdag 14 januari 2022
Definitieve gunning na afloop standstill	Dinsdag 11 januari 2022 Vrijdag 14 januari 2022
(Opstart) Voorbereiding implementatie	Maandag 17 januari 2022
(Einde) Implementatie / definitieve acceptatie	Maandag 5 december 2022
Ingangsdatum overeenkomst	Zaterdag 15 januari 2022

Het is opdrachtgever toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	ROC van Amsterdam-Flevoland en Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
Naam inkoper	Erik Vermeeren
Communicatie	Uitsluitend via de berichtenmodule in TenderNed

Het is inschrijvers (op straffe van uitsluiting) niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Het is echter mogelijk dat, in de ogen van inschrijvers, fouten en onvolkomenheden in het document zijn gesloten. Een geconstateerde fout of onvolkomenheid kan direct na constatering worden gemeld aan de opgegeven contactpersoon. Binnen vijf werkdagen wordt op de melding gereageerd. Als naderhand blijkt dat dit document onvolkomenheden bevat en deze niet door de inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de inschrijver.

2.7 Vragen

Vragen over de aanbesteding kunnen voor de in de planning genoemde datum via de vragenmodule van TenderNed gesteld worden. Na sluiting van de vragentermijn worden vragen geanonimiseerd beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Naar aanleiding van de gepubliceerde Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld, maar alleen als die vragen betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen worden ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen, tenzij Aanbestedende Dienst van menig is dat de gestelde vragen van doorslaggevend belang zijn voor het juist doorvoeren van de aanbesteding.

Eventuele tekstsuggesties voor de concept overeenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen zijn alle gewijzigde documenten inclusief de overeenkomst.

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door de Kamer van

Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen bij hun inschrijving een schriftelijke bevestiging te voegen waarin wordt verklaard, dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op elk moment de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding, tenzij specifieke omstandigheden ons hiertoe dwingen. Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

2.10 Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden.

Eventuele kosten en/of schaden welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan inschrijver) zijn voor risico van inschrijver.

2.11 Vertrouwelijkheid

Partijen behandelen alle, in het kader van deze aanbesteding, ontvangen informatie vertrouwelijk. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

2.12 Vormvereisten

Hieronder zijn de vormvereisten aan de inschrijving opgenomen:

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Daar waar brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Indienen van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA	PDF/TenderNed
Antwoorden op open vragen	Antwoorden <naam aanbieder>	Word/PDF
Prijzenblad	Prijzenblad <naam aanbieder>	Excel/PDF
<i>Buiten beoordeling:</i>		
Concept SLA	SLA <naam aanbieder>	
Plan van aanpak SDG 4 (kwaliteitsonderwijs)	SDG4 <naam aanbieder>	
Plan van aanpak SDG 17 (partnerschap duurzame ontwikkeling)	SDG17 <naam aanbieder>	

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Met betrekking tot de beantwoording van de open vragen dienen inschrijvingen (indien van toepassing) te voldoen aan het maximale aantal pagina's dat per vraag is gegeven. Indien inschrijver

meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Alleen de eerste pagina van het door inschrijver gegeven antwoord zal worden beoordeeld.

2.13 Inschrijving in combinatie

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Aanbestedende dienst wenst gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor Aanbestedende dienst is.

2.14 Gestanddoening

Inschrijver dient zijn inschrijving 6 maanden gestand te doen.

2.15 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan aanbesteding.klachtenloket@rocva.nl.

Een klacht wordt binnen tien (10) werkdagen behandeld door medewerkers die niet bij de Aanbesteding betrokken zijn.

Uitzonderingen op de doorlooptijd zijn (school-) vakantieperiodes, waardoor deze tien (10) werkdagen niet haalbaar is. Het klachtenloket heeft dan een langere behandeltijd nodig.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

Concept overeenkomst

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

190902 RAIIV 2019 (2020) – IT

Programma van Eisen

Prijzenblad

Contactinformatie partijen

Exit strategie

Overzicht locaties en factuuradressen

Verwerkersovereenkomst (MBO Convenant 3.0)

Referentieformulier voor kerncompetentie(s) (alleen voor winnende partij)

Belgedrag.zip

Wensen rapportage.pdf

Gebruikersrollen binnen ROCvAF.pdf

ROCvAF rsg's .xlsx

Kosten telefonie.pdf

20211027 nummerreeksen binnen rocva.pdf

Uitwerking userstory 4

Userstory 1 tot en met 5

20201110 Architectuurprincipes Dienst ICT 1.0.pdf

Template RFO

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet onvoorwaardelijk kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

Voor deze aanbesteding worden alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet gehanteerd. De uitsluitingsgronden zijn in het UEA opgenomen in Deel III, onderdeel A en B. Inschrijvers kunnen verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond(en) (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

1. Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
2. Faillissement, insolventie of gelijksoortig

Het UEA is aangemaakt middels de UEA module in het dashboard van TenderNed. Dit bestand is in een xml- en pdf-bestand automatisch toegevoegd aan de map aanbestedingsdocumenten. Ondernemingen hebben vervolgens de mogelijkheid om in hun dashboard het gegenereerde UEA in te vullen en digitaal te ondertekenen of u kunt deze printen, ondertekenen en gescand toevoegen bij de inschrijving op TenderNed.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De voor deze aanbesteding relevante geschiktheidseisen zijn weergegeven in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Ten aanzien van de financiële en economische draagkracht van inschrijvers geldt onderstaande eis:

- Inschrijver is afdoende verzekerd voor de opgenomen bedragen uit de ROC inkoopvoorwaarden (artikel Aansprakelijkheid). Te weten € 3.000.000 voor de aansprakelijkheid per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000 per contractjaar.

3.2.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Ten aanzien van de technische- en beroepsbekwaamheid van inschrijvers geldt onderstaande eis. De eis houdt verband met de vereiste competenties voor uitvoering van de opdracht:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie(s) zoals eerder in dit document (Hoofdstuk 1.2.4 Kerncompetenties) bij de aan te besteden opdracht genoemd.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het bijgevoegde UEA kunnen inschrijvers verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en dat wordt voldaan aan de geschiktheidseisen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit dient de inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt de volgende bewijsstukken overleggen via de berichtenmodule in TenderNed:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is.
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 lid 2 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn. (Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.)
- Een “Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen” van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is.
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van Aanbestedende Dienst, onomstotelijk aantoont dat Inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. In het geval van meerdere competenties mogen deze ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag.

4. Eisen en open vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, hetgeen betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen onvoorwaardelijk dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving. Inschrijver verklaart door zijn inschrijving onvoorwaardelijk te voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht.

De open vragen ten aanzien van de opdracht zijn bedoeld om antwoorden te verkrijgen die beoordeeld zullen worden als (sub)gunningscriterium.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf worden de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht opgenomen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht.

De eisen ten aanzien van de opdracht opgenomen in het Programma van Eisen. Door in te schrijven gaat u hiermee onvoorwaardelijk akkoord

De eisen gesteld aan de facturatie, communicatie en de rapportage zijn beschreven in de Overeenkomst.

Bestelwijze

Aanbestedende dienst gebruikt ProQuero van Exact als E-Procurement systeem. In ProQuero worden bestellingen en opdrachten geplaatst en vindt de factureren hierop plaats.

Alle orders kunnen in de basis weggezet worden als vrije aanvraag. Dit kan gezien worden als een vrij veld waarbij handmatig de producten met de prijzen ingevuld kunnen worden of waarbij verwezen kan worden naar bijvoorbeeld een offerte. Dit wordt als een inkooporder in PDF/XML naar een mailadres/internetadres van de leverancier verzonden.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht (kwaliteit)

U treft deze vragen aan in het separate Programma van Eisen

In het Programma van Eisen worden open vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven. Antwoorden zullen worden beoordeeld als subgunningscriterium kwaliteit (75%).

Totaal Gunningscriteria:

	Vraag	Weging in %	Maximaal aantal punten	Maximaal aantal A4 pagina's
1	User story's	47 %	350	4
2	Plan van aanpak en implementatie	33 %	250	3 5
3	Sustainable Development Goal SDG 13 klimaatactie	20 %	150	1
	Totaal		750	8 10

In te leveren buiten beoordeling:

Vraag:	Naam document	Maximaal aantal pagina's
Concept SLA	SLA <naam inschrijver>	n.v.t.
Eis SDG 4	Eis SDG 4 <naam inschrijver> Alleen winnende partij	2
Eis SDG 17	Eis SDG 17 <naam inschrijver> Alleen winnende partij	2
Exit strategie	Alleen winnende partij	n.v.t.

Referentie	Alleen winnende partij	n.v.t.
------------	------------------------	--------

4.3 Prijs

In deze paragraaf wordt aangegeven op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Voor het indienen van prijzen wordt inschrijver verwezen naar het prijzenblad. Ingediend prijzenblad wordt beoordeeld als subgunningscriterium prijs.

De navolgende tarieven worden uitgevraagd in het prijzenblad:

Variabele kosten (licentie model)

- Tarief per gebruiker per maand (rol gebruiker)
- Tarief per gebruiker per maand (rol superuser)
- Tarief per gebruiker per maand (rol receptie/service medewerker)
- Tarief per gebruiker per maand (rol receptionist)
- Prijs belkosten ~~per tik~~ indien van toepassing.

OF

Variabele kosten (module afname model)

- tarief vaste kosten afname per onderdeel (opgeven)
- Prijs belkosten indien van toepassing

Eenmalige kosten:

Implementatie kosten voor alle kosten tot de definitieve acceptatie;
Uurtarief voor eventueel meer- of minderwerk;
Ruimtetoestellen/hardware die eventueel moeten worden aangeschaft.

De eventueel genoemde aantallen zijn fictief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend!

Prijzen worden inclusief en exclusief BTW uitgevraagd. Manipulatief inschrijven⁴ of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting. Aantallen genoemd in het prijzenblad zijn fictief en bieden geen garanties voor eventuele afnames.

De aangeboden tarieven zijn vast, gedurende een eerste periode van 2 jaar (dus tot 31 december 2023).

Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid de tarieven aan de hand van de vastgestelde index en contractvoorwaarden gemotiveerd naar boven of beneden aan te passen na afloop van deze initiële looptijd. Na akkoord aanbestedende dienst wordt de prijswijziging doorgevoerd. Zie de conceptovereenkomst voor de werkwijze.

De Colleges en Diensten die zijn aangesloten en waar de een acceptatie heeft plaatsgevonden worden decentraal gefactureerd.

Wij betalen op basis van de genoemde implementatiekosten in uw offerte de volgende deelbedragen:
30% bij aanvang werkzaamheden (daadwerkelijke uitrol) op een College of een Dienst
30% bij oplevering 5e (locatie) Dienst of College
30% bij oplevering van 50% (gebruikersaantal) van de Colleges en Diensten
10% na volledige eindacceptatie.

4.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan, omdat dit zou leiden tot een niet objectieve beoordeling door een niet vergelijkbare inschrijving. Varianten worden niet beoordeeld.

⁴ Manipulatieve inschrijving is een inschrijving met het doel de mededinging te beperken

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst aan het voldoen aan de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver kan verklaren te voldoen aan de minimumeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. .

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht worden de antwoorden op de vragen beoordeeld. Dat gebeurt aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader. Beoordelingen worden voor wat betreft de gunningscriteria niet onderling vergeleken maar we proberen wel telkens voor de meeste toegevoegde waarde de hoogste score te geven.

Score	Kenmerken beantwoording
D = 1/4 van het maximaal te behalen aantal punten	De inschrijver geeft in zijn antwoord maar deels antwoord op de vraag en/of deels invulling aan de doelstelling achter de vraag en/of uit het antwoord blijkt dat de inschrijver daarop één of meer beperkingen inbrengt. De beantwoording is onder het gevraagde niveau.
C = 2/4 van het maximaal te behalen aantal punten	De inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en geeft hierbij geen nadere toelichting, óf de inschrijver geeft invulling aan de doelstelling achter de vraag en geeft hierbij een toelichting waaruit niet blijkt dat de inschrijver meerwaarde biedt ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.
B = 3/4 van het maximaal te behalen aantal punten	Het antwoord van de inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij, onder bepaalde omstandigheden of in bepaalde situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.
A = 4/4 van het maximaal te behalen aantal punten	Het antwoord van de inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij, onder bijna alle omstandigheden of in bijna alle situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.

5.4 Beoordeling van de prijs

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht worden de prijzen beoordeeld. Dat gebeurt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

De inschrijver met de laagste prijs ontvangt 250 punten. De aantallen punten voor overige inschrijvers worden daarvan afgeleid middels de formule:

(laagste prijs / prijs van de inschrijver) * maximaal te behalen punten voor prijs

Indien na controle van de bewijsstukken blijkt dat de winnende inschrijver niet kan voldoen aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, dient er een nieuwe winnende inschrijver geselecteerd te worden. Indien de initiële winnende partij de laagste prijs heeft ingediend, is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt dan gecommuniceerd in de initiële gunningsbeslissing. De kwaliteit blijft door het absolute beoordelingskader gelijk aan de eerder gecommuniceerde score en motivering. Er zal een herbeoordeling op prijs plaatsvinden middels de gestelde formule en na herbeoordeling worden de inschrijvers gerangschikt en zal de gunningsbeslissing opnieuw verzonden worden.

Aanbestedende dienst wenst gebruik maken van een demo presentatie ter verificatie van de winnende inschrijver. Deze demo maakt geen onderdeel uit van de beoordeling.

5.5 Rangschikking

De scores voor kwaliteit, gebaseerd op de antwoorden op de kwaliteitsvragen en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Prijs	Kwaliteit
25 % (250 punten)	75 % (750 punten)

De inschrijvingen worden gerangschikt, waarbij de inschrijver met het hoogste aantal punten voor prijs en kwaliteit op de eerste plaats staat.

Wanneer er twee inschrijvers op de eerste plaats belanden, wordt opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit behaald hebben, zal de winnende partij bepaald worden door middel van loting door een medewerker van het ROC die niet betrokken is bij de aanbesteding.

6. Voornemen tot gunnen en vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de winnende inschrijver een gunningsbericht verstuurd. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing wordt aangegeven aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Standstill- en vervaltermijn

Na ontvangst van een afwijzingsbrief kan een afgewezen inschrijver bezwaar aantekenen. Dat dient te gebeuren voor afloop van de in de afwijzingsbrief genoemde standstill termijn.

Het maken van bezwaar bij aanbestedende dienst danwel bij de rechtbank heeft geen opschortende werking. Inschrijver kan bezwaar maken door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Amsterdam, locatie Parnassusweg 220.

Eerder genoemde termijn is een vervaltermijn hetgeen betekent dat indien inschrijver/gedagigde na ommekomst van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding. Voordat u gerechtelijke stappen onderneemt, kunt u uw formele bezwaar kenbaar maken bij aanbestedende dienst.

Verificatie bewijsstukken

De inschrijving van de als eerste gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd.

Aanbestedende dienst wil graag een verificatiegesprek houden. De datum voor een dergelijk gesprek wordt op een later moment gekozen en zal vallen tussen het voornemen tot gunnen en de definitieve gunning.

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat aan alle vereisten wordt voldaan en bezwaar van afgewezen inschrijvers uitblijft, wordt de overeenkomst getekend. Indien blijkt dat niet aan alle vereisten wordt voldaan zal de inschrijving van de tot dan toe als eerste gerangschikte inschrijver worden uitgesloten. Vervolgens worden de overgebleven inschrijvingen opnieuw gerangschikt en worden aangepaste gunnings- en afwijzingsbrieven verzonden waarin wordt bekend gemaakt dat de op dat moment als eerste gerangschikte inschrijver de opdracht gegund krijgt. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in.