

Uitnodiging tot inschrijving

Europese aanbesteding

Vaste telefonie en telefonie-omgeving

Openbare procedure



Belastingsamenwerking
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Auteur : Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum : 17 november 2023

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/inschrijving op deze aanbesteding- worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	4
INLEIDING	6
1 EUROPESE AANBESTEDING	7
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	7
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	7
1.3 TIJDSPLANNING.....	8
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	9
2.1 COMMUNICATIE.....	9
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	9
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	10
2.4 VOORWAARDEN.....	10
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	12
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	14
3.1 ALGEMEEN	14
3.1.1 <i>Huidige situatie</i>	14
3.1.2 <i>Huidige telefonie-oplossing</i>	14
3.1.3 <i>Toekomstige Telefonie-oplossing</i>	15
3.1.4 <i>Doelstellingen</i>	16
3.2 SCOPE VAN DE AANBESTEDING.....	17
3.2.1 <i>Leveringen en diensten</i>	18
3.3 AFNAMEVERPLICHTING OVEREENKOMST.....	20
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	21
4.1 BEOORDELINGSTEAM	21
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	21
5 UITSLUITINGSGRONDEN	23
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	24
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	24
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	24
7 PROGRAMMA VAN EISEN	27
8 GUNNINGCRITERIA	38

8.1	WEGINGSFACTOREN	38
8.2	PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	39
8.3	PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	40
8.4	PUNTENTOOKENING EN SCOREBEREKENING PRIJS.....	50
8.5	PUNTENTOOKENING EN SCOREBEREKENING KWALITEIT.....	50
8.6	BEREKENING EINDSCORE	51
9	OVERZICHT ANNEXEN.....	52
	CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	53

Definities

In deze Uitnodiging tot inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht (BghU).
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inkoopprijs	De netto prijs waarvoor Inschrijver het product inkoopt en waarover Inschrijver zijn Opslag berekent.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze uitnodiging tot inschrijving en de nota('s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.
Opslag	Percentage over de Inkoopprijs, waarin alle kosten en winst voor Inschrijver verwerkt dienen te zijn.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.

Begrip	Definitie
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding telefonie-omgeving. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in Annex I Handleiding TenderNed

TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

BghU – Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht – is een samenwerkingsverband op het gebied van belastingen. Voor meer informatie, zie: <https://bghu.nl/home>.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Doel en looptijd

Middels deze aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst één (1) Inschrijver te selecteren en contracteren voor de levering/dienstverlening betreffende de telefonie-oplossing gedurende een initiële periode van drie (3) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van zeven (7) keer één (1) jaar.

Omvang

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt -gebaseerd op het gebruik en verbruik- een historische waarde van € 86.500,00 exclusief btw per jaar.

Herzieningsclausule

Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van haar huidige behoefte voor een telefonie-oplossing. Op dit moment wordt gewerkt aan het beleidsdocument 'Visie op dienstverlening' op basis waarvan mogelijk een aangepaste of additionele behoefte bestaat leveringen en/of dienstverlening ten aanzien van de telefonie.

Een dergelijke aanpassing kan mogelijkerwijs leiden tot een verandering qua functionaliteit en/of de inzet van multichannelconcepten binnen tot de scope behorende onderdelen van de aanbesteding. Hoewel een omvang niet op voorhand bepaald kan worden, wenst Aanbestedende dienst deze mogelijkheid te benutten tot maximaal twintig (20) procent van de totale opdrachtwaarde. Indien deze aanpassing optreedt, zal in onderling overleg tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver bepaald worden wat de gevolgen zijn voor de tot dan toe uitgevoerde leveringen en/of diensten. Eventuele aangepaste en/of aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Met deze bepaling wordt nadrukkelijk beoogd een herzieningsclausule op te nemen zoals bedoeld in art. 2.163c Aanbestedingswet.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	17 november 2023
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	29 november 2023
Publicatie Nota van Inlichtingen	6 december 2023
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	13 december 2023
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	20 december 2023
Binnenkomst Inschrijvingen	8 januari 2024 om 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	8 januari 2024
Uitnodiging interactieve fase	12 januari 2024
Interactieve fase	18 januari 2024
Mededeling gunningsbeslissing	22 januari 2024
Verificatie	22 januari 2024 tot 13 februari 2024
Gunning	13 februari 2024
Testklare oplevering	1 april 2024
Gebruiksklare oplevering	1 mei 2024

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer A. Harbers van Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@TenderNed.nl

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de Uitnodiging tot inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: Annex VII Template vraag en antwoord;
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst;
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld;
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen;
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst;
- In een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen.

Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend;
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving);
- Inschrijver gebruikt de bijgevoegde Annexen zonder het format, de inhoud, de lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan Inschrijvers, derden en overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Het is de Aanbestedende dienst toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst de aanvankelijke Inschrijver zonder nieuwe (her)aanbestedingsprocedure te vervangen indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie, mits de overnemende partij voldoet aan de oorspronkelijke gestelde criteria en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de Overeenkomst met zich meebrengt.
6. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

7. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.
8. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
9. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer 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.
10. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering) mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
11. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
12. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procédés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
13. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen.
14. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen.

15. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
16. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Nota van inlichtingen

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen. Hiervoor dient Inschrijver de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Vragen stellen in de nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver.
2. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met het antwoord in de nota(s) van inlichtingen dan kan Inschrijver overleg aanvragen tussen Adviseur en Inschrijver.
3. Leidt naar mening van de Inschrijver het overleg niet tot de gewenste oplossing dan kan de Inschrijver een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.
4. Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet) en/of er wordt een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht/dagvaarding toe middels TenderNed.

Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding;
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Mededeling van gunningsbeslissing

In geval Inschrijver het niet eens is met de (inhoud van de) mededeling van gunningsbeslissing, dient Inschrijver een overleg aan te vragen bij de Aanbestedende dienst. Leidt dit overleg niet tot de gewenste verduidelijking dan dient Inschrijver tegen de mededeling van gunningsbeslissing in verweer te komen en al dan niet een kort geding aanhangig te maken, voor het verlopen van de in de mededeling van gunningsbeslissing genoemde vervaltermijn. Bij het verstrijken van deze vervaltermijn verwerkt Inschrijver alsmede het recht om in een civiele bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

Aanbestedende dienst maakt binnen alle lagen van haar organisatie gebruik van haar vaste telefonie. Op dit moment maakt de Aanbestedende dienst een telefonie-oplossing die destijds met spoed is overeengekomen vanwege een onverwachte, maar noodgedwongen einde van de destijds lopende overeenkomst. De telefonie-oplossing faciliteert zowel inkomende en uitgaande gesprekken naar zowel interne als externe telefoonnummers om burgers, medewerkers en overige stakeholders te woord te staan. De huidige telefonie-oplossing wenst Aanbestedende dienst te vervangen.

3.1.1 Huidige situatie

Op dit moment maakt Aanbestedende dienst gebruik van één (1) leverancier die voorziet in de telefonie-oplossing. Een overzicht met gebruik- en verbruiksgegevens treft Inschrijver in Annex XI Historisch gebruik- en verbruiksgegevens.

Voor wat betreft de huidige vaste telefonie telefonie-oplossing zijn de volgende ervaringen gedeeld door het projectteam:

1. Dashboardinformatie voor de bedienposten beperkt en niet instelbaar.
2. Telefoonboek voor collega's werkte kort na ingebruikname niet meer en vereiste additionele inloghandeling.
3. KCC-gebruikers geen inzicht in (eigen) belhistorie.
4. Ongewenste pushgesprekken leidt ertoe dat gebruikers van de bedienposten bij inkomende belverkeer burgers vaak direct aan de telefoon krijgen zonder fysieke handeling om op te nemen.
5. Bij uitgaand belverkeer kunnen keuzemenu's van derden niet worden doorlopen, omdat er geen nummertoeetsen kunnen worden ingegeven.
6. Bij inkomend belverkeer wordt verbinding plots verbroken, waarbij de oorzaak niet duidelijk is.
7. Beller-identificatie via identificatienummer is foutgevoelig.

3.1.2 Huidige telefonie-oplossing

Algemeen

Alle telefonie komt binnen bij de bedienposten bereikbaar op twee (2) verschillende 088-nummers, zie ook: [Contact | BghU](#). Vanuit deze bedienposten wordt dit inkomende belverkeer afgehandeld door de en waar nodig doorschakelt naar personen en/of afdelingen op vaste toestellen en/of mobiele nummers.

Nummerblok

Aanbestedende dienst heeft de volgende telefoonnummers in het nummerblok: 088-0640200 tot en met 088-0640399.

3.1.3 Toekomstige Telefonie-oplossing

Ter vervanging van haar huidige telefonie-oplossing wenst Aanbestedende dienst een integrale cloudoplossing voor vaste telefonie waarbij één (1) Inschrijver naast de vaste telefonie en een telefonie-oplossing alsmede voorziet in beheer, onderhoud en ondersteuning (helpdesk). M.a.w.: Een one stop shop voor de telefonie binnen de organisatie van Aanbestedende dienst.

Algemeen

Alle telefonie komt binnen bij de bedienposten bereikbaar op twee (2) verschillende 088-nummers met een verschillend keuzemenu:

1. Centrale nummer: 088-0640200
2. Wielklemnummer: 088-0640250

Inkomend belverkeer voor deze wordt dit inkomende belverkeer afgehandeld door de bedienposten (agents), die waar nodig doorschakelt naar personen en/of afdelingen op vaste toestellen en/of mobiele nummers. De telefonie-oplossing is schaalbaar en flexibel in te richten heeft minimaal de volgende functionaliteiten:

- Vaste telefonie inclusief nummerblokbehoud;
- Telefonie-oplossing:
 - Minimaal vijftien (15) wachtrijen met keuzemenu's;
 - Minimaal vijftien (15) huntgroepen;
 - Antwoordapparaat;
 - Belleridentificatie op basis van spraak en gebaseerd op postcode, huisnummer en naam en doorschakeling naar juiste afhandeling (huntgroepen beschikkingen, bezwaar, aanmaning e.d.) op basis van reden van het contact;
 - Slim toewijzen van bedienposten (agents) aan inkomend belverkeer op basis van vastgelegde kennis en skills van de betreffende agent;
 - Instelbare mogelijkheid tot blokkeren uitgaande belfunctionaliteit (voor bijvoorbeeld 0900-servicenummers);
 - Onbeperkte wachtrijgrootte;
 - Automatische melding wachtrijpositie en iedere minuut een update van de wachtrijpositie gedurende de wachtperiode;
 - Instelbare muziek in wachtrij;
 - Geschikt voor device-onafhankelijk thuiswerken op laptop, smartphone en/of tablet;

- Gemeenschappelijk dashboard/wallboard met relevante informatie (minimaal live inzicht in calls en beschikbaarheid gebruikers, per wachtrij een melding totaal aantal wachtenden);
- Telefoonboek interne gebruikers met automatische interne doorschakeling;
- Mogelijkheid tot het automatisch uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek per call. De output hiervan moet in een rapportage in de KCC-oplossing kunnen worden weergegeven en beschikbaar zijn als te exporteren data;
- Het voorzien in een voice prompt, waarbij in samenspraak met Aanbestedende dienst een audiobericht wordt gegenereerd dat bestaat uit meerdere verschillende delen die op basis van criteria (o.a. deel van de dag, openingstijden Aanbestedende dienst, etc.) in bepaalde volgorde worden afgespeeld in een call;
- Bedienposten (agents) met de volgende functionaliteit:
 - Flexibel instelbaar dashboard/wallboard (individuele bedienpost) met relevante informatie (minimaal live inzicht in calls en beschikbaarheid gebruikers, per wachtrij een melding totaal aantal wachtenden);
 - Mogelijkheid om bedienposten (agents) toe te wijzen aan inkomende belverkeer en wachtrijen;
 - Inkomende belverkeer afhandelen op basis van push- en pullgesprekken;
 - Instellen wachtrijmuziek;
 - Instellen antwoordapparaat;
 - Instellen dag- nacht en vakantiestand;
 - Instellen automatische interne en externe doorschakelfunctionaliteit;
 - Instellen en opname gesprekken voor trainingsdoeleinden;
 - Genereren en exporteren relevante rapportages op nummer-, wacht- en locatieniveau.

Koppelingen

De nieuwe telefonie-oplossing dient gekoppeld te kunnen worden aan de volgende systemen en applicaties:

- Extern KCC (heden Certin);
- ETL-tool (heden Tableau/Alteryx/Toad);
- Belastingapplicatie (heden GouwIT).

In Annex XII Koppelingen treft Inschrijver de eisen waaraan de koppelingen dienen te voldoen.

3.1.4 Doelstellingen

Met de nieuwe telefonie-oplossing beoogt Aanbestedende dienst invulling te geven aan de volgende algemene doelstellingen:

1. Verbeterde bereikbaarheid.
2. Hoge beschikbaarheid telefonie-oplossing.
3. Periodiek, schaalbare telefonie-oplossing.
4. Continue verbetering/ontwikkeling telefonie-oplossing.

3.2 Scope van de Aanbesteding

Voor deze aanbesteding bestaat de scope uit de levering van vaste telefonie en een telefonie-oplossing

Eenmalige kosten vaste telefonie en telefonie-oplossing

- Definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, testen, migratie en ingebruikname;
- Training en opleiding;
- Overige eenmalige kosten.

Jaarlijkse kosten vaste telefonie en telefonie-oplossing

- Vaste telefonie (verbruikskosten);
- Gebruikers telefonie-oplossing (gebruikskosten):
 - Bedienposten (agents);
 - Standaard.
- Eerste, tweede en derdelijns technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten;
- Helpdesk;
- Dedicated VPN-internetverbinding telefonie-oplossing (redundant aldus twee (2) keer uitgevoerd);
- Overige jaarlijkse kosten.

Optionele inzet op afroep

- Lead architect/consultant;
- Uitvoerend architect/consultant;
- Onderhoudsconsultant.

Optionele hardware

- Ergonomische (langdurig gebruik), draadloze headsets:
 - Accuduur minimaal acht (8) op één (1) lading;
 - Eén (1) of twee (2) lederen oren inclusief oplaadstation.
- Ergonomische (langdurig gebruik), bedrade headsets:
 - Eén (1) of twee (2) lederen oren inclusief oplaadstation.

Let op:

- Aanbestedende dienst is niet verplicht de optionele hardware en/of optionele inzet op afroep af te nemen of af te nemen bij Inschrijver.

3.2.1 Leveringen en diensten

Definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname telefonie-oplossing

Definitieve bestelling

Na gunning van de opdracht komen Inschrijver en Aanbestedende dienst -in overleg en op basis van de aanbesteding en de Inschrijving van Inschrijver- het definitieve ontwerp en inrichting van de Telefonie-oplossing alsmede de eventuele afname van optionele toestellen definitief overeen.

Levering, plaatsing, installatie, implementatie en configuratie

De Inschrijver is verantwoordelijk voor de definitieve bestelling, levering, plaatsing/installatie en implementatie/configuratie van de aangeboden telefonie-oplossing op de locaties van Aanbestedende dienst.

Test

Inschrijver is verantwoordelijk voor het testen van de telefonie-oplossing alvorens over te gaan tot migratie en ingebruikname.

Migratie

Inschrijver is verantwoordelijk voor de migratie van relevante data, dataconversie, porteren nummerblok processen, inrichten callflows, keuzemenu's, doorschakelingen en dergelijke van de huidige telefonie-oplossing naar de nieuwe telefonie-oplossing.

Ingebruikname

Inschrijver is verantwoordelijk voor de gebruiksklare oplevering. Bij de oplevering dient te worden voldaan aan de volgende randvoorwaarden:

- Levering, plaatsing (voor zover van toepassing), installatie, implementatie/configuratie, testen en migratie zijn succesvol afgerond;
- Alle gebruikers zijn getraind en opgeleid;
- Acceptatieprocedure conform artikel 7 Annex V Inkoopvoorwaarden doorlopen en geaccepteerd door Aanbestedende dienst.

Training en opleiding

Inschrijver is verantwoordelijk voor het trainen en opleiden van alle gebruikers van de Telefonie-oplossing. De gebruikers zijn verdeeld in de volgende drie (3) gebruikersgroepen:

- Bedienposten (agents): Veertig (40) gebruikers/personen;
- Standaardgebruikers: Veertig (40) gebruikers/personen;
- Functioneel beheerders: Vier (4) gebruikers/personen.

Op basis van de training en opleiding dienen de bovengenoemde na de betreffende training en opleiding voldoende kennis en kunde te bezitten om gebruik te maken van Telefonie-oplossing. Hiervoor gelden aanvullende de volgende voorwaarden:

- De functioneel beheerders dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om het overeengekomen functioneel beheer uit te voeren.
- De bedienposten (agents) dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om gebruik te maken van de Telefonie-oplossing inclusief alle functionaliteiten en software en om het geëiste functioneel beheer zelfstandig uit te voeren;
- Standaardgebruikers dienen voldoende kennis en kunde te bezitten om gebruik te maken van de Telefonie-oplossing inclusief alle functionaliteiten en software.

Algemene documentatie en ondersteuning

Ter ondersteuning van goed beheer van de Telefonie-oplossing dient inschrijver in ieder geval documentatie en ondersteuning beschikbaar te stellen en up to date te houden in de vorm van:

- Functioneel beheerdershandleiding;
- Bedienposten (agents) handleiding;
- FAQ.

Vaste telefonie (verbruik)

Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren van de inkomende telefonie en uitgaande telefonie (lokaal, nationaal, internationaal, mobiel, 0900-servicenummer e.d.).

Gebruikers telefonie-oplossing (gebruikskosten)

Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren van alle benodigde licenties in het kader van het gebruik van de telefonie-omgeving met een onderscheid naar bedienposten (agents) en standaardgebruikers.

Bedienposten (agents)

Een bedienpost (agent) heeft dezelfde mogelijkheden als de standaardgebruiker, maar heeft tevens de rechten voor het instellen en gebruiken van alle functionaliteiten zoals omschreven in Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.1.3.

Standaardgebruiker

Een standaardgebruiker kan gebruik maken van de standaardfunctionaliteiten zoals bellen, gebeld worden en doorschakelen via een telefoontoestel, applicatie op computer en app op de smartphone.

Beheer, onderhoud en storingen/incidenten

Inschrijver is verantwoordelijk voor het eerste-, en tweede, en derdelijns beheer en het uitvoeren van alle onderhoud en het oplossingen storingen/incidenten. De functioneel beheerders van de Aanbestedende dienst dienen in staat te zijn het beschreven functioneel beheer in hoofdstuk 7, programma van eisen P.E. 40 in deze Uitnodiging tot Inschrijving uit te voeren.

NB: Daar waar de Telefonie-oplossing raakvlakken heeft met het netwerk, applicaties of de ICT-infrastructuur en/of netwerkomgeving van de Aanbestedende dienst, is de Aanbestedende dienst -in afstemming met Inschrijver- verantwoordelijk voor het wijzigen van de noodzakelijke instellingen.

Helpdesk

Inschrijver levert een helpdesk die tijdens Werkdagen bereikbaar is voor gebruikersvragen van bedienposten (agents) en de afdeling ICT van de Aanbestedende dienst.

Dedicated internetverbinding telefonie-oplossing

Inschrijver levert voor de aangeboden telefonie-oplossing een geschikte en redundant (dubbel) uitgevoerde VPN (glasvezel)dataverbinding.

3.3 Afnameverplichting Overeenkomst

De Overeenkomst heeft tot gevolg dat er voor Aanbestedende dienst geen afnameverplichting geldt. Dit houdt in:

- Dat Aanbestedende dienst niet is gebonden aan afname van minimale hoeveelheden producten/diensten;
- Dat het Aanbestedende dienst vrij staat een bestelling te gunnen aan een derde (partij die geen deel uitmaakt van de Overeenkomst) in geval de Inschrijver niet kan leveren of bij levering niet kan voldoen aan eisen opgenomen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en Annexen.

Een en ander zonder enig recht op schadevergoeding.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Annex II Overige formulieren

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Annex II Overige formulieren correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelkans.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de gevraagde informatie en bij te voegen aan de Inschrijving;
- Annex IX Ondertekeningspagina te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

- Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- Annex IX Ondertekeningspagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0,00 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van Annex III Prijzenblad of deze helemaal of gedeeltelijk niet is ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase (indien van toepassing)

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c).

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofdstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats.

5 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de benodigde informatie, op te slaan en als zodanig toe te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevulde Annex VI Referentieblad;
- Een ingevulde en ondertekende Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Instructie indienen geschiktheidseisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad en een volledig en correct ingevulde Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument, toe bij de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Annex VI Referentieblad en Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid

a. Bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.

3) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient te beschikken over de juiste ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze overheidsopdracht. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver hiertoe te toetsen op soortgelijke referentieprojecten, waaruit blijkt dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe -middels Annex VI Referentieblad- maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in waaruit blijkt dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan en wordt voldaan aan de onderstaande kerncompetentie(s):

- Levering vaste telefonie (verbruik);
- Levering telefonie-oplossing (gebruik);
- Levering, plaatsing, installatie, configuratie en ingebruikname fysieke telefoontoestellen en headsets;
- Levering, plaatsing, installatie, configuratie en ingebruikname telefonieswitches;
- Levering aan een instelling met minimaal 200 gebruikers;
- Minimale opdrachtwaarde van € 200.000,00 (gebaseerd op een looptijd van vier (4) jaar).

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring van de ingediende referentie(s).

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

c. Milieubeheer

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een opgave van de maatregelen inzake milieubeheer die de Inschrijver kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (14001:2015) of gelijkwaardig.

d. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar telefonie-omgeving en data (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2015) of gelijkwaardig.

7 Programma van Eisen

Tabel 3

Nr.	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
P.E. 2.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
P.E. 3.	De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
P.E. 4.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
P.E. 5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
P.E. 6.	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de prijsindex: Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2015=100 (cbs.nl) , 61 Telecommunicatie gebaseerd op jaarperiodes en de kolom 'Omzet Indexcijfers omzet (2015=100)'. Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst.
Juridische eisen	
P.E. 7.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 8.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex V Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Doorgehaalde artikelen in de Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.

Nr.	Eis
P.E. 9.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 10.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot: 1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
P.E. 11.	Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst.
P.E. 12.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 13.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	
P.E. 14.	Inschrijver levert alle gevraagde leveringen en diensten zoals omschreven in hoofdstuk 3 van deze Aanbesteding.
P.E. 15.	De Inschrijver wijst één (1) persoon aan als accountmanager en een vervangende accountmanager aan voor de Aanbestedende dienst. De accountmanager is op beleidsmatig en strategisch niveau het primaire aanspreekpunt. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon tijdig en adequaat vervangen.

Nr.	Eis
P.E. 16.	Alle huidige telefoonnummers van Aanbestedende blijven ongewijzigd en worden geporteerd in de telefonie-oplossing.
Eisen ten aanzien ICT en beveiliging	
P.E. 17.	De telefonie-oplossing dient ontsloten te worden binnen de virtuele desktop (heden Citrix-omgeving) van Aanbestedende dienst.
P.E. 18.	De telefonie-oplossing voldoet -waar van toepassing- aan de volgende beveiligingseisen: • Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) BBN 2; • Uitwisseling van gegevens dient plaats te vinden op basis van open standaarden zoals vastgesteld en geadviseerd door het Forum Standaardisatie; • De architectuur van applicatie voldoet aan de principes van de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA/GEMMA); • In het kader van beveiliging en vanuit beheerperspectief dienen koppelingen en (web)services tussen applicaties onderling en van externe databronnen via de Enterprise Service Bus (ESB) van Aanbestedende dienst te verlopen (heden Enable U OpenTunnel). • Eisen ten aanzien van privacy, informatiebeveiliging en ICT in Annex XIII Eisen privacy, informatiebeveiliging en ICT.
P.E. 19.	Inschrijver levert een dedicated internetverbinding (redundant) en werkt -indien nodig- volledig en kosteloos mee aan de realisatie van een beveiligde VPN-verbinding (op eerste verzoek en conform de nadere technische aanwijzingen van Aanbestedende dienst) voor de telefonie-oplossing.
P.E. 20.	Ingeval updates, upgrades en versies leiden tot wijzigingen in koppelvlakken en datamodellen dan treedt Inschrijver vooraf direct in contact met Aanbestedende dienst en stemt in overleg met de beheerder(s) van Aanbestedende dienst af welke wijzigingen doorgevoerd gaan worden en op welk moment dat plaats gaat vinden.
Eisen ten aanzien van hard- en software	
P.E. 21.	Inschrijver levert alle benodigde gebruiksrechten en eventuele (software)licenties om gebruik te kunnen maken van de geleverde telefonie-oplossing en alle daaraan gelieerde en benodigde functionaliteiten.
P.E. 22.	In geval Inschrijver hardware levert betreft dit fabrieksnieuwe hardware (zoals telefoontoestellen en headsets) die bestemd is voor de Nederlandse en zakelijke markt. In geval van een DOA levert Inschrijver binnen 48 uur nieuwe hardware.
P.E. 23.	Voor zover van toepassing levert Inschrijver alle benodigde bekabeling van de telefonie -oplossing. Let op: Het betreft hier bekabeling van bijvoorbeeld toestellen en andere hardware. Inschrijver hoeft geen gebouwbekabeling te leveren.

Nr.	Eis
P.E. 24.	Inschrijver levert hardware inclusief (fabrieks)garantie voor (technische) gebreken voor minimaal een periode van één (1) jaar. De garantie zal inhouden dat Inschrijver zich verbindt om voor zijn rekening alle tijdens de garantieperiode optredende gebreken, op eerste aanzegging van de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk te herstellen, tenzij Inschrijver kan aantonen dat de gebreken niet voor zijn risico komen. Garanties verstrekt door de fabrikant en/of leverancier, welke de voorgeschreven garantietermijn overschrijden, zullen onverkort blijven gelden voor de Aanbestedende dienst en zullen ook bij de overdracht aan de Aanbestedende dienst binnen de door de fabrikant en/of leverancier genoemde garantietermijn in stand blijven. Dit houdt in dat, de verkrijger c.q. de Aanbestedende dienst van het gegarandeerde goed op grond van een door hem verkregen garantie van de fabrikant en/of leverancier een verhaalsrecht heeft op de garantie. De (fabrieks)garantie gaat in na ingebruikname van de telefonie-oplossing. Let op: • Indien hardware binnen de (fabrieks)garantieperiode niet meer correct functioneert en niet gerepareerd kan worden, draagt Inschrijver zorg voor vervanging van de hardware. • Volledig gebruik van de telefonie-oplossing moet mogelijk blijven na verloop van de/het garantieperiode/support.
P.E. 25.	Het is Inschrijver toegestaan om in overleg met de Aanbestedende dienst optionele hardware ten behoeve van de telefonie-oplossing van Aanbestedende dienst op te slaan op locaties van de Aanbestedende dienst.
P.E. 26.	Alle optionele hardware ten behoeve van gebruik binnen de huidige telefonie -oplossing blijft in bezit van de Aanbestedende dienst en wordt niet afgevoerd door Inschrijver, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eisen ten aanzien van levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname	
P.E. 27.	Inschrijver is hierbij verantwoordelijk voor de levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname. Deze vindt plaats conform het Plan van Aanpak dat Inschrijver indient in het kader van het programma van wensen - kwaliteit, kwaliteitswens 2. Na gunning stemmen Aanbestedende dienst en Inschrijver -alvorens aan te vangen met de uitvoering van het Plan van Aanpak- het plan van aanpak nader af (zulks voor zover noodzakelijk).

Nr.	Eis
P.E. 28.	Gedurende de levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname dient de huidige Telefonie-oplossing in stand gehouden te worden tot en met het moment van ingebruikname van de Telefonie-oplossing van Inschrijver.
P.E. 29.	De fysieke leveringen van hardware geschiedt maximaal twee (2) kalenderdagen voor plaatsing. Dit in overleg met en met goedkeuring van Aanbestedende dienst op een door Aanbestedende dienst nader te bepalen inpassende plek. Alle verpakkingsmaterialen worden door Inschrijver afgevoerd via haar eigen afvalstromen. Let op: Opslagruimte is niet onbeperkt. Aanbestedende dienst stelt opslagruimte in alle redelijk- en mogelijkheid beschikbaar. Inschrijver kan geen aanspraak maken op opslagruimte en compensatie bij vermissing of vervreemding gedurende de periode van opslag bij Aanbestedende dienst.
P.E. 30.	Inschrijver levert de onderdelen van de telefonie-oplossing voorzien van de meest recente firmware updates (last know stable builds en <u>geen bèta</u>) en dergelijke.
Eisen ten aanzien van de training en opleiding	
P.E. 31.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het adequaat trainen en opleiden van de standaard- en bedienposten (agents) en functioneel beheerders. Het is aan de Inschrijver in samenhang met de te leveren telefonie-oplossing te bepalen op welke wijze gebruikers getraind worden. De training en opleiding vindt plaats conform het training- en opleidingsplan dat Inschrijver indient in het kader van het programma van wensen - kwaliteit, kwaliteitswens 2. Na gunning stemmen de implementatiemanager van de Aanbestedende dienst en Inschrijver - alvorens aan te vangen met de uitvoering- het training- en opleidingsplan nader af.
P.E. 32.	Standaard- en bedienposten (agents) kunnen in verband met bemensing en beschikbaarheid zowel niet afzonderlijk als onderling tegelijkertijd worden opgeleid en getraind: • De trainingsperiode dient derhalve te worden verdeeld over minimaal vijf (5) Werkdagen verdeeld over minimaal twee (2) kalenderweken; • De trainingen dienen derhalve plaats te vinden op locatie van de Aanbestedende dienst.
P.E. 33.	Als gebruikers onvoldoende opgeleid en getraind zijn, dient Inschrijver de betreffende gebruikers per ommekeer kosteloos additioneel te scholen. Deze bepaling is niet van toepassing op nieuwe gebruikers.
P.E. 34.	De training en opleiding wordt gegeven in de Nederlandse taal. Alle opleidings- en trainingsmateriaal niet opgesteld door Inschrijver dient in de Nederlandse en/of Engelse taal zijn en wordt digitaal beschikbaar gesteld aan de Aanbestedende dienst.

Nr.	Eis																				
P.E. 35.	Op verzoek van Aanbestedende dienst stelt Inschrijver kosteloos handleidingen beschikbaar voor het doorlopen van bepaalde handelingen en gebruik van bepaalde functionaliteiten. Handleidingen die door Inschrijver is/wordt opgesteld is in de Nederlandse taal. Handleidingen die niet zijn opgesteld door Inschrijver dienen in de Nederlandse en/of Engelse taal zijn.																				
Eisen ten aanzien van het technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten																					
P.E. 36.	Inschrijver is verantwoordelijk voor al het beheer en onderhoud ten behoeve van de totale telefonie-oplossing. Onderhoud wordt uitgevoerd conform Annex V Inkoopvoorwaarden, tenzij anders overeengekomen.																				
P.E. 37.	Inschrijver garandeert inzake beschikbaarheid (zie ook Annex IV (Concept) overeenkomst artikel 5) dat de telefonie-oplossing en de te leveren redundante en dedicated internetverbindingen minimaal een beschikbaarheid hebben van 98,75 % tijdens Werkdagen.																				
P.E. 38.	In geval van in van een storing/incident gelden de volgende reactie- en oplostijden: <table><tr><th>Type call</th><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>Incident</td><td>Hoog</td><td>15 minuten</td><td>4 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Normaal</td><td>30 minuten</td><td>8 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Laag</td><td>3 werkuur</td><td>24 werkuur</td></tr><tr><td>Wijzigingen/kleine opdrachten</td><td></td><td>8 werkuur</td><td>Best effort</td></tr></table> Voor deze storingen/incidenten geldt dat 95% binnen de bovengenoemde tijden moet worden afgehandeld. Voor iedere maand waarin dit percentage beneden de 95% ligt, betaalt Inschrijver een maandelijkse boete van € 50,00 voor iedere 0,1 procent afwijking met een maximum van € 1.000,00 per maand. NB: De reactie- en oplostijd wordt gecumuleerd voor het berekenen van het bovenstaande percentage. Dit betekent dat een storing/incident met status ‘Prio 1’ binnen maximaal vier (4) uur en vijftien (15) minuten dient te worden opgelost en hierop wordt beoordeeld.	Type call	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Incident	Hoog	15 minuten	4 werkuur	Incident	Normaal	30 minuten	8 werkuur	Incident	Laag	3 werkuur	24 werkuur	Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort
Type call	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd																		
Incident	Hoog	15 minuten	4 werkuur																		
Incident	Normaal	30 minuten	8 werkuur																		
Incident	Laag	3 werkuur	24 werkuur																		
Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort																		
P.E. 39.	Prioriteiten bij het oplossen van incidenten worden op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald: <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Prioriteit</th></tr></table>	Omschrijving	Prioriteit																		
Omschrijving	Prioriteit																				

Nr.	Eis						
	<table border="1" data-bbox="316 297 1386 651"> <tr> <td data-bbox="316 297 1102 409">Meer dan één (1) bedienpost (agents) niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing</td><td data-bbox="1102 297 1386 409">Hoog</td></tr> <tr> <td data-bbox="316 409 1102 521">Eén (1) bedienpost (agent) niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing</td><td data-bbox="1102 409 1386 521">Normaal</td></tr> <tr> <td data-bbox="316 521 1102 651">Eén (1) of meerdere standaardgebruikers niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing</td><td data-bbox="1102 521 1386 651">Laag</td></tr> </table> In overleg met Inschrijver kan een prioriteit van een incident/storing anders worden ingeschaald, indien daar aanleiding toe bestaat.	Meer dan één (1) bedienpost (agents) niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing	Hoog	Eén (1) bedienpost (agent) niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing	Normaal	Eén (1) of meerdere standaardgebruikers niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing	Laag
Meer dan één (1) bedienpost (agents) niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing	Hoog						
Eén (1) bedienpost (agent) niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing	Normaal						
Eén (1) of meerdere standaardgebruikers niet of beperkt bereikbaar voor inkomend belverkeer, geen of beperkte mogelijkheid tot uitgaand belverkeer, ruis of een haperende telefoonverbinding en/of geen toegang tot de telefonie-oplossing	Laag						
P.E. 40.	Inschrijver levert ten behoeve van de telefonie-oplossing een monitoring- en beheerapplicatie waarmee Aanbestedende dienst inzage heeft in de status van de telefonie-oplossing en haar functionele beheerstaken kan uitvoeren.						
P.E. 41.	In het kader van functioneel beheer dienen de functioneel beheerders bij de Aanbestedende dienst minimaal de volgende taken zelf uit te kunnen voeren: • Toevoegen gebruiker/medewerker middels een koppeling met Azure/SSO; • Toekennen autorisaties en licentie bedienpost (agents) en/of standaardgebruiker; • Inrichten dashboard/user interface van monitoring- en beheerapplicatie; • Wachtrij-, huntgroep-, keuzemenu- en callflowbeheer, waaronder; ○ Mutaties en toevoegen nieuwe callflows; ○ Mutaties aantal wachtrijen en wachtrij-instellingen; ○ Mutaties berichten en audio wachtrijen. • Resetoptie; • Rapportages genereren en exporteren (PDF, Excel en/of CSV).						
P.E. 42.	Inschrijver stelt een helpdesk beschikbaar voor het verlenen van ondersteuning en het melden van storingen en die tijdens Kantooruren bereikbaar is middels een digitale portal, een direct (vast) telefoonnummer (geen doorverbinding) en e-mail.						
P.E. 43.	In het onderhoud zijn updates en upgrades inbegrepen. Ingeval upgrades leiden tot wijzigingen in (het gebruik van de Telefonie-oplossing) de dan treedt Inschrijver vooraf in contact met Aanbestedende dienst.						
P.E. 44.	Voor het onderhoud waar Inschrijver voor verantwoordelijk is, voert Inschrijver deze uit binnen de volgende servicewindow: Maandag tot en met vrijdag van 23:00 uur tot 06:00 uur of in weekenden.						

Nr.	Eis
	Inschrijver mag buiten het servicewindow slechts onderhoud uitvoeren met schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst.
Eisen ten aanzien van bereikbaarheid, support en ondersteuning	
P.E. 45.	De Inschrijver wijst voor de Aanbestedende dienst één (1) persoon/afdeling en één (1) vervanger aan als direct aanspreekpunt voor service en ondersteuning en die fungeert als vast, operationeel contactpersoon voor de Aanbestedende dienst. Het directe aanspreekpunt is tijdens Werkdagen via een direct telefoonnummer en per via e-mail bereikbaar voor de Aanbestedende dienst. In geval van een e-mail reageert Inschrijver binnen uiterlijk acht (8) Werkuren. Let op: Met inhoudelijk reageren wordt een human response en niet een (automatische) ontvangstbevestiging bedoeld.
P.E. 46.	De Inschrijver wijst één (1) persoon aan als accountmanager en een vervangende accountmanager aan voor de Aanbestedende dienst. De accountmanager is op beleidsmatig en strategisch niveau het primaire aanspreekpunt voor de contactmanager van de Aanbestedende dienst. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon tijdig en adequaat vervangen.
P.E. 47.	Inschrijver beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de Inschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal veertien (14) Werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht. In de afhandeling dient de Inschrijver te beschrijven: • Een feitelijke weergave (datum, tijd en voorval) van het onderwerp van de klacht; • Verbetermaatregel(en); • Wijze van compensatie (indien mogelijk). De Inschrijver verschaft na gunning van de opdracht een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer en/of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de geautoriseerde medewerkers van de Aanbestedende dienst.
P.E. 48.	In geval de Aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet en prestaties van een van de bovengenoemde contactpersonen, dan treden Aanbestedende dienst en Inschrijver in overleg. Indien gewenst wordt de betreffende contactpersoon vervangen.

Eisen ten aanzien van rapportages en evaluatie

P.E. 49.	Minimaal één (1) keer per kwartaal vindt -op locatie van Aanbestedende dienst- een operationeel evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager en de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid Aanbestedende dienst; • Beschikbaarheid en performance telefonie-oplossing voorgaande kwartaal; • Bereikbaarheid directe aanspreekpunt; • Lopende en afgehandelde issues/klachten; • Managementrapportages en toelichting. De accountmanager zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de Aanbestedende dienst hiervan in het bezit.
P.E. 50.	Minimaal één (1) keer per zes (6) maanden vindt -op locatie van Aanbestedende dienst- een overkoepelend tactisch/strategisch evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager en de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: • Algemene tevredenheid afgelopen periode; • Beschikbaarheid en performance telefonie-oplossing half jaar en jaarbasis; • Lopende en afgehandelde incidenten/issues/klachten; • Evaluatie contractuele afspraken; • Kwaliteit van de geleverde informatie o.a. rapportages; • Verbetervoorstellen en suggesties. De accountmanager zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de contractbeheerder hiervan in het bezit.
P.E. 51.	Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid -op ieder gewenst moment- binnen de telefonie-oplossing rapportages te genereren en exporteren (PDF, Excel en CSV) met daarin minimaal de volgende informatie: • Specificatie van het inkomende en uitgaande belverkeer per dag, week, maand, jaar, per gebruiker en per huntgroep; • Inkomende belverkeer per gesprek: ○ Telefoonnummer; ○ Datum, tijdstip en duur; ○ Bedienpost (agent/afhandelaar) ○ Huntgroep. • Gemiddelde tijdsduur gesprekken;

	• Gemiddelde wachttijd per wachtrij; • Aantal keren dat inkomend belverkeer is doorgeschakeld naar het extern KCC; • Aantal gerichte doorschakelingen naar bedienposten (agents); • Beschikbaarheid en niet beschikbaarheid telefonie-oplossing; • Aantal storingen, aantal (on)opgeloste storingen en beschrijving oplossing(en); • Uitgevoerde updates. Aanvullend wenst Aanbestedende dienst de mogelijkheid te hebben om rapportages in te stellen op basis van nader te bepalen parameters.
P.E. 52.	In het kader van data gedreven sturing kan op een geautomatiseerde wijze (bijvoorbeeld ETL-proces) worden beschikt over de gewenste data vanuit de telefonie-oplossing. Hier hoort bij dat inzicht wordt gegeven in het datamodel en/of voor ETL beschikbare velden via een te realiseren ETL-koppeling vanuit de telefonie-oplossing.
Eisen ten aanzien van de additionele inzet op afroep	
P.E. 53.	Inschrijver offreert in Annex III Prijzenblad de een uniform uurtarief per type functionaris voor ondersteuning op afstand en op locatie. Het uurtarief is een all-in uurtarief en derhalve inclusief reis-, verblijf en overige kosten.
Eisen ten aanzien van de financiën	
P.E. 54.	Inschrijver brengt de geoffreerde jaarlijkse kosten en/of ureninzet functionarissen in Annex III Prijzenblad achteraf per kwartaal in rekening (maximaal vier (4) facturen per jaar). Inschrijver brengt per levering de geoffreerde eenmalige kosten in Annex III Prijzenblad in rekening conform het onderstaande betaalschema: • 20 % na gunning; • 30 % na succesvolle testfase; • 50 % na acceptatie en ingebruikname.
P.E. 55.	Inschrijver stuurt facturen digitaal in pdf (PDF/A) (doorzoekbaar) of in XML (UBL) naar: IBFBGHU@utrecht.nl: • Naam Aanbestedende dienst; • Gebruikskosten; • Verbruikskosten; • Overige kosten; • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer (indien van toepassing);

	• IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). <i>Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.</i>
P.E. 56.	Aanbestedende dienst wenst in de toekomst e-facturering (order to pay) door te voeren. Inschrijver dient hieraan medewerking te verlenen en dit mogelijk te maken voor haar leveringen. Zodra de Aanbestedende dienst aangeeft e-facturen te kunnen ontvangen, zorgt de Inschrijver binnen drie (3) maanden dat de facturen voortaan als e-factuur ingediend worden.

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 4

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			30		
	Prijswens 1	10,00		30	300,00
Kwaliteit			70		
	Kwaliteitswens 1	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 3	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 4	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 5	10,00		10	100,00
Totaal			100		1.000,00

8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 5

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de aangeboden Totaalprijs (gehele looptijd).

Instructie indienen prijswens(en):

Voor het indienen van de prijswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver maakt -op straffe van uitsluiting- gebruik van Annex III Prijzenblad en dient deze via TenderNed in.

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De gemiddelde prijs wordt beoordeeld met 5,00 punten. De relatieve afwijking ten opzichte van de gemiddelde prijs bepaalt het aantal punten dat Inschrijver (s) meer of minder krijgt(en) toegekend.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 6

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst heeft Inschrijver verzocht vaste telefonie en een telefonie-oplossing te leveren. Voor Aanbestedende dienst zijn er een aantal zaken van belang en interessant om zich een beeld te vormen van de aangeboden telefonie-oplossing. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten -in de genoemde volgorde- te worden beschreven: 1. Aangeboden telefonie-oplossing; 2. Wijze waarop Inschrijver na ingebruikname uitvoering geeft aan het beheer en onderhoud; 3. Aangeboden monitoring en beheerapplicatie inclusief functionaliteit; 4. Aangeboden belleridentificatiefunctiefunctionaliteit; 5. Door Inschrijver gehanteerde reactie- en oplostijden die minimaal gelijk zijn aan of beter dan Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 38; 6. Wijze waarop functioneel beheer conform de Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 42 kan worden uitgevoerd door de functioneel beheerders van de Aanbestedende dienst en welke functioneel beheer additioneel op Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 42 mogelijk is; 7. De wijze waarop de telefonie-oplossing ruimte biedt voor bedienposten (agents) om vanuit de huis te werken; 8. Beschrijving rapportagemogelijkheden (CSV-format en pdf). <i>Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: 1. De mate waarin de aangeboden vaste telefonie concreet is beschreven en toegelicht;

Nummer	Wens
	2. De mate waarin blijkt dat Inschrijver concreet uitvoering geeft aan beheer en onderhoud; 3. De mate waarin de aangeboden monitoring- en beheerapplicatie concreet is beschreven inclusief functionaliteiten; 4. De mate waarin de belleridentificatie concreet is omschreven en is aangegeven vanuit welke systemen hiervoor input dient te worden verkregen middels al dan niet een koppeling; 5. De mate waarin reactie- en oplostijden beter zijn dan Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 38; 6. De mate waarin het geëiste functioneel beheer concreet is omschreven en aanvullende mogelijkheden tot beheer mogelijk zijn in relatie tot Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen P.E. 42; 7. De mate waarin de telefonie-oplossing bedienposten (agents) mogelijkheid biedt om (efficiënt) thuis te werken; 8. De mate waarin en waarop rapportagemogelijkheden worden aangeboden en Aanbestedende dienst deze zelf kan genereren en/of customizen. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een zorgvuldige voorbereiding, zodat de organisatie zo min mogelijk hinder ondervindt van het transitieproces. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een plan van aanpak voor de definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, implementatie/configuratie, test, migratie en ingebruikname. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten -in de genoemde volgorde- te worden beschreven: 1. Wijze waarop Inschrijver haar projectorganisatie voor deze opdracht heeft ingericht. 2. Wijze waarop Inschrijver de definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, porteren nummerblok implementatie, configuratie inclusief inrichten callflows, testen, migratie en ingebruikname voorbereidt en uitvoert; 3. Afstemming met partners in de samenwerkingsketen van Aanbestedende dienst;

Nummer	Wens
	4. De wijze waarop Inschrijver bijdraagt aan de adoptie van de telefonie-oplossing binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst; 5. Training- en opleidingsplan: a. Wijze waarop Inschrijver de functioneel beheerders, bedienposten (agents) en standaardgebruikers traint inclusief trainingsduur; b. Handelswijze indien blijkt dat gebruikers onvoldoende getraind en opgeleid om gebruik te maken van de aangeboden Telefonie-oplossing en/of de functionele beheerstaken uit te voeren; c. Beschikbare documentatie en ondersteuning. 6. Wijze waarop Inschrijver na ingebruikname uitvoering geeft aan het beheer en onderhoud; 7. Globale planning inclusief taakverdeling, doorlooptijden en schatting van benodigde resources van Aanbestedende dienst en Inschrijver; 8. Risico-identificatie in relatie tot de opdrachtuitvoering; 9. Escalatiemogelijkheden gedurende het transitieproces; 10. Wijze waarop Inschrijver (eventuele) hinder bij de Aanbestedende dienst minimaliseert dan wel voorkomt. <i>Maximaal vijf (5) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: 1. De mate waarin Inschrijver een bij de opdracht passende projectgroep samen stelt. 2. De mate waarin de wijze van definitieve bestelling, levering, plaatsing, installatie, porteren nummerblok, implementatie, configuratie inclusief inrichten callflows, testen, migratie en ingebruikname voorbereidt en uitvoert concreet is beschreven en toegelicht;

Nummer	Wens
	3. De mate waarin afstemming met partners in de samenwerkingsketen van Aanbestedende dienst concreet is beschreven, toegelicht en leidt tot optimale afstemming; 4. De mate waarin Inschrijver bijdraagt aan adoptie en de mogelijkheden die zij hiertoe uitwerkt; 5. De mate waarin het training- en opleidingsplan concreet is beschreven en toegelicht; 6. De mate waarin blijkt dat Inschrijver concreet uitvoering geeft aan beheer en onderhoud; 7. De mate waarin blijkt de activiteiten in de transitiefase concreet benoemt, de mate waarin Inschrijver deze volgordelijk plant, bijbehorende taken tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst verdeelt en inzage geeft in benodigde resources aan de zijde van de Aanbestedende dienst; 8. De mate waarin Inschrijver relevante risico's identificeert en waar mogelijk beperkte dan wel de invloed daarvan minimaliseert; 9. De mate waarin Inschrijvers tijdens het transitieproces een escalatiemogelijkheid biedt bij discussies en problemen, de schakels en de bijbehorende doorlooptijden die hierbij van toepassing zijn; 10. De mate waarin Inschrijver in staat is hinder en overlast te beperken. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand of meerdere losse pdf-bestanden.
Kwaliteitswens 3.	Voor Aanbestedende dienst staat bereikbaarheid hoog in het vaandel. Dit betekent dat een burger die telefonisch in contact wenst te komen met de Aanbestedende dienst dit op een laagdrempelige wijze moet kunnen doen, waarbij het mogelijk moet zijn om desgewenst een contactafspraken te maken. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver derhalve uit te dagen om binnen de telefonie-oplossing een veelzijdige online afsprakenmodule te leveren die in staat is om afspraken te plannen, individuele en gedeelde agenda's te beheren en herinneringen te versturen voor aanstaande afspraken. De afsprakenmodule moet

Nummer	Wens
	gebruiksvriendelijk zijn en naadloos integreren met het telefoniesysteem voor efficiënte communicatie en bij voorkeur minimaal de volgende functionaliteiten omvatten: • Online (via een website) benaderbaar voor zowel medewerker als burger; • Burger moet bevestiging van afspraak krijgen en deze kunnen verzetten; • Medewerker moet afspraak voor klant kunnen maken en (eventueel) voor de klant kunnen verzetten; • De afsprakenmodule moet voor en door burger en medewerker benaderbaar zijn vanuit meerdere kanalen: via de telefoon, via een website, via een QR-code. • Moet in- en uitschakelbaar zijn en een platform bieden waar het gesprek gerouteerd wordt naar de juiste persoon/afdeling op basis van vragen en antwoorden; • Moet proactief sturen op drukte; • Beheer van het afsprakenmodule mogelijk waarbij capaciteit afgestemd wordt op beschikbare afspraken en deze zichtbaar is op het dashboard van de telefonie-oplossing. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten -in de genoemde volgorde- te worden beschreven: 1. Aangeboden afsprakenmodule inclusief beschikbare functionaliteiten. 2. Van toepassing zijnde kosten voor de afsprakenmodule. 3. (Toekomstige) mogelijkheid/mogelijkheden om binnen een aangemaakte afspraak in de afsprakenmodule belastingaanslaggegevens te tonen en te selecteren aan/voor de burger. <i>Maximaal drie (3) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:

Nummer	Wens
	• De mate waarin de door Inschrijver aangeboden oplossing voorziet in de gevraagde functionaliteiten en mogelijk overtreffend voorziet in beschikbare functionaliteiten; • De mate waarin de kosten voor de afsprakenmodule proportioneel zijn en in verhouding staan tot de opdrachtwaarde van de telefonie-oplossing; • De mate waarin de afsprakenmodule mogelijkheid/mogelijkheden biedt om -bijvoorbeeld op een landingspagina- binnen een aangemaakte afspraak belastinggegevens te tonen aan burger.
Kwaliteitswens 4.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die expert is op gebied van telefonie en Aanbestedende dienst na de overgang kan helpen met bijvoorbeeld verbeteren van de inzet van de telefonie en het benutten van additionele functionaliteit met betrekking tot het onder andere het omnichannel-principe. Aanbestedende dienst daagt de Inschrijver derhalve uit naar eigen kennis en kunde in een kansendossier uit te werken welke kansen c.q. mogelijkheden die Inschrijver identificeert voor het verbeteren van de inzet van de telefonie-oplossing en additionele functionaliteit met betrekking tot het onder andere het omnichannel-principe. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten -in de genoemde volgorde- te worden beschreven: • De mate waarin de Inschrijver op concrete wijze toelicht waarom de kans bijdraagt aan het efficiënter inzetten van de telefonie-omgeving; • De mate waarin de kans is onderbouwd met meetbare prestatie-informatie; • De mate waarin de kans een impact heeft op de prijs; • De lengte van de doorlooptijd van de implementatie van een kans wanneer de kans wordt benut. Let op:

Nummer	Wens
	1. Aanbestedende dienst maakt gebruik van Whatsappchatbot van OBI4wan en gaat in de nabije toekomst ook gebruik maken van Call Deflection. Inschrijver werkt een koppeling met OBI4wan (Whatsapp Call Deflection/chatbot) inclusief de mogelijkheden, uit als kans 1. 2. Aanbestedende dienst ziet in de toekomst mogelijkheden op het gebied van omnichannel. Inschrijver werkt een visie en de mogelijkheden uit als kans 2. 3. Inschrijver formuleert maximaal vijf (5) kansen en prioriteert deze. 4. Inschrijver voorziet 'Annex XV Invulformulier kansendossier' van gevraagde informatie. 5. Inschrijver is niet verplicht alle kansen op het invulformulier uit te schrijven.
Kwaliteitswens 5.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een interactieve sessie op basis van een demosessie. Inschrijver dient tijdens de demosessie een zo volledig mogelijk beeld te geven van de mogelijkheden, functionaliteiten en dergelijke. Tijdens de demosessie wordt de omgeving van de bedienposten (agents) en functioneel van de telefonie-oplossing -op locatie van Inschrijver- beoordeeld op de volgende aspecten: • Correcte werking; • Gebruiksgemak; • Intuïtiviteit; • Beantwoording vragen (indien van toepassing). De interactieve sessie ziet er als volgt uit: • (Korte) instructie toelichting door Inschrijver (maximaal twintig (20) minuten); • Hands-on beproeven: a. Weergave/werking wallboard/dashboard. b. Bellen.

Nummer	Wens
	c. Doorschakelen. d. Telefoonboek. e. Muziek wijzigen. f. Wachtrijbeheer. g. Instellen en aanpassen callflows en wachtrijen. h. Ruggespraak. i. Belleridentificatie (spraak). j. Antwoordapparaat instellen en activeren. k. Slim toewijzen bedienposten. • Vragensessie (indien van toepassing). De demosessie wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin de aangeboden oplossing tijdens het hand-on beproeven correct werkt, gebruiksvriendelijk en intuïtief is; • De mate waarin Inschrijver vragen volledig en kwalitatief inhoudelijk worden beantwoord. Let op: 1. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver de volgende functionarissen beschikbaar te stellen: a. Telefoniespecialist; b. Aangeboden accountmanager. 2. Uiterlijk één (1) kalenderweek voor aanvang van het interview stelt Aanbestedende dienst -indien nodig- relevante informatie en documentatie beschikbaar aan de betrokken Inschrijver(s).

Instructie indienen kwaliteitswens(en):

Voor het indienen van de uitwerkingen van de kwaliteitswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording van de kwaliteitswensen in één (1) pdf-bestand voor alle kwaliteitswensen of één pdf-bestand per kwaliteitswens en dient deze middels TenderNed in;
- Inschrijver dient in de uitwerking de volgorde van gevraagde aspecten aan te houden, deze te vermelden en daaronder de beantwoording uit te werken;
- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekenning van 0,00 punten- te gebruiken.

De beoordeling vindt plaats op basis van de absolute beoordelingssystematiek, waarbij wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwaliteitswensen conform onderstaande waarderingstabel:

Punten	Richtlijn
Uitmuntend = 10,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking volledig voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium. Inschrijver werkt alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing waaruit blijkt dat Inschrijver een overtreffende invulling kan geven aan het gevraagde.
Goed = 8,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking goed voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium. Inschrijver werkt alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze grotendeels van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing waaruit blijkt dat Inschrijver een conforme invulling kan geven aan het gevraagde.
Voldoende = 6,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking voldoende voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium. Inschrijver werkt grotendeels de gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing waaruit blijkt dat Inschrijver een concrete invulling kan geven aan het gevraagde <u>of</u> Aanbestedende dienst werkt alle gevraagde aspecten uit, maar voorziet deze slechts beperkt van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing, waaruit blijkt dat Inschrijver een concrete invulling kan geven aan het gevraagde.

Punten	Richtlijn
Matig = 4,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking matig voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium. Inschrijver werkt grotendeels de gevraagde aspecten niet uit, maar voorziet overige aspecten van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing waaruit blijkt dat Inschrijver een concrete invulling kan geven aan het gevraagde.
Onvoldoende = 0,00 punten	Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking onvoldoende voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium. Inschrijver levert geen uitwerking in of werkt grotendeels de gevraagde aspecten niet uit en voorziet overige aspecten niet van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing waaruit blijkt dat Inschrijver een concrete invulling kan geven aan het gevraagde.

8.4 Puntentoekenning en scoreberekening Prijs

Puntentoekenning

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

Gemiddelde totaalprijs bedraagt € 238.165,25.

Puntentoekenning = $5,00 \cdot (1 - (\text{Totaalprijs Inschrijver X} - \text{gemiddelde Totaalprijs}) / \text{gemiddelde Totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $5 \cdot (1 - (181.199,75 - 238.165,25) / 238.165,25) = 6,20$ punten
- Inschrijver Y: $5 \cdot (1 - (302.121,00 - 238.165,25) / 238.165,25) = 3,66$ punten
- Inschrijver Z: $5 \cdot (1 - (231.175,00 - 238.165,25) / 238.165,25) = 5,15$ punten

Scoreberekening

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 6,20 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,66 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 5,15 punten * subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit kan voorkomen in gevallen waarin de gemiddelde totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Puntentoekenning en scoreberekening Kwaliteit

Puntentoekenning

Aanbestedende dienst hanteert bij de beoordeling van Inschrijving op kwaliteit een absolute beoordelingssystematiek. Dit betekent dat Inschrijver per kwaliteitswens punten toekent op basis van de waarderingstabel (ijkpunten) in paragraaf 8.3 van deze uitnodiging tot inschrijving. Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt in eerste aanleg individueel. In een beoordelingsbijeenkomst worden door het inkoopteam alle puntentoekenningen verzameld en besproken. Vervolgens wordt in consensus, per Inschrijver en op basis van

de waarderingstabel in paragraaf 8.3 van deze uitnodiging tot inschrijving, een definitieve puntentoekenning vastgesteld.

Scoreberekening

Voor berekening van de score worden de puntentoekenningen worden vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: $10,00 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$
- Inschrijver Y: $6,00 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$
- Inschrijver Z: $8,00 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$

8.6 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept)overeenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex IX:	Ondertekeningspagina
Annex X:	(Concept)verwerkersovereenkomst
Annex XI:	Historische gebruik- en verbruiksgegevens
Annex XII:	Koppelingen
Annex XIV:	Eisen privacy, informatiebeveiliging en ICT
Annex XV:	Kansendossier

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 7

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Beantwoording Kwaliteitswens 4	XV	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 4
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1