

Aanbestedingsleidraad

Gemeente Sittard-Geleen

In het kader van de Europese openbare aanbesteding voor de implementatie van een nieuwe telefonieoplossing gebaseerd op Microsoft Teams.

Opgesteld door:	Gemeente Sittard-Geleen
Vaststellingsdatum:	20 maart 2023
Versie:	1.0
Kenmerk:	2022#012

Inhoud

1. Inleiding.....	4
1.1. Algemeen	4
1.1.0. Leeswijzer.....	4
1.2. Aanbestedende dienst	4
1.3. De opdracht	5
1.3.0. Aanleiding	5
1.3.1. Huidige situatie	5
1.3.2. Gewenste situatie	6
1.3.3. Scope	8
1.4. Procedure	8
1.5. Clustering	8
1.6. Percelenindeling	8
1.7. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen.....	8
1.7.0. Duurzaamheid	8
1.7.1. Social return	8
1.7.2. Inclusie	9
2. Overeenkomst en voorwaarden.....	9
2.1. Overeenkomst	9
2.2. Looptijd	9
2.3. Algemene Inkoopvoorwaarden.....	10
2.4. Indexatie	10
2.5. Verwerkersovereenkomst	10
2.6. Wachtkamerconstructie	10
2.7. Informatie over wettelijke verplichtingen voor inschrijvers	10
3. Aanbestedingsprocedure.....	11
3.1. Contactpersoon	11
3.2. Tenderplatform TenderNed.....	11
3.3. Inlichtingen	11
3.4. Klachten en bezwaar	12
3.5. Planning.....	13
4. UEA: uitsluitingsgronden, selectiecriteria en geschiktheidseisen	14
4.1. UEA Deel II – Gegevens ondernemer	14
4.1.0. Wijze van deelneming (combinaties).....	14
4.1.1. Vertegenwoordigers van de ondernemer	14
4.1.2. Beroep op draagkracht (financieel of ervaring) van andere entiteiten.....	15
4.1.3. Onderaannemers met draagkracht waarop de ondernemer geen beroep doet	15
4.2. UEA Deel III – Uitsluitingsgronden.....	15
4.2.0. Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen.....	15

4.2.1.	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	15
4.2.2.	Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten	16
4.2.3.	Andere uitsluitingsgronden waarin de nationale wetgeving van de lidstaat van de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit kan voorzien	16
4.3.	UEA Deel IV – Selectiecriteria	16
4.3.0.	Geschiktheid	16
4.3.1.	Economische en financiële draagkracht	17
4.3.2.	Technische- en beroepsbekwaamheid	17
4.3.3.	Kwaliteitsborging	17
4.4.	UEA Deel V – Beperking gekwalificeerde gegadigden	17
4.5.	UEA Deel VI – Slotopmerkingen	17
5.	Beoordelings- en gunningsprocedure	18
5.1.	Indienen van inschrijving	18
5.1.0.	Inschrijvingsdocumenten	18
5.1.1.	Invullen / ondertekening verklaring omtrent inschrijving	19
5.2.	Gestanddoeningstermijn	19
5.3.	Beoordelingssystematiek	20
5.3.0.	Controle inschrijving	20
5.3.1.	Gunningsmethodiek	20
5.3.2.	Beoordelingscommissie	20
5.3.3.	Gunningscriteria en beoordelingsmethodiek	20
5.3.4.	Verificatie	25
5.3.5.	Handelswijze gelijke beoordeling	26
5.4.	Mededeling van de gunningsbeslissing	26
5.4.0.	Gunningsbeslissing	26
5.4.1.	Voorbehoud niet gunnen	27
5.4.2.	Definitieve gunning/ opdrachtverlening	27
6.	Bijlagen	28

1. Inleiding

Deze aanbestedingsleidraad heeft betrekking op de Europese openbare aanbesteding voor de implementatie van een nieuwe telefonieoplossing gebaseerd op Microsoft Teams ten behoeve van de gemeente Sittard-Geleen, met kenmerk 2022#012. Dit hoofdstuk bevat informatie over de kaders, opbouw van de leidraad, de aanbestedende dienst, de opdracht en het tenderplatform.

1.1. Algemeen

De leidraad bevat alle benodigde informatie over de opdracht en de procedure die de gemeente Sittard-Geleen volgt om de overeenkomst te gunnen aan een geschikte dienstverlener.

Deze Europese aanbesteding is opgezet conform de Aanbestedingswet 2012, geldend 2 maart 2022. Door het indienen van een inschrijving stemt de inschrijver dat hij/zij onvoorwaardelijk in met alle voorwaarden en bepalingen zoals opgenomen in deze aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen en de mogelijke Nota(s) van Inlichtingen.

Voor deze aanbesteding en de uitvoering van de opdracht is Nederlands, in woord en geschrift, de voertaal.

1.1.0. Leeswijzer

De leidraad is opgebouwd uit de volgende hoofdstukken: de omschrijving van de aanbestedende dienst, een beschrijving van de opdracht en informatie over het tenderplatform is opgenomen in hoofdstuk 1, de overeenkomst en randvoorwaarden zijn opgenomen in hoofdstuk 2, de aanbestedingsprocedure is beschreven in hoofdstuk 3, de uitsluitingsgronden, selectiecriteria en geschiktheidseisen zijn opgenomen in hoofdstuk 4 en de beoordelings- en gunningsprocedure in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 zijn alle bijlagen benoemd.

1.2. Aanbestedende dienst

Gemeente Sittard-Geleen (verder te noemen 'gemeente', 'aanbestedende dienst' of 'opdrachtgever') is gelegen in de provincie Limburg, regio Westelijke Mijnstreek. De gemeente bestaat uit de kernen Born, Broeksittard, Buchten, Einighausen, Geleen, Grevenbicht-Papenhoven, Guttecoven, Holtum, Limbricht, Munstergeleen, Obbicht, Schipperskerk en Sittard.

Gemeente Sittard-Geleen is met ruim 91.000 inwoners één van de grote steden van Limburg met volop kansen, een bloeiende economie voor de gemeente en de regio, een rijke historie en aantrekkelijke omgeving. We werken samen met inwoners en partners aan een gemeente waarin het goed wonen, leven, werken en ontspannen is. Onze medewerkers zijn professioneel en toegankelijk, werken flexibel en klantgericht met de blik naar buiten.

Organisatie inrichting

De ambtelijke organisatie bestaat uit ongeveer 1500 medewerkers. De taken van de organisatie zijn ondergebracht in vier domeinen: Omgeving, Samenleving, Dienstverlening en Vidar (Participatiebedrijf). Deze domeinen zijn onderverdeeld in teams¹. De opdracht is team overstijgend, dat wil zeggen dat alle teams als ook directie, college van B&W en raadsgriffie gebruik maken van de software.

¹ [Organogram gemeente Sittard-Geleen](#)

1.3. De opdracht

1.3.0. Aanleiding

Telefonische bereikbaarheid is voor de gemeente essentieel in het kader van een goede dienstverlening en (digitaal) samenwerken. Omdat de huidige telefooninstallatie sterk verouderd is en onvoldoende mogelijkheden heeft om de telefonische bereikbaarheid en het hybride samenwerken optimaal te ondersteunen, wordt een nieuwe telefonieoplossing geïmplementeerd.

Het doel van de aanbesteding is het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid door het sluiten van een overeenkomst met één dienstverlener die verantwoordelijk is voor het leveren, implementeren en onderhouden van de totale telefonieoplossing.

In lijn met de visie op digitaal werken (onderdeel organisatievisie), waarin het benutten van de Microsoft365 functionaliteiten als uitgangspunt is opgenomen, vormt Microsoft Teams Calling de basis voor de nieuwe telefonieoplossing. Hierbij hanteren we een Teams first strategie.

De gemeente heeft de Microsoft Teams Calling licenties al in huis doordat zij beschikt over E5 licenties. Doordat Microsoft365 de nieuwe basis vormt, wordt ook de telefonieoplossing waar het Klant Contact Center (KCC) gebruik van maakt vervangen.

1.3.1. Huidige situatie

1.3.1.1. Telefonie

Momenteel heeft de aanbestedende dienst meerdere overeenkomsten voor de telefonie.

Vaste telefonie

De gemeente maakt gebruik van twee telefooncentrales.

1. Het grootste deel van de organisatie maakt gebruik van een Alcatel centrale in combinatie met de contactcenter applicatie Voxtron voor het KCC.
2. Twee teams van Vidar; Team commercie Vidar en Team Productie en Diensten Vidar maken gebruik van hosted voice contract van Detron. Deze teams moeten drie maanden later dan de rest van organisatie live gaan. Dit betreft ongeveer 130 gebruikers.

De gemeente maakt hierbij gebruik van GT Vast bij Vodafone.

KCC:

Inwoners en ondernemers kunnen de gemeente via verschillende kanalen bereiken. Ze kiezen zelf het kanaal dat het beste bij hen past. De meeste mensen bellen ons via 14 046. Deze gesprekken komen binnen bij het KCC. Op jaarbasis zijn dit zo'n 125.000 gesprekken. Er werken 25 medewerkers (agents) in het KCC.

Belgroep:

Naast het KCC zijn er binnen onze organisatie een aantal belgroepen actief. Dit zijn groepen medewerkers binnen een team waar veel telefoongesprekken binnenkomen. In deze belgroepen kunnen medewerkers in-/uitloggen op wachtrijen en is er inzage in wachttijden, gespreksinformatie van de beller, etc. Het gaat bijvoorbeeld om de belgroepen van Burgerzaken, Vergunningen, Vidar Team Uitkeringen, Servicedesk ICT en Frontoffice Facilitair. Per belgroep gaat het om ongeveer drie tot vijf medewerkers.

1.3.1.2. Licenties

De Microsoft Calling licenties voor de toekomstige situatie zijn reeds aangeschaft (E5 licenties) en vallen buiten de scope van dit project.

1.3.1.3. Communicatie en adoptie nieuwe telefonieoplossing

Binnen de organisatie zijn medewerkers in verschillende mate bekend met Microsoft365 producten. Vergaderen via Teams is bij alle collega's bekend, maar niet iedereen heeft evenveel ervaring. Door verschillende teams wordt samengewerkt via Teams, zowel met interne collega's als met externen. Het functioneel beheer is geregeld. Bellen via Teams zal voor sommige collega's als een uitbreiding van het werken in Teams gezien worden, maar voor een merendeel van de collega's is het echt nieuw. Het in gebruik nemen van Microsoft Teams Calling betekent hoe dan ook een verandering en daarom is het belangrijk een goed communicatie- en adoptie traject in te richten.

Tot nu toe hebben diverse activiteiten plaatsgevonden om de organisatie, met name het management en bestuur en de collega vakspecialisten, te betrekken bij de nieuwe telefonieoplossing.

- Gesprekken met vertegenwoordigers van alle teams (24 teams), directie, collegeleden, concern control en raadsgriffie om de verwachtingen te managen, vragen te beantwoorden en specifieke behoeften in kaart te brengen.
- Via directie- en collegememo worden de leiders regelmatig bijgepraat.
- Sleutelfunctionarissen zijn betrokken geweest bij het in kaart brengen van de benodigde functionaliteiten.
- Er is een A4 gemaakt met daarop een beknopt overzicht: Wat gaat er veranderen? Waarom bellen met Teams? Wat blijft hetzelfde?
- Dit A4 is uitgereikt bij de inventarisatiegesprekken en vormt de basis voor tekst op het intranet.
- Tijdens de week van het hybride werken (juni 2022) zijn medewerkers in de gelegenheid geweest kennis te maken met Microsoft Teams Calling tijdens de webinar Werkplek van de toekomst.

In de periode tot juli 2023 staan de volgende communicatie- en adoptieactiviteiten gepland:

- Inrichten intranetomgeving met informatie, veel gestelde vragen en interactie mogelijkheid om te reageren.
- Organiseren 'sneak preview' voor medewerkers om bellen met Teams te kunnen ervaren, iedereen kan hieraan deelnemen.

1.3.2. Gewenste situatie

1.3.2.1. Telefonie

De gemeente wil worden ontzorgd op het gebied van telefonie. Dit betekent dat niks on premise geplaatst wordt en dat opdrachtnemer het centrale aanspreekpunt voor de functioneelbeheerders en eventueel technische applicatiebeheerders wordt op het gebied van telefonie. Het uitgangspunt is om de nummerblokken, in totaal 2000 nummers, te porteren naar de dienstverlening van Opdrachtnemer.

Het grootste deel van de organisatie ca. 1350 gebruikers heeft voldoende aan de Microsoft Teams Calling functionaliteit. Ca. 35 medewerkers hebben behoefte aan een aanvullende belgroep functionaliteit, naast de 25 KCC medewerkers die KCC functionaliteit nodig hebben.

De gewenste inrichting voor de gebruikers is door de gemeente geïnventariseerd en beschikbaar in een nummerplan. De opbouw van dit nummerplan is opgenomen in bijlage 9: Nummerplan.

KCC:

Het KCC moet goed bereikbaar zijn voor inwoners en organisaties. De beschikbaarheid van de KCC functionaliteit is daarbij erg belangrijk. De nieuwe KCC functionaliteit moet voldoen aan het Programma van Eisen (zie bijlage 4. Programma van Eisen). Om onze telefonische bereikbaarheid te verbeteren is het bovendien belangrijk dat het KCC inzicht heeft in de (on)beschikbaarheid (presence) van alle medewerkers in de organisatie. Deze functionaliteit wordt in de huidige oplossing gemist.

Belgroepen:

Afhankelijk van het aantal gebruikers, het aantal gelijktijdige telefoontjes en de mate waarin managementrapportage wordt gebruikt, is voor een aantal belgroepen de standaard functionaliteit van Microsoft Teams Calling (mogelijk) onvoldoende. Ook voor deze belgroepen dienen de benodigde functionaliteiten ingericht te worden.

De (uitvoerings)eisen zijn opgenomen in bijlage 4. Programma van Eisen. Dit zijn eisen aan de uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient op het moment van inschrijving en tijdens de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan alle eisen. Het niet (kunnen) voldoen aan één van deze eisen, leidt tot uitsluiting van de inschrijving of het ontbinden van de overeenkomst! Het indienen van varianten en/of alternatieve inschrijvingen is niet toegestaan.

1.3.2.2. Implementatie (inclusief communicatie, adoptie, training)

De gemeente gaat bellen via Teams. We hanteren de 'teams first' strategie. Na implementatie en adoptie is bellen via Teams de standaard. De KCC functionaliteit en belgroepfunctionaliteit is geadopteerd door de organisatie en elke gebruiker is vaardig om de voor hem ingerichte functionaliteiten adequaat te gebruiken. Het trainen van alle medewerkers is onderdeel van de opdracht.

Behalve de inrichting en ondersteuning van de gemeente bij de communicatie en adoptie, zorgt de opdrachtnemer ook voor advisering t.a.v. de benodigde hardware (denk hier bijvoorbeeld aan o.a. headsets).

Voor de implementatie zijn diverse persona's te onderscheiden. Deze zijn opgenomen in bijlage 10. Persona's.

1.3.2.3. Licenties

De licenties voor de KCC functionaliteit en (indien nodig) de licenties voor de belgroepfunctionaliteit worden afgenomen bij opdrachtnemer. Er verandert niets m.b.t. de E5 licenties voor Microsoft Teams Calling, waarvoor opdrachtgever zelf heeft gezorgd. Mochten aanvullende licenties nodig zijn om aan de opdracht te kunnen voldoen, dan worden deze meegenomen in het aanbod.

1.3.2.4. Onderhoud en support

Na livegang blijft opdrachtnemer eerste aanspreekpunt voor de functioneel beheerders van de gemeente voor alle problemen en vragen gerelateerd aan telefonie. Ongeacht de oorzaak van eventuele problemen (software, gebruikersfout, e.d.) geeft opdrachtnemer hulp bij het oplossen van deze problemen.

1.3.3. Scope

Binnen de scope van de opdracht vallen:

1. Microsoft Teams Calling op basis van Direct Routing.
2. Implementatie Microsoft Teams Calling en KCC functionaliteiten.
3. Licenties KCC functionaliteit (en belgroepen).
4. Onderhoud en support Microsoft Teams Calling en KCC functionaliteit(en).
5. Training t.b.v. de totale telefonieoplossing:
 - a. Opleiding van functioneel beheer.
 - b. Opleiding medewerkers als gebruikers.

Buiten de scope van de opdracht vallen:

1. Microsoft Teams Calling licenties (E5 licenties).
2. De benodigde hardware valt buiten de scope van deze opdracht.
3. Abonnementen voor vaste en mobiele telefonie.

1.4. Procedure

Het onderwerp van de aanbesteding is te typeren als dienst. Gezien het aantal inschrijvingen bij vergelijkbare aanbestedingen is gekozen voor een openbare procedure.

1.5. Clustering

De aanbesteding is geclusterd, echter de samenhang van de opdracht, lees: leveren, implementeren, onderhouden van telefonie licenties is dermate met elkaar verbonden dat het niet efficiënt is om de opdrachten op te delen.

Daarom acht de aanbestedende dienst het clusteren van deze opdracht wenselijk en is zij van mening dat dit rechtens niet opweegt tegen eventuele nadelen voor de markt(structuur) ten gevolge van de clustering.

1.6. Percelenindeling

De aanbesteding bestaat uit één opdracht. Hierop mogen inschrijvers, conform de voor deze aanbesteding geldende voorwaarden, inschrijven. De dienstverlening is dermate met elkaar verbonden dat het niet efficiënt is om de opdrachten op te delen.

1.7. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

1.7.0. Duurzaamheid

De gemeente neemt haar verantwoordelijkheid en wil bijdragen aan een duurzame wereld, te beginnen dicht bij huis, in Sittard-Geleen. Duurzaamheid is in deze aanbesteding opgenomen als een gunningscriterium.

1.7.1. Social return

De aanbestedende dienst heeft als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Met betrekking tot deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return. De randvoorwaarden en aanvullende informatie is opgenomen in bijlage 7. Bestektekst SROI.

1.7.2. Inclusie

De aanbestedende dienst streeft naar een samenleving waarin iedereen naar vermogen kan meedoen, met of zonder beperking. Inclusie gaat veel verder dan (fysieke) toegankelijkheid. Als inclusieve gemeente richten we ons op de volgende drie prioriteiten:

- Bereikbaarheid: de ruimtelijke omgeving en het openbaar vervoer moeten zo ingericht zijn dat iedereen zo zelfstandig mogelijk overal kan komen.
- Bruikbaarheid: gebouwen, diensten en voorzieningen moeten door iedereen zo zelfstandig mogelijk gebruikt kunnen worden.
- Begrijpelijkheid: informatie moet voor iedereen beschikbaar en te begrijpen zijn.

2. Overeenkomst en voorwaarden

2.1. Overeenkomst

Er is geen sprake van een separate overeenkomst. De overeenkomst bestaat uit de opdrachtbrief en alle documenten die horen bij deze aanbesteding, te weten:

1. Verificatieverslag (OPTIONEEL);
2. (eventuele) Nota(s) van inlichtingen (*);
3. Verwerkersovereenkomst;
4. Programma van eisen;
5. Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen die niet separaat benoemd zijn;
6. GIBIT;
7. Uw inschrijving.

Voor zover ondergenoemde documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt dat het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde.

(*) Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen.

De schriftelijke opdrachtbrief geuit door de aanbestedende dienst, geldt als blijk van de totstandkoming van de overeenkomst.

2.2. Looptijd

De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van drie jaar met een eenzijdige verlengingsoptie van drie maal één jaar tot maximaal zes jaar. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is maandag 3 juni 2023. Het is mogelijk dat deze datum door onvoorziene omstandigheden verschoven wordt. De daadwerkelijke ingangsdatum wordt opgenomen in de opdrachtbrief.

De verlengingsoptie wordt gelicht indien:

- Er in de voorbije contractperiode sprake was van tevredenheid over de dienstverlening van de betreffende Opdrachtnemer.
- Er geen inhoudelijke, financiële, bestuurlijke, maatschappelijke (duurzaamheid) en / of organisatorische ontwikkelingen zijn die aanleiding geven om niet te verlengen.
- Marktontwikkeling geen aanleiding geeft om opnieuw aan te besteden.

De Opdrachtnemer wordt alleen geïnformeerd indien de Opdrachtgever de overeenkomst niet wenst te verlengen, zij zal dit uiterlijk drie maanden voor afloop van de overeenkomst schriftelijk kenbaar maken.

2.3. Algemene Inkoopvoorwaarden

Op de Overeenkomst is de GIBIT van toepassing, met uitzondering van eventuele afwijkingen opgenomen in de aanbestedingsleidraad en bijlagen. De GIBIT is toegevoegd als bijlage 3.

De toepasselijkheid van eventuele door de Inschrijver gehanteerde algemene of specifieke voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4. Indexatie

De opdrachtnemer mag vanaf 2024 jaarlijks indexeren op basis van de indexatievoorwaarden uit de GIBIT.

2.5. Verwerkersovereenkomst

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart inschrijver akkoord te gaan met de inhoud van de concept verwerkersovereenkomst en volledige medewerking te verlenen aan het invullen en ondertekenen ervan na gunning. De concept verwerkersovereenkomst is toegevoegd als bijlage 8. Verwerkersovereenkomst.

2.6. Wachtkamerconstructie

Naast de overeenkomst die wordt gesloten met de opdrachtnemer, conformeert de als tweede geëindigde inschrijver met een zogeheten wachtkamerovereenkomst.

De wachtkamerovereenkomst is geen opdracht tot uitvoering. De desbetreffende inschrijver komt uitsluitend voor opdracht in aanmerking wanneer de eerste opdrachtnemer om welke reden dan ook niet in staat is om de verplichtingen vanuit de overeenkomst na te komen en het contract met deze leverancier, binnen vijf maanden na ingangsdatum overeenkomst, ontbonden wordt.

Daarbij geldt altijd dat de gemeente het recht heeft gebruik te maken van de wachtkamerconstructie, maar hier nooit verplicht toe is.

Door inschrijving verplicht de desbetreffende inschrijver zich als genoemde situatie zich voordoet, en de gemeente dit wenst, een overeenkomst met de gemeente aan te gaan en uit te voeren conform de toepasselijke aanbestedingsstukken en inschrijving van de inschrijver. Mocht de situatie van afroepen wachtkamerovereenkomst zich voordoen, dan zal de daadwerkelijke start- en einddatum in goed overleg met de nieuwe opdrachtnemer worden afgestemd.

2.7. Informatie over wettelijke verplichtingen voor inschrijvers

Inschrijvers zijn verplicht om de wet na te leven. Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder meer verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst www.belastingdienst.nl.
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm.
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid.

3. Aanbestedingsprocedure

Dit hoofdstuk bevat informatie over de aanbestedingsprocedure, waaronder: contactgegevens, het stellen van inhoudelijke vragen, het indienen van klachten en de planning.

3.1. Contactpersoon

Een inschrijver mag enkel via onderstaande contactpersoon contact opnemen met de aanbestedende dienst. Het benaderen van andere voor de gemeente werkzame personen, met als onderwerp deze aanbesteding, anders dan voorgeschreven in deze leidraad, leidt tot uitsluiting.

Contactpersoon aanbestedende dienst	
Contactpersoon	Dance Heijnen
Functie	Adviseur inkoop
Telefoonnummer	+31 (0) 6 1870 4426
E-mailadres	Dance.heijnen@Sittard-geleen.nl

3.2. Tenderplatform TenderNed

De aanbesteding wordt gepubliceerd via tenderplatform TenderNed. Technische vragen over het tenderplatform kunnen gesteld worden via de onderstaande contactgegevens. Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen enkel gesteld worden via de vraag en antwoordmodule TenderNed (zie paragraaf 3.3 Inlichtingen).

Contactgegevens tenderplatform TenderNed	
Telefoonnummer	0800 - 836 3376
Contactformulier	https://www.tenderned.nl/cms/contact/mailen
Website	https://www.tenderned.nl/cms/contact

3.3. Inlichtingen

Een vraag is een verzoek tot het verkrijgen van inlichtingen met een neutraal karakter en gericht op verduidelijking.

Indien u vragen heeft over de aanbestedingsprocedure of -stukken of inhoudelijke vragen heeft dan dient u deze te stellen door gebruikmaking van de functie “Vragen en Antwoorden” in TenderNed. Van de gegadigden wordt een proactieve houding gevraagd met betrekking tot het stellen van vragen of het signaleren en wijzen op onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbesteding.

In deze aanbesteding zijn meerdere vragenrondes opgenomen. De vragen die gesteld worden na de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen mogen enkel betrekking hebben op de vragen en antwoorden uit de voorgaande Nota van Inlichtingen. Nieuwe of te laat ingediende vragen worden in beginsel niet beantwoord tenzij de aanbestedende dienst van mening is dat de vraag en het antwoord dermate belangrijk is voor inschrijvers om een juiste inschrijving te kunnen doen.

De uiterste datum voor het indienen van de vragen is opgenomen in de planning, zie paragraaf 3.6.

Indien er meer vragen en antwoorden over hetzelfde (sub)onderwerp aan de orde zijn geweest, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de antwoorden, het bepaalde in het meest recente antwoord.

Een gegadigde kan de aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Hiervoor dient u bij de vraagstelling duidelijk aan te geven dat het een individuele vraag betreft. De aanbestedende dienst bepaalt uiteindelijk of een vraag daadwerkelijk individueel is. Indien de aanbestedende dienst van mening is dat een vraag niet individueel is, wordt alvorens tot publicatie van het antwoord wordt overgegaan, de vraagsteller geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld de vraag in te trekken.

3.4. Klachten en bezwaar

Klachten

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over keuzes die de aanbestedende dienst gemaakt heeft in de opzet en inrichting van de aanbesteding of het handelen of juist niet handelen tijdens de aanbestedingsprocedure met een corrigerend of afwijzend karakter.

Al vorens over te gaan naar het indienen van een klacht wordt verzocht om gebruik te maken van de inlichtingenronde. Van de gegadigden wordt een proactieve houding gevraagd met betrekking tot het indienen van een klacht. Het is van belang dat klachten in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbesteding worden ingediend zodat de aanbestedende dienst voldoende tijd heeft om de klacht te behandelen en te beoordelen of en welke consequenties er zijn voor het verdere verloop van de aanbestedingsprocedure.

Ook brancheorganisaties en branche gerelateerde adviescentra kunnen namens of ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. Onderaannemers kunnen een klacht indienen voor zover ze niet klagen over de relatie hoofdaannemer - onderaannemer.

Klachten dienen ingediend te worden bij de contactpersoon van de aanbesteding. De contactpersoon zal vervolgens de klager berichten over de ontvankelijkheid van de klacht, de termijnen die gehanteerd zullen worden en de op voorhand bekende consequenties voor de verdere aanbestedingsprocedure (planning).

De klacht moet de volgende informatie bevatten:

- Contactgegevens klager.
- Onderbouwing op welke punten de klager het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.
- Gewenste oplossing.

Een klacht kan ook buiten de contactpersoon om worden neergelegd bij de Commissie van Aanbestedingsexperts. Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/indienen-klacht voor meer informatie. De aanbestedende dienst en de Commissie van Aanbestedingsexperts geven er echter de voorkeur aan eventuele klachten in eerste instantie met de dienst zelf te bespreken.

Bezwaar

Als een betrokken ondernemer het niet eens is met het verloop van de aanbesteding, met inhoudelijke aspecten ervan of zijn afwijzing in de aanbesteding, kan deze middels een kortgeding een rechtszaak aanspannen tegen de aanbestedende dienst.

Bezwaar maken tegen het gunningsbesluit dat een aanbestedende dienst genomen heeft of een eventuele uitsluiting is beschreven in paragraaf 5.5.1.2.

3.5. Planning

De *cursief* weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

Datum	Mijlpaal
Maandag 20 maart 2023	Publicatie van documenten via TenderNed
<i>Vrijdag 31 maart 2023, 13:00 uur</i>	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door gegadigden ten behoeve van Nota van Inlichtingen 1</i>
Vrijdag 7 april 2023	Publiceren Nota van Inlichtingen 1
<i>Vrijdag 14 april 2023, 13:00 uur</i>	<i>Uiterste datum voor het stellen van vragen door gegadigden ten behoeve van Nota van Inlichtingen 2</i>
Vrijdag 21 april 2023	Publiceren Nota van Inlichtingen 2
<i>Donderdag 4 mei 2023, 13:00 uur</i>	<i>Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van offertes</i>
<i>Vrijdag 2 juni 2023, van 09:00 tot 17:00</i>	<i>Presentaties</i>
Donderdag 8 juni 2023	Verzending voornemen tot gunning en verzoek om bewijsmiddelen ten aanzien van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Donderdag 8 juni tot en met woensdag 28 juni 2023	Opschortende termijn
Donderdag 29 juni 2023	Verzending opdrachtbrief
Maandag 3 juli 2023	Ingangsdatum overeenkomst

4. UEA: uitsluitingsgronden, selectiecriteria en geschiktheidseisen

Hoofdstuk 4 bevat een toelichting op en invulinstructie voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1. UEA Deel II – Gegevens ondernemer

De ondernemer dient Deel II van het UEA volledig en naar waarheid in te vullen. Een aantal invulvelden in het UEA vereisen een toelichting op wat er van de ondernemer gevraagd wordt in het kader van zijn inschrijving en de door hem te verstrekken informatie. In deze paragraaf zal de aanbestedende dienst, voor zover nodig, Deel II van het UEA bespreken.

Een ondernemer kan slechts eenmaal inschrijven. Hetzij als zelfstandig ondernemer, hetzij als lid van een combinatie. Indien een onderneming ten tijde van de inschrijving al onderaannemer is van een inschrijver, kan deze onderneming niet ook als zelfstandig ondernemer of lid van een combinatie inschrijven. In voorkomend geval zijn inschrijvingen ongeldig.

Met het oog op de toepassing van het verbod in voorgaande paragraaf wordt met het begrip ondernemer gelijkgeschakeld een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW en de daarvan deel uit makende rechtspersonen, tenzij de rechtspersonen die deel uitmaken van de groep en in concurrentie inschrijven, aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander afkomstig uit de groep, op het perceel ingeschreven hebben.

4.1.0. Wijze van deelneming (combinaties)

Het onderdeel omtrent de wijze van deelneming in de aanbesteding moet door de ondernemer altijd met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. De ondernemer dient 'ja' in te vullen indien hij inschrijft in combinatie met een andere ondernemer, dus als deelnemer van een combinatie, consortium of joint venture.

Iedere deelnemer, als bedoeld in voorgaande paragraaf, moet een eigen afzonderlijke UEA volledig en juist invullen. De deelnemer van de combinatie, consortium of joint venture verklaart daarin:

- a. Zijn rol binnen de combinatie.
- b. De identiteit van de andere ondernemers binnen de combinatie. Indien van toepassing, moet ook het volgende worden verklaard in het UEA.
- c. De naam van de deelnemende combinatie, in het geval dat ondernemers die als combinatie willen inschrijven, hun combinatie hebben benoemd.
- d. Omdat de aanbesteding is onderverdeeld in percelen, dient door de ondernemer aangegeven te worden op welke percelen de ondernemer individueel wil inschrijven alsmede op welke percelen de ondernemer in combinatie inschrijft.

Het vormen van nieuwe combinaties of het wijzigen van bestaande combinaties is tussen inschrijving en gunning niet mogelijk. Eventuele mogelijkheden na gunning, voor zover wettelijk toegestaan, zijn geregeld in de overeenkomst.

4.1.1. Vertegenwoordigers van de ondernemer

De ondernemer dient deel B van Deel II van het UEA volledig en naar waarheid in te vullen. Hier moet de ondernemer invullen welke persoon of personen gemachtigd is/zijn om de ondernemer bij deze aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen en te binden. Deze persoon of personen moeten bevoegd zijn om namens de ondernemer de inschrijving te tekenen en te verrichten. Let op: de in dit onderdeel in te vullen persoon of personen hoeft/behoeven niet gelijk te zijn aan de contactpersoon die door de ondernemer bij deel A van Deel II van het UEA ingevuld is.

4.1.2. Beroep op draagkracht (financieel of ervaring) van andere entiteiten

Wanneer de ondernemer, om te kunnen voldoen aan het gestelde in Deel IV van het UEA (de geschiktheidseisen), een beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit, moet de ondernemer in zijn UEA 'ja' aankruisen. Wanneer de ondernemer geen beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit om te kunnen voldoen aan Deel IV van het UEA, moet de ondernemer 'nee' invullen.

Indien de ondernemer een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, moet de ondernemer, op straffe van uitsluiting, bij inschrijving, voor elke entiteit, een afzonderlijk door elke entiteit ingevuld UEA indienen, dat betrekking heeft op de betreffende entiteit. Zij hoeven enkel delen A en B van Deel II en Deel III van het UEA in te vullen. Deel IV hoeft alleen ingevuld te worden wanneer eisen hieruit van toepassing zijn op het beroep dat de ondernemer op de betrokken entiteit doet.

Let op: Voor zulke betrokken entiteiten gelden dezelfde eisen als hiervoor en in het UEA benoemd voor de ondernemer! Dat geldt ook voor de bewijsmiddelen en het tijdstip van aanreiken daarvan.

4.1.3. Onderaannemers met draagkracht waarop de ondernemer geen beroep doet

De aanbestedende dienst vereist van de ondernemer geen gegevens van onderaannemers op wiens draagkracht de ondernemer geen beroep doet.

4.2. UEA Deel III – Uitsluitingsgronden

Door ondertekening van de verklaring omtrent inschrijving aanvaardt de ondernemer de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen die op deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Door het invullen van de bij deze aanbesteding gevoegde UEA verklaart de ondernemer, op straffe van uitsluiting naar waarheid, of uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Maar ook of hij voldoet of zal voldoen aan technische specificaties en uitvoeringsspecificaties die het milieu en/of het dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen. Indien blijkt dat u voor gunning in aanmerking komt zal de opdrachtgever de onderliggende bewijsmiddelen bij u opvragen. Aan het opvragen van de bewijsmiddelen kunt u geen rechten ontleen.

Opdrachtnemer is eraan gehouden om aan hierna genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen te blijven voldoen gedurende de looptijd van de af te sluiten overeenkomst.

4.2.0. Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel A van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen, een Gedragsverklaring Aanbesteden te overleggen, die op datum inschrijven **niet ouder is dan twee jaar**.

4.2.1. Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel B van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies op hem van toepassing zijn of niet. Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van

toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) te overleggen die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving **niet ouder is dan zes maanden**.

4.2.2. Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten

De ondernemer dient in Deel III, onderdeel C van zijn UEA te verklaren of de uitsluitingsgronden die verband houden met insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten, op hem van toepassing zijn of niet.

Indien een uitsluitingsgrond op de ondernemer van toepassing is, dient deze in het UEA de informatie te verstrekken die in het standaard formulier is opgenomen en de aanvullende vragen daarover uit het UEA te beantwoorden.

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn in het UEA aangekruist en zijn als volgt:

- Schending verplichtingen op basis van milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Prestaties uit het verleden;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u, ter onderbouwing van het UEA, als bewijs dat de voornoemde situaties zich niet voordoen de volgende bewijsmiddelen zoals opgenomen in paragraaf 4.2.1. en 4.2.2. te overleggen: Let erop dat u de bewijsmiddelen tijdig aanvraagt in verband met een zekere verwerkingstijd.

4.2.3. Andere uitsluitingsgronden waarin de nationale wetgeving van de lidstaat van de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit kan voorzien

De aanbestedende dienst heeft geen andere uitsluitingsgronden op deze aanbesteding van toepassing verklaard

4.3. UEA Deel IV – Selectiecriteria

4.3.0. Geschiktheid

Ondernemers dienen te voldoen aan bepaalde geschiktheidseisen, waartoe zij het UEA volledig en naar waarheid dienen in te vullen. Als de aanbestedende dienst bepaalde bewijsmiddelen opvraagt, moeten deze op eerste verzoek en binnen de daarvoor gestelde termijn overlegd worden. Bij bewijsmiddelen die tijdens de beoordelingsfase worden opgevraagd is deze termijn uiterlijk twee werkdagen na eerste verzoek. Bij bewijsmiddelen die in de voorlopige gunningfase worden opgevraagd is deze termijn uiterlijk tien kalenderdagen na ontvangst bericht voorlopige gunning.

NB: Indien tijdens de contractperiode komt vast te staan dat de opdrachtnemer niet (langer) of onvoldoende voldoet aan de geschiktheidseisen, dan kan de gemeente overgaan tot beëindiging van de overeenkomst, zonder dat dit consequenties van enigerlei aard voor de gemeente heeft.

4.3.1. Economische en financiële draagkracht

Er worden geen aanvullende eisen gesteld aan de economische en financiële draagkracht van de inschrijver.

4.3.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn punten die in het licht van de opdracht essentieel zijn. Inschrijver dient via bijlage 6. Verklaring technische- en beroepsbekwaamheid - referenties per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen drie jaar (te rekenen vanaf inschrijfdatum).

Het is toegestaan om bij verschillende kerncompetenties dezelfde referentie in te dienen; in dat geval dienen dezelfde gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Teneinde aan het voorgaande te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Dit betekent dat bij de uitvoering van de levering en/of dienstverlening contractuele afspraken zijn nagekomen. De gemeente kan referenties al dan niet zonder tussenkomst van de inschrijver controleren. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, zal de gemeente de inschrijving uitsluiten.

Kerncompetentie(s):

1. Inschrijver dient aantoonbare kennis en ervaring te hebben met de functionele inrichting van Microsoft Teams Calling bij een gemeentelijke organisatie.
2. Inschrijver dient aantoonbare kennis en ervaring te hebben met de communicatie en adoptie van Microsoft Teams Calling bij een gemeentelijke organisatie

4.3.3. Kwaliteitsborging

De aanbesteder verlangt dat de inschrijver/opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding voldoet aan onderstaande kwaliteitsborgingsregelingen en normen. De Inschrijver dient aantoonbaar op de dag van inschrijving (en middels afschriften in te dienen op verzoek van de aanbesteder) in het bezit te zijn, en gedurende de looptijd van de overeenkomst in bezit te blijven, van de volgende certificaten:

- TMP verklaring conform eis B8.

Indien u in aanmerking komt voor gunning dient u op verzoek van de aanbestedende dienst een kopie van deze certificaten of vergelijkbare certificaten te overleggen.

4.4. UEA Deel V – Beperking gekwalificeerde gegadigden

Deel V van het UEA is niet op deze aanbesteding van toepassing, doordat deze aanbesteding verloopt volgens de Europese openbare procedure waarbij geen voorafgaande selectie van ondernemers plaatsvindt.

4.5. UEA Deel VI – Slotopmerkingen

De inschrijver verklaart door het ondertekenen van de verklaring omtrent inschrijving dat de informatie in het UEA juist is en dat hij weet wat consequenties zijn van het afleggen van een valse verklaring. Het afleggen van een valse verklaring in het kader van een inschrijving leidt tot uitsluiting van de inschrijver.

5. Beoordelings- en gunningsprocedure

Dit hoofdstuk bevat informatie over de inschrijving, waaronder: het indienen, de inhoud en de beoordeling van de inschrijving.

5.1. Indienen van inschrijving

U dient de inschrijving in overeenstemming met deze aanbestedingsleidraad, bijlage(n), bijbehorende documenten en eventuele beantwoording van vragen in te dienen via TenderNed. De inschrijving dient uiterlijk op de in de planning opgenomen datum digitaal te zijn ingediend. Het risico van het niet volledig of tijdig uploaden van de inschrijving berust ten allen tijde volledig bij de inschrijver. In verband met het tijdig uploaden van de inschrijving wordt ook verwezen naar de [handleiding](#) voor ondernemers van TenderNed.

Randvoorwaarden:

1. Een ondernemer kan slechts eenmaal inschrijven. Hetzij als zelfstandig ondernemer, hetzij als lid van een combinatie. Indien een onderneming ten tijde van de inschrijving al onderaannemer is van een inschrijver, kan deze onderneming niet ook als zelfstandig ondernemer of lid van een combinatie inschrijven. In voorkomend geval zijn inschrijvingen ongeldig.
2. Inschrijvingen die na de sluitingstermijn ingediend worden zijn ongeldig.*
3. Inschrijvingen die ter hand zijn gesteld, per post, fax, e-mail of langs welke andere weg dan ook, zijn ongeldig.
4. Behoudens gebruik door de aanbestedende dienst van haar wettelijke bevoegdheid, maar geen plicht, om (nadere) informatie te vragen en een inschrijver in staat te stellen bepaalde tekortkomingen in zijn inschrijving te repareren, zullen inschrijvingen die niet voldoen aan de voorschriften, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de wet, aanbestedingsleidraad en bijlagen, ongeldig zijn.

*Sluitingstermijn wordt niet behaald door storing in aanbestedingsplatform: Het komt voor dat het aanbestedingsplatform, waarop de aanbesteding is gepubliceerd, tijdelijk buiten gebruik is. In geval van storing/niet functioneren van het aanbestedings-platform dient u diensgevolge aan te tonen dat u tijdig getracht heeft een Inschrijving te doen, echter door storing hier niet in bent geslaagd. Wij verzoeken u dit middels een storingsmelding, printscreen van de foutmelding in TenderNed of andere passende bewijsmiddelen aan te tonen. Hou er rekening mee dat de aanbesteder berichten van storing alleen accepteert als TenderNed bevestigt dat er inderdaad sprake is van een storing aan de zijde van TenderNed. Storingen aan zijde van de inschrijver komen voor risico van de inschrijver.

5.1.0. Inschrijvingsdocumenten

Uw inschrijving dient minimaal de volgende documenten, in losse bestanden, te bevatten. Wij verzoeken u dringend niet af te wijken van de onderstaande benaming en indeling. De documenten dienen duidelijk leesbaar, bij voorkeur digitaal ingevuld, in pdf-format aangeleverd te worden.

Documenten bij inschrijving:

Naam document	Aanvullende informatie
Bijlage a. Verklaring omtrent inschrijving	Gebruik hiervoor de template: Bijlage 1. Verklaring omtrent inschrijving. Deze verklaring moet rechtsgeldig ondertekend worden.
Bijlage b. Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Gebruik hiervoor de template: Bijlage 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage c. Uittreksel uit het handelsregister	Het uittreksel mag op het tijdstip van indienen inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden. Uit het uittreksel moet blijken dat de persoon

	die uw organisatie vertegenwoordigd (Bijlage a. Verklaring omtrent inschrijving ondertekend heeft) bevoegd is om deze handeling te verrichten. Dit kan betekenen dat u meerdere uittreksels dient aan te leveren.
Bijlage d. Referentieopdrachten	Gebruik hiervoor de template: Bijlage 6. Verklaring technische en beroepsbekwaamheid - referenties
Bijlage e. Plan van Aanpak	Geen template
Bijlage f. CV contactpersoon	Geen template
Bijlage g. Prijzenblad	Gebruik hiervoor de template: Bijlage 5. Prijzenblad

5.1.1. Invullen / ondertekening verklaring omtrent inschrijving

De bij inschrijving in te dienen verklaring omtrent inschrijving heeft als doel de administratieve last van de inschrijver te verlichten, door het rechtsgeldige ondertekenen van deze bijlage hoeven de overige bijlagen van de inschrijving niet ondertekend te worden.

De verklaring dient ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen van de inschrijver. Die vertegenwoordigingsbevoegdheid dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister, dan wel door overlegging van een volmacht. Dit kan middels een:

- Elektronische handtekening:
 - o een digitale kopie/scan (pdf-format) van een handmatig ondertekende verklaring omtrent inschrijving; of
 - o elektronische verklaring omtrent inschrijving (pdf-format) die een gescande handtekening bevat.
- Gekwalificeerde digitale handtekening:
 - o De verklaring omtrent inschrijving in pdf-format die voorzien is van een gekwalificeerde elektronische handtekening met beveiligingsniveau 4 (PKI-overheid certificaat of EU Qualified certificaat).

5.2. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijver dient zijn inschrijving gestand te doen voor drie maanden. Gedurende de gestanddoeningstermijn zijn de inschrijvingen onvoorwaardelijk, bindend en onherroepelijk. De gestanddoeningstermijn start de dag volgend op de dag waarop de inschrijvingstermijn is gesloten. Indien er een kort geding aanhangig is gemaakt, en er geen uitspraak van de rechter in eerste aanleg volgt binnen genoemde gestanddoeningstermijn, wordt de genoemde gestanddoeningstermijn verlengd en eindigt de gestanddoeningstermijn 30 dagen na de dag waarop de rechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan. Indien er een kort geding aanhangig is gemaakt, en de rechter in eerste aanleg uitsprekt dat er herbeoordeling van de Inschrijvingen dient plaats te vinden, dan wordt de genoemde gestanddoeningstermijn verlengd, en eindigt de gestanddoeningstermijn 30 dagen na de dag waarop de uitkomst van de herbeoordeling aan de inschrijvers is bekend gemaakt. De gestanddoeningstermijn zal in ieder geval, ook indien er een bezwaarprocedure is gestart, en ook indien inmiddels indexering toegepast wordt, uiterlijk eindigen acht maanden na het verstrijken van de bezwarentermijn.

5.3. Beoordelingssystematiek

5.3.0. Controle inschrijving

Voorafgaand aan de (kwalitatieve) beoordeling wordt gecontroleerd of de inschrijving compleet is, er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en aan hetgeen is opgenomen in dit aanbestedingsleidraad en bijlagen. Enkel de adviseur inkoop controleert de ingediende prijzen/ het prijzenblad. De aangeboden prijzen worden pas na de kwalitatieve beoordeling met de beoordelingscommissie gedeeld.

Niet complete inschrijvingen kunnen als ongeldig terzijde gelegd worden. De aanbesteder kan gebruik maken van zijn recht een aanvulling op en/of verduidelijking van inschrijvers te verlangen of om toezending van bepaalde ontbrekende documenten/ bewijsstukken te vragen. De aanbesteder is hiertoe echter niet verplicht.

5.3.1. Gunningsmethodiek

De opdracht wordt gegund op grond van de naar het oordeel van aanbestedende dienst economisch meest voordelige inschrijving. De economische meest voordelige inschrijving wordt vastgesteld op basis van: beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.3.2. Beoordelingscommissie

Voor de beoordeling is een deskundige beoordelingscommissie opgericht die tot taak heeft de inschrijvingen te beoordelen aan de hand van de hieronder opgenomen gunningscriteria. De beoordelingscommissie bestaat uit vier leden.

De rol van de Adviseur Inkoop bestaat uit het zorgen voor een goede begeleiding van de procedures en processen. Hiertoe is deze onder meer bij iedere bijeenkomst van de beoordelingscommissie aanwezig. De Adviseur Inkoop beoordeelt nooit inhoudelijk mee.

In geval van onvoorziene omstandigheden kunnen commissieleden vervangen worden door gelijkwaardige functionarissen. Alle inschrijvingen worden altijd door dezelfde beoordelaren beoordeeld.

5.3.3. Gunningscriteria en beoordelingsmethodiek

De prijs-kwaliteit verhouding is 60% kwaliteit en 40% prijs. De beoordeling van de inschrijvingen geschiedt op basis van de volgende onderverdeling:

	(Sub-)gunningcriteria	Weging	Maximaal aantal te behalen punten
1.	Kwaliteit		
1.1	Plan van Aanpak - Algemeen	10%	100
1.2	Plan van Aanpak - Implementatie	20%	200
1.3	Plan van Aanpak - Ondersteuning na implementatie	10%	100
1.4	Plan van Aanpak - Duurzaamheid	5%	50
1.5	Demonstratie	15%	150
2.	Prijs		
2.1	Totaalprijs	40%	400
	TOTAAL SCORE	100%	1000

Er wordt gestart met beoordeling van de kwaliteit aan de hand van de ingediende stukken. De beoordeling geschiedt door de beoordelingscommissie. De leden van de

beoordelingscommissie zullen eerst afzonderlijk van elkaar de inschrijvingen beoordelen. De scores die per kwaliteitsvraag behaald kunnen worden staan in de bovenstaande tabel en verderop aangegeven bij de uitgebreide beschrijving van de sub-gunningcriteria. Vervolgens vindt er in teamverband een beoordeling plaats per inschrijving. De commissieleden bepalen in consensus de waardering voor de gunningscriteria.

De aangeboden prijzen worden pas na de kwalitatieve beoordeling met de beoordelingscommissie gedeeld.

De inschrijver met de hoogste totaal score komt in aanmerking voor gunning.

5.3.3.1. Kwaliteit

De kwaliteit zal worden beoordeeld aan de hand van onderstaande sub-gunningcriteria.

	Sub-gunningcriteria Kwaliteit	Maximaal aantal te behalen punten
1.1	Plan van Aanpak - Algemeen	100
1.2	Plan van Aanpak - Implementatie	200
1.3	Plan van Aanpak - Ondersteuning na implementatie	100
1.4	Plan van Aanpak - Duurzaamheid	50
1.5	Demonstratie	150
	SUBTOTAAL KWALITEIT	600

Format Plan van Aanpak:

Het volledige Plan van Aanpak (sub-gunningcriteria 1.1 t/m 1.4) moet in één document verwerkt worden. Voor het Plan van Aanpak geldt een maximum aantal pagina's van tien A4 enkelzijdig, met een minimaal tekengrootte tien. Indien u meer pagina's indient, worden alleen de eerste tien pagina's beoordeeld. Hanteer daarbij een indeling die gelijk is aan de diverse gunningcriteria 1.1. t/m 1.4.

1.1 Plan van Aanpak - Algemeen

Beoordelingselementen:

De aanbestedende dienst wenst geïnformeerd te worden over de visie van de inschrijver over telefonie binnen de gemeente. Om dit aan te tonen dient de inschrijver een Plan van Aanpak in te dienen.

Het Plan van Aanpak onderdeel Algemeen bevat minimaal de volgende elementen:

- Visie op telefonie binnen de gemeentelijke omgeving.
- Onderbouwing van de telefonie oplossing die aangeboden wordt.
- Borging kwaliteit en continuïteit.

Beoordelingsaspecten:

Uw plan van aanpak onderdeel algemeen wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de beantwoording concreet en smart beschreven is.
- De mate waarin uw visie aansluit bij de uitgangspunten zoals opgenomen in deze leidraad (gewenste situatie).
- De mate waarin de oplossing:
 - o Positief bijdraagt aan de dienstverlening van de gemeente.
 - o Aansluit bij de uitgangspunten zoals opgenomen in deze leidraad
 - o Invulling geeft aan de behoefte van de diverse persona's.

- Aanvullende functionaliteiten boven op de eisen. Denk hierbij aan aanvullende routeringsmogelijkheden of andere functionaliteiten welke niet benoemd zijn maar wel van toegevoegde waarde kunnen zijn.

Beoordelingsmatrix:

Waardering	Percentage van maximaal aantal te behalen punten
Sluit uitstekend aan	100%
Sluit goed aan	70%
Sluit ruim voldoende aan	40%
Sluit in beperkte mate aan	0%
Sluit niet aan / voldoet niet	Uitsluiting

1.2 Plan van Aanpak - Implementatie

Beoordelingselementen:

De aanbestedende dienst wenst geïnformeerd te worden over de werkwijze van de inschrijver met betrekking tot de implementatie. Om dit aan te tonen dient de inschrijver een Plan van Aanpak in te dienen over de implementatie inclusief een concept communicatie- & adoptieplan.

Het Plan van Aanpak onderdeel implementatie bevat minimaal de volgende elementen:

- Op welke wijze u deze opdracht gaat implementeren
 - o Technisch en functionele implementatie
 - o Communicatie & adoptie, waaronder:
 - Visie op communicatie & adoptie Microsoft Teams Calling, KCC functionaliteit en eventuele belgroep functionaliteit.
 - Communicatie- en adoptieactiviteiten op organisatieniveau en voor de verschillende stakeholders/ persona's.
 - Overzicht aan communicatie- adoptiematerialen/content, die opdrachtnemer ter beschikking stelt aan opdrachtgever.
 - KPI's die worden ingericht om te sturen op de adoptiegraad gedurende het gehele proces.
 - Trainingsplan per persona.
 - Hoe er draagvlak wordt gecreëerd en hoe er met weerstand wordt omgegaan.
 - Welke partijen gezien worden als stakeholders en op welke wijze deze geïnformeerd/betrokken worden bij de implementatie.
- Hoe ziet de inschrijver zijn adviesrol binnen de implementatie? Ga hierbij ook in op onderwerpen waarvan u vanuit uw ervaring weet dat dit 'issues' kunnen zijn die extra aandacht vragen.
- Impact & risico analyse
- Rol- & taakverdeling tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
- Borging bereikbaarheid van de organisatie gedurende het migratietraject.
- Een gefaseerde planning inclusief verantwoordelijkheden en op te leveren producten.
- Acceptatie van implementatie en overdracht naar beheerfase.

Beoordelingsaspecten:

Uw plan van aanpak onderdeel implementatie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de beantwoording concreet en smart beschreven is inclusief stappenplan/fasering.
- De mate waarin de beantwoording aansluit bij de uitgangspunten zoals opgenomen in deze leidraad
- De mate waarin de aanpak van de test en acceptatieprocedure efficiënt en reëel is.

- (denk aan voldoende testtijd, zo min mogelijk productie verstorend, zo veel mogelijk binnen reguliere werktijden, heldere communicaties, rekening houdend met afhankelijkheden).
- De mate waarin de uitwerking van communicatie- & adoptie volledig, efficiënt en effectief is.
- De mate waarin de adviesrol proactief en deskundig is.
- De mate waarin de projectrisico's overzichtelijk en compleet zijn, onderbouwd met beheersmaatregelen.
- Een duidelijk overzicht waaruit blijkt wie welke rollen, taken en verantwoordelijkheden draagt gericht op ontzorging.
- De mate waarin de beheersmaatregelen ten aanzien van het borgen van de bereikbaarheid vertrouwen geven.
- De mate waarin de planning overzichtelijk, haalbaar, uitvoerbaar en onderbouwd is.

Beoordelingsmatrix:

Waardering	Percentage van maximaal aantal te behalen punten
Sluit uitstekend aan	100%
Sluit goed aan	70%
Sluit ruim voldoende aan	40%
Sluit in beperkte mate aan	0%
Sluit niet aan / voldoet niet	Uitsluiting

1.3 Plan van Aanpak - Ondersteuning na implementatie

Beoordelingselementen:

De aanbestedende dienst wenst geïnformeerd te worden over ondersteuning na implementatie. Om dit aan te tonen dient de inschrijver een Plan van Aanpak in te dienen.

Het Plan van Aanpak onderdeel ondersteuning na implementatie bevat minimaal de volgende elementen:

- Operationele ondersteuning (beschrijving standaarddienstverlening) waaronder minimaal:
 - o Het wijzigingsproces.
- Hoe invulling wordt gegeven aan het centrale aanspraakpunt (eis O1).
- Hoe de inschrijver zijn adviesrol na implementatie ziet.
- Hoe (in overleg met opdrachtgever) de SLA opgezet wordt.

Beoordelingsaspecten:

Uw plan van aanpak onderdeel ondersteuning na implementatie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de beantwoording concreet en smart beschreven is.
- De mate waarin de beantwoording aansluit bij de uitgangspunten zoals opgenomen in deze leidraad
- De mate waarin de adviesrol proactief en deskundig is.
- De mate waarin opdrachtnemer ontzorgd wordt.
- De mate waarin de gemaakte afspraken eenduidig en helder zijn.
- De mate waarin opdrachtgever betrokken wordt bij wijzigingen en updates.

Beoordelingsmatrix:

Waardering	Percentage van maximaal aantal te behalen punten
Sluit uitstekend aan	100%
Sluit goed aan	70%
Sluit ruim voldoende aan	40%

Sluit in beperkte mate aan	0%
Sluit niet aan / voldoet niet	Uitsluiting

1.4 Plan van Aanpak - Duurzaamheid

Beoordelingselementen:

De aanbestedende dienst wenst geïnformeerd te worden over duurzame werkwijze van de inschrijver. Om dit aan te tonen dient de inschrijver een Plan van Aanpak in te dienen.

Het Plan van Aanpak onderdeel duurzaamheid bevat minimaal de volgende elementen:

- Duurzaamheid serverpark (welke ingezet wordt voor de opdracht)

Beoordelingsaspecten:

Uw plan van aanpak onderdeel duurzaamheid wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin uw serverpark duurzaam is.

Beoordelingsmatrix:

Waardering	Percentage van maximaal aantal te behalen punten
Sluit uitstekend aan	100%
Sluit goed aan	70%
Sluit ruim voldoende aan	40%
Sluit in beperkte mate aan	0%
Sluit niet aan / voldoet niet	Uitsluiting

1.5 Demonstratie

Beoordelingselementen:

De aanbestedende dienst wenst geïnformeerd te worden over de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie en de geschiktheid van de vaste contactpersoon. Om dit aan te tonen dient de inschrijver demonstratie te geven.

De demonstratie bevat minimaal de volgende elementen:

- Toelichting op het implementatieplan
- Live demonstratie van de oplossing*. Vanuit de:
 - o Agent (KKC en indien van toepassing belgroep medewerker)
 - o Supervisor
 - o Functioneel beheerder

*Het moet mogelijk zijn dat op verzoek van de beoordelingscommissie specifieke functionaliteiten getoond worden.

Beoordelingsaspecten:

Uw demonstratie wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- De mate waarin de competentie van de vaste contactpersoon aansluiten bij de opdracht.
- De mate waarin de vaste contactpersoon de opdracht doorgrond.
- Gebruiksvriendelijkheid van de oplossing.
- Intuïtiviteit van de oplossing.
- Mate waarin verdiepvragen volledig en adequaat beantwoord worden.

Format:

Voor de demonstratie geldt een maximum van 60 minuten (richtlijn: 40 min demonstratie en 20 min stellen van verduidelijkingsvragen). Tijdens de demonstratie mogen maximaal drie personen aanwezig zijn. De vaste contactpersoon en een technisch consultant moeten

verplicht aanwezig zijn. De demonstratie vindt plaats op locatie van de aanbestedende dienst.

Bij inschrijving moet het CV van de contactpersoon aangeleverd worden. Het Cv wordt niet beoordeeld, maar wordt gebruikt om te toetsen of deze persoon voldoet aan de ervaringseisen en om eventuele verduidelijkingsvragen te stellen tijdens de demonstratie.

Beoordelingsmatrix:

Waardering	Percentage van maximaal aantal te behalen punten
Sluit uitstekend aan	100%
Sluit goed aan	70%
Sluit ruim voldoende aan	40%
Sluit in beperkte mate aan	0%
Sluit niet aan / voldoet niet	Uitsluiting

5.3.3.2. Prijs

Voor het onderdeel Prijs kunnen maximaal 400 punten gescoord worden. Gebruik voor invulling van de prijs het prijzenblad zoals bijgevoegd als bijlage 5. Alle op te geven prijzen moeten realistisch en marktconform zijn. Realistisch en marktconform houdt in dat Inschrijver eerlijke, kostendeckende en in de markt gebruikelijke prijzen opgeeft, die de basis vormen voor een uitvoerbare overeenkomst. Bij twijfel wordt de inschrijver verzocht om een toelichting te geven. Het aanbieden van een onrealistische of niet marktconforme prijs kan leiden tot uitsluiting.

De score van de prijs wordt berekend door de volgende formule:

$$\text{Score prijs} = \left(1 - \frac{(\text{Prijs inschrijver} - \text{Prijs meest gunstige inschrijver})}{\text{Prijs meest gunstige inschrijver}} \right) * 400 \text{ punten}$$

De inschrijving met de laagste inschrijfsom behaalt de maximale score. De opvolgende inschrijvingen behalen met hun hogere inschrijfsommen lagere scores conform de bovenstaande formule. Negatieve scores worden niet toegekend, de laagst mogelijke score is 0 punten. Indien van toepassing zullen toegekende scores worden afgerond op 2 decimalen.

5.3.4. Verificatie

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht om voor het kenbaar maken van de gunningsbeslissing, met inschrijver(s) een acceptatietest of verificatiegesprek (uit) te voeren. Indien hier sprake van is, vindt dit gesprek plaats op een nader te bepalen locatie, datum en tijdstip. De inschrijver(s) in kwestie verbind(t)(en) zich ertoe kosteloos de nodige medewerking te verlenen. Inschrijvers die worden verzocht deel te nemen aan een verificatiegesprek zullen hier tijdig van op de hoogte worden gesteld.

Het doel van de verificatie is om eventuele onduidelijkheden of vragen bij de inschrijving weg te nemen en kan nimmer leiden tot een aanpassing van de inschrijving. Aan deelname aan een verificatie kunnen in het geheel geen rechten worden ontleend; het geeft dus geen enkel recht op het voorlopig gegund krijgen van de opdracht, noch geeft het een indicatie van de ranking van de inschrijving in de beoordeling. De verificatie is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de acceptatietest of verificatie stop te zetten en af te breken.

5.3.5. Handelswijze gelijke beoordeling

Indien meerdere inschrijvers in aanmerking komen voor de voorgenomen gunning geeft het sub-gunningscriteria kwaliteit met de hoogste weging de doorslag. Als die gelijk is geeft het daaropvolgende sub-gunningscriteria met de hoogste weging de doorslag. Indien die score gelijk is geeft de laagste prijs de doorslag. Indien de prijs hetzelfde is, wordt (door een notaris) geloot wie in aanmerking komt voor de gunning. Deze loting kan niet worden bijgewoond door inschrijvers.

5.4. Mededeling van de gunningsbeslissing

5.4.0. Gunningsbeslissing

Alvorens tot opdrachtverlening over te gaan, uit de aanbestedende dienst een gunningsbeslissing in de vorm van een voorgenomen gunning. Gelijktijdig aan de voorgenomen gunning, ontvangen inschrijvers welke niet in aanmerking komen voor gunning een afwijzing. De voorgenomen gunning en afwijzing worden digitaal via de berichtenmodule van TenderNed medegedeeld.

5.4.0.1. Voorgenomen gunning

Na het uiten van een voornemen tot gunning, dient voorgenomen gegunde Inschrijver, binnen tien kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen aan te leveren:

- **Gedragsverklaring aanbesteden** die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
- **Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen** die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder dan zes maanden.
- **TMP verklaring** conform eis B8

LET OP: Het opvragen van de bewijsmiddelen kan enkele dagen tot weken duren. De inschrijver dient deze documenten tijdig aan te vragen.

Indien uit de ontvangen bewijsmiddelen blijkt dat de inschrijver niet voldoet, kan de aanbestedende dienst de gunningsbeslissing herroepen. De inschrijving van de voorgenomen gegunde inschrijver wordt dan ter zijde gelegd. De aanbestedende dienst bepaalt opnieuw aan de hand van het gestelde in paragraaf 5.3. welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan en maakt een nieuwe gunningsbeslissing bekend. Ter verduidelijking. Het betreft enkel het opnieuw berekenen van de scores, niet de kwalitatieve beoordeling.

5.4.0.2. Afwijzing/uitsluiting

Indien de in paragraaf 5.4 beoordeling aanleiding geeft tot uitsluiting of afwijzing van uw inschrijving, deelt de aanbestedende dienst dat schriftelijk mee.

Gelijk met het versturen van de voorgenomen gunning worden de afgewezen partijen geïnformeerd over de afwijzing en/of uitsluiting. Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing, afwijzing en/of uitsluiting dienen, op straffe van niet-ontvankelijkverklaring, uiterlijk binnen 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde Voorzieningenrechter.

Door inschrijving aanvaarden inschrijvers een contractueel vervalbeding zijnde een opschortende termijn van 20 kalenderdagen voor vorderingen, samenhangend met de onderhavige aanbesteding. Ook aanvaarden zij niet-ontvankelijk te zijn in hun vorderingen, en deze verwerkt te hebben, indien het kort geding na voornoemde periode van 20 kalenderdagen, nog aanhangig zou worden gemaakt. De vervaltermijn waarborgt de voortvarendheid van de procedure en het beschermt de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende inschrijver bij rechtszekerheid.

5.4.1. Voorbehoud niet gunnen

Indien zich een situatie voordoet, die daartoe aanleiding geeft, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om, zelfs na uiting van het gunningsvoornemen, het aanbestedingstraject geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief de aanbesteding te stoppen. De aanbestedende dienst heeft dus geen verplichting tot gunning. Inschrijvers kunnen in het geval van intrekking geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten in verband met die intrekking of anderszins.

5.4.2. Definitieve gunning/ opdrachtverlening

Indien de voorgenomen gegunde inschrijver alle bewijsmiddelen tijdig en correct ingediend heeft, afgewezen partijen geen bezwaar hebben gemaakt of het bezwaar afgewezen is door de voorzieningen-rechter en er ook geen andere punten zijn die gunning in de weg staan kan de aanbestedende dienst overgaan tot opdrachtverlening.

6. Bijlagen

Onderstaande documenten maken als bijlagen deel uit van de aanbestedingsleidraad en worden beschikbaar gesteld via TenderNed:

- Bijlage 1. Verklaring omtrent inschrijving
- Bijlage 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 3. GIBIT
- Bijlage 4. Programma van Eisen
- Bijlage 5. Prijzenblad
- Bijlage 6. Verklaring technische en beroepsbekwaamheid - referenties
- Bijlage 7. Bestektekst SROI
- Bijlage 8. Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 9. Nummerplan
- Bijlage 10. Persona's
- Bijlage 11. Wachtkamerovereenkomst