

Aanbestedingsdocument



Europees Openbare aanbesteding
Nieuw Communicatieplatform

Gemeente Oss

Gepubliceerd op Tendered d.d.: 13 juli 2023

Referentienummer: 2023-07/PC/EOL-01

Oss

Afdeling ICT

1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave	1
2.	Inleiding en achtergrond.....	3
2.1	Inleiding.....	3
2.2	Aanbestedende dienst.....	3
2.3	Aanleiding voor deze aanbesteding.....	3
2.4	Aard en omvang van de opdracht.....	4
2.5	Proof of concept.....	5
2.6	Nieuwe opdrachten	5
2.7	Duur Overeenkomst.....	6
2.8	Samenvoeging van opdrachten.....	6
2.9	Verdeling in percelen	7
3.	Informatie-uitwisseling	8
4.	De Inschrijving	9
4.1	Indienen Inschrijving	9
4.2	Instemming	10
4.3	Gestanddoeningstermijn Inschrijving.....	10
4.4	Varianten en alternatieven	10
4.5	Rechtsgeldige vertegenwoordiging.....	10
4.6	Wijziging	10
5.	Beoordelingsprocedure en gunning	12
5.1	Algemeen	12
5.2	Beoordelingsprocedure per fase	12
5.3	Bekendmaking Gunningsbeslissing.....	14
5.4	Proof of concept.....	15
5.5	Impactanalyse en DPIA.....	16
5.6	Definitieve gunning.....	16
6.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Uitsluitingsgronden, beroep/inschakeling van derden	17
6.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	17
6.2	Bewijsstukken	18
6.3	Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen.....	19
6.4	Uitsluitingsgrond op basis van Prestaties uit het verleden	19
7.	Geschiktheidseisen.....	20
7.1.1	Financiële en economische draagkracht.....	21
7.1.2	Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid.....	21
7.2	Technische - en beroepsbekwaamheid	21
7.2.1	Inschrijving nationale beroeps-/handelsregister.....	21
7.2.2	Technische bekwaamheid – Referentie-eisen	22
7.2.3	Certificering	23
8.	Minimumeisen en uitvoeringseisen	24

8.1	Algemeen	24
8.2	Minimumeisen	24
8.3	Uitvoeringseisen	25
8.3.1	Social return	25
8.3.2	Integriteit	25
8.3.3	Wijzigen overeenkomst	26
8.3.4	Verwerkersovereenkomst	27
9.	Gunningscriteria	28
9.1	Het gehanteerde gunningscriterium	28
9.2	Sub-gunningscriteria	28
9.2.1	Prijs	28
9.2.2	Kwaliteit	29
9.3	Gelijke score	38
10.	Programma van eisen	39
11.	Algemene regels en informatie over de aanbesteding	40
11.1	Termijnen aanbestedingsprocedure	40
11.2	Het aanbestedingskader	40
11.2.1	De aanbestedingsprocedure	40
11.2.2	Algemene Inkoopvoorwaarden en conceptovereenkomst	41
11.3	Voorbehoud	41
11.4	Combinatie/onderaanneming/Inschrijving door 'verbonden ondernemingen'	42
11.5	Verklaring nakoming verplichtingen holding of moedermaatschappij	44
11.6	Kosten	44
11.7	Tegenstrijdigheden	44
11.8	Taal en B.T.W.	45
11.9	Vertrouwelijkheid	45
11.10	Nederlands recht	45
11.11	Manipulatieve Inschrijving/ontoelaatbare strategische Inschrijving	45
11.12	Non – discriminatie	46
12.	Achtergrondinformatie	47
12.1	Toelichting n.a.v. artikel 2.81 Aanbestedingswet 2012	47
12.2	Klachtenregeling	47
12.3	Global Goals/ Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen	47
13.	Begrippenlijst (algemene begrippen)	48
14.	Bijlagen	50

2. Inleiding en achtergrond

2.1 Inleiding

Dit Aanbestedingsdocument is opgesteld ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding Nieuw Communicatieplatform. Het nieuwe platform dient het huidige telefonieplatform te vervangen en daarnaast de mogelijkheid te bieden in de toekomst nieuwe functionaliteiten toe te kunnen voegen.

Dit Aanbestedingsdocument bevat informatie die geïnteresseerde ondernemingen nodig hebben om een idee te kunnen krijgen van de opdracht en om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen. Daarnaast bevat het Aanbestedingsdocument de benodigde informatie over de procedure die de Aanbestedende dienst zal volgen om tot een overeenkomst te komen met een onderneming die de uitvoering van de opdracht op zich zal nemen.

2.2 Aanbestedende dienst

Gemeente Oss

Afdeling ICT

Raadhuislaan 2, 5341 GM Oss

Postbus 5, 5340 BA Oss

Naam contactpersoon: Harm van der Toolen

Telefoon: 14 0412

E-mail: h.van.der.toolen@oss.nl

De gemeente Oss is gelegen in het noordoosten van de provincie Noord-Brabant.

De gemeente, met een inwonertal van bijna 92.000, bestaat uit de stad Oss en een groot buitengebied met 21 kleinere en grotere kernen. De oppervlakte van het gebied bedraagt 171 km².

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om in het kader van deze aanbesteding op enigerlei wijze contact met medewerkers (of eventuele externe adviseurs) van de Aanbestedende dienst op te nemen, anders dan via voornoemde contactpersoon. De Aanbestedende dienst zal in voorkomend geval besluiten tot uitsluiting.

2.3 Aanleiding voor deze aanbesteding

De gemeente Oss oriënteert zich op een nieuwe telefooncentrale. Aanleiding is dat overeenkomst voor de huidige telefooncentrale afloopt, en de telefooncentrale is economisch afgeschreven. De gemeente Oss heeft deelgenomen aan de VNG-aanbesteding GT Connect. Echter hiervan is de implementatie volledig gestopt, nadat de VNG de overeenkomst met ATOS heeft opgezegd. De behoefte en noodzaak bestaat nog steeds om de dienstverlening- en communicatiekanalen toekomstbestendig maken en gebruik te maken van nieuwe mogelijkheden die de wereld van communicatie ons heeft te bieden.

2.4 Aard en omvang van de opdracht

In onze organisatie staat de inwoner centraal. Dat betekent dat we tijdens kantooruren (telefonisch) bereikbaar zijn voor persoonlijk contact en dat de inwoner zich gezien en gehoord voelt tijdens dit contact. Daarbij streven we ernaar om 80% van de vragen direct af te handelen of wanneer dat niet kan, de vraag met een 'warme' overdracht door te zetten naar de betreffende vakafdeling. Uitgangspunt is dat de inwoner niet merkt hoe wij onze 'achterkant' georganiseerd hebben. We zorgen voor een eenduidige toegang waar de inwoner terecht kan met zijn vragen, ongeacht het kanaal waarvoor deze kiest. Daarbij helpt het als we meerdere communicatie kanalen kunnen bundelen en integreren met aanwezige bedrijfscommunicatie. En dat dit ondersteund wordt in één nieuw communicatie platform, ter vervanging van het huidige telefonieplatform.

In deze aanbesteding ligt de focus en scope op de vervanging van de huidige telefooncentrale ten behoeve van de telefonische bereikbaarheid, en aangevuld met nieuwe vormen van communicatie zoals videobellen, e-mail, verbeterde live-chat functionaliteit en optioneel social media. Het nieuwe platform moet de mogelijkheid hebben deze kanalen te integreren en bij kunnen dragen aan het Omnichannel dienstverleningsmodel.

Daarom is het project ook genoemd : nieuw communicatieplatform.

Afgeleide doelstellingen en resultaten om bovenstaande doelen te bereiken zijn:

- De oplossing dient te voldoen aan de kenmerken van een moderne telefoniecentrale met functionaliteiten als KCC, ACD, team- en clusterschakeling, functionele vaste-mobiele integratie, presence en chat van en tussen gebruikers en tussen agents, doorverbinden, doorschakelen, ruggespraak, wachtstand, huntgroepen, diverse vormen van nummer weergave etc.
- de oplossing moet de werkzaamheden van het KCC te optimaal faciliteren;
- de oplossing moet de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de medewerkers van de gemeente Oss optimaal ondersteunen;
- de dienstverlener moet een uitstekende implementatie verzorgen om te zorgen dat het nieuwe communicatieplatform vanaf de eerste dag optimaal werkt en medewerkers de oplossing kunnen bedienen;
- De dienstverlener zorgt in de aanloop naar de ingebruikname voor het verzorgen van gebruikers- en beheertrainingen;
- de dienstverlener moet gedurende de looptijd van het contract een uitstekende service bieden om een optimaal gebruik van de oplossing te ondersteunen en (ver)storingen te minimaliseren (onderhoud & support);
- de dienstverlener moet klantgericht en proactief zijn in het meedenken met de gemeente over toekomstige ontwikkelingen en hoe hierop in te spelen.

- Door middel van deze aanbesteding wenst gemeente Oss een partij te contracteren conform het beschrevene in het aanbestedingsdocument, de bijbehorende bijlagen en de bij dit document verstrekte aanvullende documenten.

Specifieke beschrijving van de huidige inrichting met kengetallen treft u aan in *Bijlage 1b PVE Deel 2 Bestaande situatie en werkzaamheden*.

2.5 Proof of concept

Als onderdeel van het gunningsproces dient de leverancier aan te tonen dat de door haar aangeboden configuratie voldoet aan de functionele eisen van de gemeente Oss.

1. Daartoe dient de leverancier na de voorlopige gunning in haar demoruimte of bij de gemeente (naar keus van de leverancier) een demonstratieopstelling te maken waarop de leverancier aantoont dat de in de onderstaande tabel genoemde functies werken.
2. Als de leverancier heeft aangetoond aan alle functies te voldoen volgt de definitieve opdrachtverstrekking.
3. Als er functies in de demonstratieruimte niet werken waarvan de leverancier aannemelijk kan maken dat dat het niet redelijk is om deze in een demonstratieruimte te verwachten dan beoordeelt de gemeente Oss in hoeverre dat de definitieve opdrachtverstrekking in de weg staat. Als de gemeente van mening is dat de functies wel in een demonstratieopstelling kunnen worden getoond dan krijgt de leverancier een de mogelijkheid om deze functies binnen 7 werkdagen alsnog werkend te tonen. Lukt dat niet dan vervalt de voorlopige gunning en beoordeelt de gemeente of het gunningsproces met de nummer 2 wordt voortgezet, of dat de gunning in het geheel niet plaatsvindt.

In de demonstratieopstelling dient de leverancier de in *Bijlage 1d Proof of concept* vermelde eisen aan te tonen, daarnaast dient leverancier de in *Bijlage 1d Proof of concept* benoemde wensen te tonen.

Het niet voldoen in de demonstratieopstelling aan één of meerdere van de eisen leidt tot het intrekken van de gunningsbeslissing.

Het niet of minder voldoen aan de bij de inschrijving ingediende beschrijving van de wensen kan leiden tot een aanpassing in de score en mogelijk een lagere plaats op de rangschikking. In dat laatste geval leidt dat tot het intrekken van de gunningsbeslissing.

2.6 Nieuwe opdrachten

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om overeenkomstig artikel 2.36

Aanbestedingswet 2012 met een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging nieuwe diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst toe te vertrouwen aan de winnende Inschrijver, voor zover die diensten bestaan uit een herhaling c.q. uitbreiding van soortgelijke diensten. De omvang van eventuele aanvullende diensten bedraagt jaarlijks maximaal 20% van de gegunde opdracht.

2.7 Duur Overeenkomst

De Aanbestedende dienst heeft de **intentie** om de duurovereenkomst in werking te laten treden op 1 januari 2024. De looptijd van de overeenkomst bedraagt 4 jaren na operationele ingebruikname met daarna een optie tot verlenging van twee maal twee jaar. De mogelijkheid tot verlenging is ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. Het besluit tot verlenging van de overeenkomst wordt uiterlijk op 3 maanden schriftelijk aan Opdrachtnemer medegedeeld. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan verlenging onder dezelfde voorwaarden en condities. Indien de overeenkomst niet wordt verlengd eindigt deze op 1 januari 2028 van rechtswege.

Indien de overeenkomst eindigt en de nieuwe contractant is (om wat voor reden dan ook) nog niet gereed om de nieuwe overeenkomst uit te voeren vanaf het moment dat onderhavige overeenkomst eindigt, dan is de Opdrachtnemer verplicht om op verzoek van de Aanbestedende dienst nog maximaal zes maanden onderhavige overeenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities uit te voeren, zodat de werkzaamheden niet stil komen te liggen en zodat de nieuwe contractant voldoende (implementatie)tijd krijgt om de werkzaamheden op een goede manier over te kunnen nemen.

2.8 Samenvoeging van opdrachten

Er is sprake van samenvoeging van opdrachten. Zie hieronder.

Voorafgaand aan deze aanbesteding is middels marktverkenning onderzocht of, gegeven de huidige mogelijkheden in de markt, aanleiding is de opdracht samen te voegen of juist als aparte opdrachten uit te zetten. Vanuit de marktverkenning komen de volgende conclusies :

- De afgelopen jaren is een verregaande consolidatie van telecommunicatiedienstverlening doorgezet. Waar jaren geleden sprake was van een te geringe marktwerking als alle gewenste telecommunicatiediensten in één opdracht op de markt zouden worden gezet, is nu zichtbaar dat meerdere partijen in de volle breedte oplossingen aanbieden. Het samenvoegen van de opdracht geeft hierdoor dus nog steeds voldoende goede marktwerking.
- De techniek en functionaliteit die in deze aanbesteding gevraagd worden, zijn in de markt als standaard product en/of dienst verkrijgbaar. Deze standaard dienstverlening komt het beste tot zijn recht komt als deze bij één leverancier wordt ondergebracht. Zo heeft de aanbestedende dienst de verschillende functionaliteiten één aanspreekpunt.

Verder :

De opdracht is bewust samengevoegd omdat het ter beschikking stellen, het implementeren en het servicen van de oplossing door één partij uitgevoerd moeten worden om te borgen dat de gewenste beschikbaarheid, kwaliteit en doorontwikkeling gerealiseerd wordt. De opdracht is niet opgedeeld in percelen om dat alle dienstverlening een onlosmakelijk geheel vormt.

2.9 Verdeling in percelen

De software en bijbehorende dienstverlening vormen een samenhangend geheel. Gelet op de kenmerkendheid van de opdracht, de mate van samenhang tussen de software en de dienstverlening in de vorm van SaaS, en de samenstelling van de markt kan de opdracht niet gesplitst worden. De Opdracht is één geheel en wordt om die reden als één Opdracht in de markt gezet. Zie ook onder 2.8.

3. Informatie-uitwisseling

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om in het kader van deze aanbesteding op enigerlei wijze contact met medewerkers (of eventuele externe adviseurs) van de Aanbestedende dienst op te nemen, anders dan via voornoemde contactpersoon (zie 2.2). De Aanbestedende dienst zal in voorkomend geval besluiten tot uitsluiting.

Vragen over de inhoud of naar aanleiding van het Aanbestedingsdocument kunnen tot de in hoofdstuk 11.1 genoemde datum uitsluitend digitaal in TenderNed worden ingediend. Op deze manier kan worden gewaarborgd dat alle Inschrijvers over dezelfde informatie beschikken en blijven beschikken.

De vragen worden zo veel mogelijk direct beantwoord in TenderNed. De Ondernemers worden verzocht TenderNed te raadplegen alvorens vragen te stellen, dit om dubbele vragen te voorkomen. Uiterlijk op de in 11.1. genoemde datum zijn alle vragen en antwoorden in een Nota van Inlichtingen via TenderNed beschikbaar.

Na de beantwoording van de gestelde vragen krijgt u nog eenmaal de mogelijkheid om vragen via TenderNed in te dienen. Deze vragen kunt u stellen tot uiterlijk de in 11.1 genoemde datum vóór 15.00 uur. De tweede Nota van Inlichtingen (2) wordt gepubliceerd op TenderNed.

Alle vragen en daarbij behorende antwoorden dienen te worden beschouwd als een integraal onderdeel van het Aanbestedingsdocument. Het verdient dus aanbeveling de mogelijkheid voor het stellen van vragen te gebruiken, indien u ook maar bij enige eis, criterium, voorwaarde of andere bepaling uit de Aanbestedingsdocumenten twijfelt over bijvoorbeeld de uitleg, juistheid of rechtmatigheid hiervan.

De Ondernemer moet zich, in geval zijn bezwaar op enig moment van de hand wordt gewezen door de Aanbestedende dienst en hij zich niet kan verenigen met het standpunt van de Aanbestedende dienst, proactief opstellen en zo spoedig mogelijk en zo nodig vóór het indienen van een inschrijving een kortgedingprocedure aanhangig maken. Indien de Gegadigde dit nalaat, verwerkt hij zijn rechten om eventuele bezwaren tegen het standpunt van de Aanbestedende dienst later (na inschrijvingsdatum) aan de orde te kunnen stellen. De Aanbestedende dienst mag er dan gerechtvaardigd vanuit gaan dat de Gegadigde/Inschrijver akkoord is met het standpunt van de Aanbestedende dienst.

4. De Inschrijving

4.1 Indienen Inschrijving

De Inschrijving dient digitaal te worden ingediend via TenderNed.

Iedere pagina van de Inschrijving alsmede alle bijlagen moeten voorzien zijn van een (pagina)nummering.

Om een beoordeling mogelijk te maken dient uw elektronische Inschrijving de volgende documenten te bevatten:

- Invulformulier A Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Invulformulier B Prijsformulier
- Invulformulier C Conformiteitenlijst
- Invulformulier D Referentielijst
- Invulformulier E Verklaring omtrent Russische betrokkenheid
- Invulformulier F Holdingverklaring (indien van toepassing)
- Beantwoording en beschrijving van de kwalitatieve sub-gunningscriteria (zie 9.2.2)
- Certificaat Microsoft Teams Extended of Power (indien van toepassing, zie 7.2.3)

De Inschrijving dient volledig, zonder voorbehoud en onherroepelijk te zijn. Dat wil zeggen dat alle expliciet gevraagde bewijsstukken dan wel andere informatie dient te zijn bijgesloten en dat alle in het Aanbestedingsdocument vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek, door Inschrijver zijn beantwoord. Tevens dient de informatie in de Inschrijving juist te zijn. Daar waar vragen beantwoord dienen te worden via een verklaring of formulier, voegt de Inschrijver de betreffende verklaring of het formulier bij de Inschrijving. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, kan Inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten, dan wel kunnen reeds gemaakte afspraken worden geannuleerd zonder rechtsgevolgen voor de Aanbestedende dienst.

Er wordt met nadruk op gewezen dat u zelf verantwoordelijk bent voor de juistheid en de volledigheid van uw Inschrijving. Door Inschrijving gaat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de eisen, criteria, voorwaarden en overige bepalingen in de Aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van de verplichtingen die uit de opdracht voortvloeien.

Uw Inschrijving dient uiterlijk op de in 11.1 genoemde datum en tijdstip via TenderNed ingediend te zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van uw Inschrijving. Het niet tijdig kunnen inschrijven via TenderNed, als gevolg van technische problemen bij TenderNed, is in beginsel voor uw risico. De Aanbestedende dienst kan in het geval van technische problemen bij TenderNed echter wel besluiten om, voor zover zij dit opportuun en redelijk acht, de inschrijfdatum/-tijd voor alle partijen te wijzigen.

4.2 Instemming

Door indiening van de Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de eisen, criteria, voorwaarden en overige bepalingen genoemd in deze aanbestedingsprocedure en met de inhoud van dit Aanbestedingsdocument.

4.3 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

Alle door de Inschrijver in het kader van deze aanbesteding ingediende gegevens en gedane verklaringen zijn door de Inschrijver naar waarheid ingevuld en Inschrijver garandeert dat deze gegevens en verklaringen te allen tijde gestand worden gedaan.

De termijn van gestanddoening bedraagt 90 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. In geval van de mogelijkheid dat (tegen de mededeling van de Gunningsbeslissing) een civiel kort geding wordt aangespannen, dienen de Inschrijvers hun offerte in ieder geval gestand te doen tot 30 dagen na de uitspraak in kort geding. Tijdens de gestanddoeningstermijn heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

In geval van een niet voorzienbare en/of tussentijdse beëindiging van de onderhavige overeenkomst (bijvoorbeeld bij faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtnemer) behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om gedurende de gestanddoeningstermijn de aanbestedingsprocedure te heropenen en te gunnen aan de eerstvolgende Inschrijver in rang uit de oorspronkelijke aanbestedingsprocedure zonder een nieuwe beoordeling uit te voeren.

4.4 Varianten en alternatieven

Varianten/alternatieven zijn door de Aanbestedende dienst niet beschreven.

Varianten/alternatieven van de Inschrijvers zijn niet toegestaan, worden niet in behandeling genomen en worden als niet gedaan beschouwd.

4.5 Rechtsgeldige vertegenwoordiging

De Inschrijving op deze aanbesteding in TenderNed geschiedt door degene(n) die rechtsgeldig kan en mag (kunnen en mogen) vertegenwoordigen. U moet dat kunnen aantonen met een kopie van een uittreksel van de Kamer van Koophandel dat op het moment van Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden. Alleen van de voorlopig gegunde Inschrijver wordt deze kopie opgevraagd.

De Inschrijver verklaart hiermee formeel dat de door hem/haar verstrekte Inschrijving, verklaringen, informatie en bewijsstukken, accuraat en correct zijn en dat hij/zij zich volledig bewust is/zijn van de consequenties van het afleggen van een valse verklaring.

4.6 Wijziging

Indien zich tijdens de aanbestedingsprocedure wijzigingen in de situatie van de Inschrijver voordoen, waardoor de bij de Inschrijving geleverde informatie niet meer juist is, dient de Inschrijver dit zonder uitstel schriftelijk en zo spoedig mogelijk aan de Aanbestedende dienst te

melden. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de Inschrijver alsnog uit te sluiten indien deze niet meer voldoet aan de gestelde eisen, criteria of voorwaarden.

5. Beoordelingsprocedure en gunning

5.1 Algemeen

Het beoordelen van de Inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingsteam, waarin diverse deskundigheden zijn verenigd. Gedurende de beoordeling kan het beoordelingsteam aan Inschrijvers verduidelijking vragen over de inhoud van hun Inschrijving.

De beoordelingsprocedure omvat een aantal fasen, die in dit hoofdstuk achtereenvolgens beschreven staan. Voor opmerkingen en commentaar dienen Inschrijvers de informatiefase (zie hoofdstuk 3 'Informatief-uitwisseling') te benutten.

Het beoordelingsteam is afhankelijk van de beschreven fasen samengesteld:

- Voor de fasen 1 t/m 5: Projectleider
Inkoopadviseur
- Voor de fase 6: Coördinator KCC
Coördinator content
Adviseur Informatievoorziening
Adviseur Automatisering
Adviseur Architectuur
Opdrachtgever

Bij de beoordeling in de fasen 5 en 6 is de inkoopadviseur aanwezig in de rol van procesbegeleider.

5.2 Beoordelingsprocedure per fase

Fase 1 Tijdig, volledig en onvoorwaardelijk

De Inschrijving dient overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 4, tijdig, juist, zonder voorbehoud en volledig te zijn ingediend. Uiterlijk op de in paragraaf 11.1. genoemde datum en tijdstip moet uw Inschrijving geüpload zijn in TenderNed.

Niet-tijdige of voorwaardelijke Inschrijvingen worden als onregelmatige Inschrijvingen aangemerkt. Dat betekent dat zij niet geldig zijn en de Inschrijving verder niet in behandeling wordt genomen.

Dat zelfde geldt in beginsel voor onvolledige Inschrijvingen, tenzij het een voor herstel vatbaar gebrek betreft. In dat geval zal de Aanbestedende dienst een hersteltermijn bieden waarbinnen de Inschrijver als nog de gevraagde stukken kan indienen, bij gebreke waarvan de Inschrijving niet geldig is en verder niet in behandeling wordt genomen.

Fase 2: Uitsluitingsgronden

Bij uw Inschrijving levert Inschrijver het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA, zie Invulformulier A) overeenkomstig hoofdstuk 6 Aanbestedingsdocument in. In het UEA geeft Inschrijver onder meer aan of u voldoet aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen en of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u en uw eventuele onderaannemers (waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen) van toepassing

zijn. Inschrijver verklaart tevens dat hij op het moment van Inschrijving over de gevraagde bewijsstukken beschikt.

Als één of meerdere van de uitsluitingsgronden op Inschrijver (en eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen) van toepassing zijn, merkt de Aanbestedende dienst de Inschrijving aan als een onaanvaardbare Inschrijving en sluit de Inschrijver uit, tenzij er een wettelijke grondslag is om daarvan af te zien (zie ook paragraaf 6.1).

Fase 3 Geschiktheidseisen

Als Inschrijver (en eventuele onderaannemers waarop Inschrijver zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen) niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen als genoemd in hoofdstuk 7, merkt de Aanbestedende dienst de Inschrijving aan als een onaanvaardbare inschrijving en wijst de Inschrijving af.

Fase 4 Minimumeisen en uitvoeringseisen

In hoofdstuk 8 staan deze eisen benoemd. Door Inschrijving stemt Inschrijver met deze eisen in.

Inschrijver upload *Invulformulier C Conformiteitenlijst* in TenderNed. De Aanbestedende dienst controleert of deze Bijlage volledig, correct is ingevuld en ondertekend.

Indien de lijst op enige plaats met 'nee' is ingevuld, dan merkt de Aanbestedende dienst de Inschrijving aan als een onregelmatige Inschrijving en wijst de Inschrijving af.

Ontbreekt de *Invulformulier C Conformiteitenlijst*, zijn onderdelen niet volledig ingevuld, of is deze lijst niet rechtsgeldig ondertekend, dan biedt de Aanbestedende dienst een herstelmogelijkheid van twee werkdagen. Volgt geen (tijdig) herstel, dan merkt de Aanbestedende dienst de Inschrijving aan als een onregelmatige Inschrijving, en wijst de Inschrijving af.

Fase 5 Beoordeling eisen Programma van Eisen

Vervolgens worden de Inschrijvingen van de geschikt bevonden Inschrijvers inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen (knock-outcriteria) gecontroleerd. Aan alle eisen, zoals gesteld in hoofdstuk 10, dient te worden voldaan. Inschrijvingen die niet aan de gestelde eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen (knock-out).

Fase 6 Beoordeling gunningscriteria

Ten slotte beoordeelt het beoordelingsteam de Inschrijvingen op basis van de (sub-) gunningscriteria zoals opgenomen in hoofdstuk 9. Elk teamlid beoordeelt de Inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dat hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per (sub-)gunningscriterium waarden toe aan de Inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel (consensus). Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het

beoordelingsteam de totaalscore per Inschrijving. De Inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige Inschrijving. Aan de betreffende Inschrijver zal (voorlopig) worden gegund.

5.3 Bekendmaking Gunningsbeslissing

Met de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, wordt in beginsel een overeenkomst gesloten indien binnen een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van de Gunningsbeslissing door andere belanghebbenden geen rechtsmiddelen tegen de Gunningsbeslissing worden ingesteld. Als binnen voornoemde bezwaartermijn een civiel kort geding aanhangig is gemaakt, zal de uitspraak in kort geding worden afgewacht en zal alleen tot definitieve gunning worden overgegaan indien de uitspraak in kort geding zich niet tegen deze gunning verzet.

De afgewezen Inschrijvers ontvangen gelijktijdig met de bekendmaking van de Gunningsbeslissing een afwijzend bericht met een motivering van de afwijzing. De beslissing bevat ook de kenmerken (waaronder ook de prijs) en relatieve voordelen van de uitgekozen inschrijvingen, alsmede de naam van de begunstigden. Door iedere belanghebbende kan voorts nadere informatie worden ingewonnen bij de Aanbestedende dienst. Tevens zullen indieners van een ongeldige Inschrijving op de hoogte worden gebracht van hun uitsluiting.

Iedere belanghebbende die het niet met de Gunningsbeslissing eens is, dient binnen bovengenoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van recht, een civiel kort geding aan te spannen bij de voorzieningenrechter in de Rechtbank te 's-Hertogenbosch. Een belanghebbende verliest zijn recht om op te komen tegen de Gunningsbeslissing wanneer de Aanbestedende dienst niet binnen 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, is gedagvaard in kort geding door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de Aanbestedende dienst. Indien binnen voormelde bezwaartermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, heeft de begunstigde Inschrijver aan wie de opdracht voorlopig is gegund, de mogelijkheid in het kort geding te interveniëren, bij gebreke waarvan de begunstigde Inschrijver zijn recht verliest om geschilpunten waarover de Voorzieningenrechter in kort geding reeds heeft geoordeeld in een (nieuw) kort geding (opnieuw) aan de orde te stellen, bijvoorbeeld naar aanleiding van een als gevolg van het kortgedingvonnis gewijzigde Gunningsbeslissing.

Bovenvermelde vervaltermijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van Aanbestedende dienst om de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Deze vervaltermijn van 20 kalenderdagen staat er bovendien aan in de weg dat een Inschrijver die binnen deze termijn niet zelf een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zich in een door een andere Inschrijver aanhangig gemaakt kort geding voegt aan de zijde van die andere Inschrijver.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere afgewezen Inschrijver dringend verzocht om Aanbestedende dienst tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het tijdig verzenden van de kopie dagvaarding (e-mail: inkoop@oss.nl).

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de Gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft de Aanbestedende dienst het recht de overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden.

Aanbestedende dienst is nooit verplicht, zelfs ondanks het verstrijken van voormelde bezwaartermijn zonder dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. De voorlopige Gunningsbeslissing is niet definitief.

Indien de Aanbestedende dienst in de kortgedingprocedure in het ongelijk wordt gesteld (en dus niet mag overgaan tot definitieve gunning), of indien anderszins mocht blijken dat gunning aan de Voorlopige 'winnaar' onrechtmatig is of niet mogelijk is, zal de Aanbestedende dienst de opdracht gunnen aan de opvolgende Inschrijver in de rangorde. In dat geval is de Aanbestedende dienst (dus) niet verplicht om de Inschrijvingen opnieuw te beoordelen.

Aanbestedende dienst is gerechtigd de overeenkomst met Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kortgedinguitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de overeenkomst gesloten met de Inschrijver (Opdrachtnemer) onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving), of dat de overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De Inschrijver kan jegens Aanbestedende dienst hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen kunnen Inschrijvers de (voorlopige) Gunningsbeslissing niet meer aantasten. Eventuele vorderingen tot schadevergoeding (door Inschrijvers die al dan niet een kortgedingprocedure zijn gestart) dienen uiterlijk binnen 90 kalenderdagen na definitieve gunning in een bodemprocedure te worden ingesteld, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 90 kalenderdagen in op de dag dat van de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Het ongebruikt laten verstrijken van deze termijn wordt uitgelegd als het afzien van het recht om schadevergoeding te vorderen en zal (dus) leiden tot het verwerken van het recht om nog een schadevergoedingsactie in te kunnen stellen.

5.4 Proof of concept

De proof of concept (zie paragraaf 2.5) vindt plaats na voorlopige gunning en vóór de definitieve gunning. De als tweede in rangorde geëindigde Inschrijver dient zijn Inschrijving gestand te doen 90 dagen na mededeling van de (voorlopige) Gunningsbeslissing. De Aanbestedende dienst kan in

de periode nadat eventueel een kort geding aanhangig is gemaakt de 'proof of concept' vervolgen. Tijdens de gestanddoeningstermijn heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

5.5 Impactanalyse en DPIA

Na de gunningsbeslissing voeren Opdrachtgever en de winnende leverancier een impactanalyse uit. De consequenties van de invoering van de aangeboden oplossing worden hierbij in detail geanalyseerd en het ingediende implementatieplan wordt uitgewerkt naar concrete acties en maatregelen.

Naast de impactanalyse wordt er ook een data protection impact assessment (DPIA) uitgevoerd om vooraf de privacyrisico's van de gegevensverwerking in kaart te brengen. Opdrachtgever zal de DPIA naar alle waarschijnlijkheid uit laten voeren door een externe gespecialiseerde partij.

Impactanalyse en DPIA vinden zo spoedig mogelijk na de gunningsbeslissing plaats. Inschrijver stemt in met de uitvoering van de impactanalyse en de DPIA en verleent daarbij alle medewerking die nodig is, ook ten aanzien van het nemen van eventuele additionele maatregelen.

5.6 Definitieve gunning

De definitieve gunning komt pas tot stand door ondertekening van de overeenkomst. Zolang er nog geen schriftelijke en door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen is er geen sprake van enige gebondenheid van de Aanbestedende dienst. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

Zolang er nog geen schriftelijke en door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen is er geen sprake van enige gebondenheid van de Aanbestedende dienst. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

6. Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Uitsluitingsgronden, beroep/inschakeling van derden

6.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Alle in dit hoofdstuk genoemde artikelen en paragrafen verwijzen naar de Aanbestedingswet 2012.

Algemeen

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (als bedoeld in artikel 2.84 Aanbestedingswet 2012, verder: UEA, zie Invulformulier A). Het UEA dient door de Inschrijver rechtsgeldig te worden ondertekend en te worden toegevoegd (geüpload) aan de elektronische Inschrijving.

Indien Inschrijver een Combinatie (van Ondernemers) is, dient iedere afzonderlijke deelnemer aan de Combinatie een volledige en naar waarheid (juist) ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA bij de Inschrijving te voegen.

Het ontbreken van het UEA, het niet volledig (dus de delen II, III, IV en VI) en/of niet naar waarheid (onjuist) invullen daarvan leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Het niet rechtsgeldig ondertekend (deel VI) zijn van het UEA leidt eveneens tot uitsluiting, tenzij het UEA wordt ingediend samen met andere documenten en bij die indiening een rechtsgeldige handtekening is geplaatst die betrekking heeft op alle ingediende documenten.

Uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst hanteert de uitsluitingsgronden van paragraaf 2.3.5.1 Aanbestedingswet 2012. De Inschrijver dient hiertoe deel III van het UEA in te vullen en te controleren. Indien op Inschrijver een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 dan wel artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is wordt Inschrijver in beginsel uitgesloten van de aanbesteding, e.e.a. met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 2.3.5.1 Aanbestedingswet 2012 waaruit onder meer volgt dat de Aanbestedende dienst in bepaalde gevallen de bevoegdheid heeft van uitsluiting af te zien.

UEA – beroep door Inschrijver op draagkracht van andere entiteiten (derden)

Voor iedere derde (onderaannemer) ten aanzien waarvan de Inschrijver zich beroept op de draagkracht van deze derde om hiermee te voldoen aan de in hoofdstuk 7 Aanbestedingsdocument genoemde geschiktheidseisen geldt eveneens dat een volledige (dat wil zeggen de delen IIA, IIB, III en VI UEA) en naar waarheid (juist) ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA bij de Inschrijving dient te worden gevoegd.

Inschrijver dient bij een beroep op de draagkracht van derden deel IIC UEA van het door Inschrijver zelf in te dienen UEA nauwgezet in te vullen, waarbij ook de specifieke draagkracht dient te worden vermeld waarop Inschrijver steunt op de betrokken derde(n).

UEA- Inschakeling door Inschrijver van onderaannemers op wier draagkracht Inschrijver géén beroep doet

Indien Inschrijver voornemens is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan een derde te geven, in welk verband Inschrijver zich **niet** beroept op de draagkracht van deze derde (onderaannemer), dient Inschrijver, voor zover reeds bekend, opgave van deze derde(n) in deel IID van het UEA te doen en moet bij de Inschrijving van deze derde(n) een volledige (d.w.z. delen IIA, IIB, III en VI van het UEA) en naar waarheid (juist) ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA worden gevoegd.

Inschrijver dient bij inschakeling van onderaannemer(s) op wier draagkracht Inschrijver géén beroep doet, deel IID UEA van het door Inschrijver zelf in te dienen UEA nauwgezet in te vullen.

Inschrijver gaat door rechtsgeldige ondertekening van het UEA onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud akkoord met het gestelde in de verklaring. Hetzelfde geldt voor een door een onderaannemer (derde) rechtsgeldig ondertekende en bij Inschrijving gevoegde UEA.

6.2 Bewijsstukken

Van de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is om te gaan gunnen worden de volgende bewijsstukken opgevraagd, die binnen 5 werkdagen na dagtekening van het schriftelijk verzoek moeten worden ingediend:

- a. Uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
- b. Gedragsverklaring aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Let op: De aanvraag van de gedragsverklaring duurt veelal (minimaal) 4 tot 6 weken.
- c. Verklaring belastingdienst, die op het tijdstip van Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Indien de inhoud van de bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in het UEA wordt gesteld, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

Voor zover Inschrijver gegevens overlegt ten bewijze dat de uitsluitingsgronden, bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012, niet op hem van toepassing zijn, aanvaardt de Aanbestedende dienst ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van de Inschrijver of het land waar de Inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

Indien de genoemde bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig worden ingediend binnen de gestelde termijn, dan volgt een hersteltermijn van 2 werkdagen. Indien de bewijsstukken dan nog niet, niet tijdig of volledig zijn ingediend, volgt alsnog uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

6.3 Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen

De Europese Unie (EU) heeft op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland. Op basis van het sanctiepakket van de Europese Unie (EU) mag niet aan Russische ondernemingen worden gegund en mogen Inschrijvers – ongeacht hun herkomst - niet meer dan 10% van de waarde van de opdracht van Russische ondernemingen betrekken, als onderaannemer of leverancier.

Gelet hierop is de Aanbestedende dienst verplicht om het genoemde verbod bij wijze van (extra) uitsluitingsgrond in deze Europese aanbestedingsprocedure en als (extra) ontbindende voorwaarde in het bijbehorende contract te hanteren en toe te passen.

Met het oog hierop heeft de Aanbestedende dienst de Verklaring omtrent Russische betrokkenheid opgesteld (Zie Invulformulier E) en bij de aanbestedingsstukken gevoegd. De Inschrijvers dienen deze verklaring naar waarheid in te vullen, te laten ondertekenen door perso(o)n(en) die bevoegd is (zijn) om de onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen en zij dienen deze ingevulde en ondertekende verklaring bij hun Inschrijving te voegen.

Wanneer bedoelde verklaring niet naar waarheid is ingevuld en/of het genoemde verbod wél op de Inschrijver van toepassing is, dan leidt dit tot uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de inhoud van de verklaring op juistheid te controleren.

Let wel, deze uitsluitingsgrond geldt naast de uitsluitingsgronden als bedoeld in 6.1 van dit document.

6.4 Uitsluitingsgrond op basis van Prestaties uit het verleden

Op deze aanbesteding is artikel 2.87 lid 1 sub g Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

“De aanbestedende dienst kan een inschrijver of gegadigde uitsluiten van deelneming aan een aanbestedingsprocedure op de volgende gronden:

[...]

g. de inschrijver of gegadigde heeft blijk gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift van een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht van een speciale-sectorbedrijf of een eerdere concessieopdracht en dit heeft geleid tot vroegtijdige beëindiging van die eerdere opdracht, tot schadevergoeding of tot andere vergelijkbare sancties;”

Inschrijver dient hiertoe de betreffende eis in deel IIIC van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument naar waarheid te beantwoorden.

7. Geschiktheidseisen

Bij de beoordeling van de geschiktheidseisen wordt beoordeeld of de Inschrijvers over de minimaal vereiste economische en financiële draagkracht beschikken en of zij aan de minimumeisen inzake technische en beroepsbekwaamheid voldoen. De Inschrijver verklaart door "ja" aan te kruisen op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel IV) dat hij voldoet aan de geschiktheidseis(en) zoals gesteld in deze paragraaf. Indien 'nee' wordt aangekruist wordt de Inschrijving als ongeldig ter zijde gelegd en inhoudelijk verder niet beoordeeld.

Indien uit de door de begunstigde Inschrijver te overleggen bewijsmiddelen blijkt dat niet althans niet volledig aan één of meerdere van de door de Aanbestedende dienst gestelde geschiktheidseisen wordt voldaan, wordt de Inschrijving als ongeldig ter zijde gelegd.

Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen zal binnen 5 werkdagen na dagtekening van het schriftelijke verzoek de door de Aanbestedende dienst in dit hoofdstuk genoemde bewijsmiddelen inzake de gestelde geschiktheidseisen moeten overleggen. Indien de genoemde bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig worden ingediend binnen de gestelde termijn, dan volgt een hersteltermijn van 2 werkdagen. Indien de bewijsstukken dan nog niet, niet tijdig of volledig zijn ingediend, volgt alsnog uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Een Inschrijver kan zich ten aanzien van de geschiktheidseisen beroepen op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen ('derde'), ongeacht de juridische aard van zijn banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen. Een Inschrijver toont in dat geval bij de Aanbestedende dienst aan dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen van die natuurlijke personen of rechtspersonen ('derde'). Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is om te gaan gunnen zal dit binnen 5 werkdagen na dagtekening van het schriftelijk verzoek moeten aantonen, bij gebreke waarvan een hersteltermijn van 2 werkdagen wordt gegeven. Indien dan nog niet, niet tijdig of onvoldoende is aangetoond dat Inschrijver kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de derde waarop een beroep wordt gedaan, volgt alsnog uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Indien het beroep door Inschrijver op een derde ziet op een geschiktheidseis inzake de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dient deze derde door Inschrijver daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht te worden ingezet.

Indien Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde zijn zowel Inschrijver als deze derde(n) hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

7.1.1 Financiële en economische draagkracht

Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver aan deze eisen te voldoen.

Indien er sprake is van een Inschrijving als combinatie van ondernemingen dienen de combinanten gezamenlijk aan de gestelde eisen te voldoen.

7.1.2 Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid

De Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid. Het verzekerd bedrag dient minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis en minimaal € 2.500.000,- per jaar te bedragen. Inschrijver verklaart zich hiertoe bereid middels het bij Inschrijving indienen van het rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Voordat tot definitieve gunning wordt overgegaan, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt verzoeken de polis van de gevraagde verzekering tot genoemde bedragen met de polisvoorwaarden te overleggen.

Indien een concernpolis wordt overlegd dient duidelijk te blijken dat Inschrijver is meeverzekerd tot voornoemde bedragen.

Indien er sprake is van een winnende combinatie, wordt van alle combinanten een dergelijke verzekering gevraagd.

Indien de verzekeringsmaatschappij geen (kopie)polis wenst af te staan, kan worden volstaan met een rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeringsmaatschappij dat Inschrijver aan het bovenstaande voldoet.

7.2 Technische - en beroepsbekwaamheid

Inschrijver toont de technische- en beroepsbekwaamheid aan door de inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister en door het indienen van enkele referenties.

7.2.1 Inschrijving nationale beroeps-/handelsregister

Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het nationale beroeps/handelsregister. Alleen van de winnende Inschrijver wordt een Inschrijvingsbewijs gevraagd. Dit bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden te rekenen vanaf de uiterste inschrijfdatum.

Indien er sprake is van een winnende combinatie, wordt van alle combinanten het Inschrijvingsbewijs gevraagd.

Met het ondertekenen van de het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan deze voorwaarde.

7.2.2 Technische bekwaamheid – Referentie-eisen

Opdrachtgever, gemeente Oss, hecht waarde aan een inzicht in de ervaring van de opdrachtnemer voor het realiseren van vergelijkbare opdrachten, en het kunnen inrichten en onderhouden van oplossingen zoals nu uitgevraagd door opdrachtgever.

Inschrijver levert bij inschrijving minimaal 3 referenties van opdrachten over de afgelopen 3 jaar. Hoewel het niet specifiek wordt geëist of gewaardeerd, spreken gemeentelijke referenties meer tot de verbeelding van opdrachtgever.

Met de referenties wordt aangetoond dat Inschrijver in de afgelopen 3 jaren de gevraagde oplossing heeft geïmplementeerd bij een organisatie waarbij het volgende geldt:

- Kerncompetentie 1: De referentieopdracht is gedurende de afgelopen drie jaar verricht en is – op het moment van indienen van de Inschrijving- uitgevoerd of nog in uitvoering dan wel operationeel in gebruik bij een organisatie met vergelijkbare inrichtingsprincipes en eisen (PvE);
- Kerncompetentie 2: De referentieopdracht dient een minimale contractwaarde te hebben van € 80.000,- excl. BTW per jaar voor het totaal van de verrichte diensten en/of geleverde producten.

Om aan de referentie-eis(en) te voldoen kan Inschrijver een beroep doen op de ervaring van een derde (onderaannemer), mits hij kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen van deze derde, waaronder de kennis en ervaring van deze derde. Deze derde zal dan ook door Inschrijver bij de uitvoering van de opdracht moeten worden ingezet.

Bij Inschrijving als combinatie dient de combinatie als geheel aan deze voorwaarde te voldoen.

De referentie dient Inschrijver bij de Inschrijving in te dienen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om van de winnende Inschrijver de opgegeven referentie te checken bij referentieopdrachtgevers.

Per kerncompetentie wordt één referentie overlegd waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de gestelde kerncompetentie. U mag WEL dezelfde referentie gebruiken om meerdere kerncompetenties af te dekken.

7.2.3 Certificering

Opdrachtgever hecht veel waarde aan het 'warm' doorverbinden van binnenkomende gesprekken. Dit vraagt om een naadloze en gegarandeerde integratie tussen telefoniecentrale, KCC module en app. Als garantie hiervoor wil de opdrachtgever enkel gebruik maken van een gecertificeerde oplossing.

Mocht de aanbieder Microsoft Teams willen inzetten als basis telefoniecentrale en app, met een KCC module van derden, dan is de eis specifiek dat de KCC module gecertificeerd dient zijn voor het Extended dan wel het Power model van Microsoft. Een kopie van het certificaat dient bij Inschrijving ingediend te worden (zie 4.1).

8. Minimumeisen en uitvoeringseisen

8.1 Algemeen

Er dient bij Inschrijving voldaan te worden aan de gestelde minimumeisen en in het kader van de uitvoering van de opdracht aan de gestelde uitvoeringseisen. Het niet voldoen aan de minimumeisen bij Inschrijving betekent uitsluiting van de verdere beoordeling. Het tijdens de uitvoering van de overeenkomst niet voldoen aan de uitvoeringseisen kan tot ontbinding van de overeenkomst leiden.

Met het in de Conformiteitenlijst met "ja" invullen bij alle minimumeisen en uitvoeringseisen en het ondertekenen van Invulformulier C Conformiteitenlijst verklaart Inschrijver dat hij bij Inschrijving aan alle minimumeisen voldoet alsmede dat hij bij de uitvoering van de opdracht aan alle uitvoeringseisen zal voldoen. Invulformulier C Conformiteitenlijst dient door de Inschrijver rechtsgeldig te worden ondertekend en te worden toegevoegd (geüpload) aan de elektronische Inschrijving.

8.2 Minimumeisen

Voor de onderhavige aanbesteding geldt dat Inschrijver aan de volgende minimumeisen voldoet:

1	Akkoord met de Aanbestedingsdocumenten (incl. bijlagen 1a t/m 1d, evt. aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen)
2	Akkoord met de "Inrichtingsprincipes telefonie" (bijlage 1, evt. aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen)
3	Akkoord met de "Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT" en de "Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen" (bijlage 2a en 2b, evt. aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen)
4	Akkoord met concept overeenkomst (bijlage 3, evt. aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen) en Standaard Verwerkersovereenkomst (bijlage 4)
5	Akkoord met PvE deel 2 paragraaf 4, de door de Inschrijver uit te voeren werkzaamheden (bijlage 1b, evt. aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen)
6	Akkoord met PvE deel 2 paragraaf 5, de eisen aan het onderhoudscontract (bijlage 1b, evt. aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen)
7	Akkoord met de vereisten voor Social Return (paragraaf 8.3.1 en bijlage 5)

Inschrijver gaat akkoord met deze minimumeisen door ondertekening van het *Invulformulier C Conformiteitenlijst*.

8.3 Uitvoeringseisen

8.3.1 Social return

Social return houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, **verplicht** is om een deel van de aanneemsom te besteden aan (bij voorkeur langdurige) inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt.

Door uw Inschrijving verklaart u zich akkoord met de toepassing van social return en hetgeen hierover in bijlage 5 is opgenomen.

8.3.2 Integriteit

Inschrijver (Bestuurder(s)/directie, medewerkers en door de Inschrijver eventueel in te zetten derden) is verplicht om zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst integer te gedragen, noch mogen er integriteitstwijfels bestaan of ontstaan. De integriteit van de Inschrijver is in ieder geval geschonden of er bestaan integriteitstwijfels indien:

- Inschrijver strafbare feiten en/of overtredingen hebben gepleegd, medegepleegd of daaraan medeplichtig zijn of daarvan verdacht zijn of feiten hebben begaan die in het maatschappelijk verkeer als maatschappelijk onaanvaardbaar worden aangemerkt;
- sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Inschrijver in relatie staan tot strafbare feiten;
- sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen dat Inschrijver op enige wijze bedragen aan de bedrijfsvoering onttrekt ter aanwending van voor de branche niet-gebruikelijke, dan wel niet-integere, dan wel niet-marktconforme, dan wel niet ter ondersteuning van de bedrijfsvoering, bedoelde uitgaven;
- sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Inschrijver en/of de aan hen gelieerde vennootschappen een (zakelijk) samenwerkingsverband onderhouden met derden die in relatie staan tot strafbare feiten of daarvan verdacht worden;
- sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat ter verkrijging van deze Overeenkomst door Inschrijver een strafbaar feit is gepleegd of een overtreding is begaan.

De Aanbestedende dienst kan tijdens de aanbestedingsprocedure en ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst een integriteitsonderzoek (laten) uitvoeren en/of een advies vragen van het Bureau bevordering integriteitsbeoordelingen. Inschrijver verklaart door inschrijving dat hij te allen tijde kosteloos zal meewerken aan een dergelijk integriteitsonderzoek, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden verlangd. De kosten van het onderzoek zijn voor rekening van de Aanbestedende dienst, tenzij op grond van de uitkomst van het onderzoek de overeenkomst met Inschrijver wordt ontbonden als gevolg van integriteitsschending. In dat geval verhaalt de Aanbestedende dienst de kosten op de Inschrijver.

De Aanbestedende dienst is gerechtigd Inschrijver uit te sluiten van deze aanbestedingsprocedure, dan wel de Overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen indien één of meerdere van de omstandigheden als bedoeld in deze paragraaf op Inschrijver van toepassing is of wordt.

Ingeval van ontbinding van de Overeenkomst als bedoeld in deze paragraaf is de Aanbestedende dienst niet gehouden tot vergoeding van welke schade van Inschrijver dan ook. Inschrijver vrijwaart de Aanbestedende dienst van (schade-)claims van derden als gevolg van een ontbinding van de Overeenkomst door de Aanbestedende dienst op grond van deze paragraaf.

8.3.3 Wijzigen overeenkomst

De Aanbestedende dienst kan de overeenkomst en producten wijzigen qua inhoud, tariefstelling, criteria, voorwaarden en eisen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- inhoud: als wet- of regelgeving, daaronder begrepen gemeentelijke verordeningen, noodzaken tot het toevoegen of verwijderen van producten of uitvoeringsvoorwaarden, dan kan de Aanbestedende dienst benodigde wijzigingen doorvoeren, tenzij dit de algemene aard van de opdracht verandert;
- tariefstelling: de tariefstelling kan onder de voorwaarden genoemd in de artikelen 2.163 b, d of e Aanbestedingswet 2012 per opdracht maximaal met het in die betreffende artikelen genoemde percentage dalen of stijgen ten opzichte van de door Inschrijver geoffreerde tarief voor de oorspronkelijk opdracht, (dit is exclusief indexering) tenzij dit de algemene aard van de opdracht verandert;
- voorwaarden: als wettelijke voorwaarden, daaronder begrepen voorwaarden in gemeentelijke verordeningen, aan producten of Opdrachtnemers wijzigen, dan kan de Aanbestedende dienst tot benodigde wijzigingen overgaan, tenzij dit de algemene aard van de opdracht verandert;
- eisen: als wettelijke eisen, daaronder begrepen eisen in gemeentelijke verordeningen, aan producten of Opdrachtnemers wijzigen, dan kan de Aanbestedende dienst tot benodigde wijzigingen overgaan, tenzij dit de algemene aard van de opdracht verandert.

De voorgenomen wijzigingen worden tijdig met de gecontracteerde Inschrijver besproken. Gecontracteerde Inschrijver aanvaardt deze wijzigingen, tenzij dat in redelijkheid en billijkheid niet van hem kan worden gevraagd. In geval er geen overeenstemming tussen partijen wordt bereikt, treden partijen in overleg over de gevolgen voor (de uitvoering van) de overeenkomst.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen in het geval zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 2.163f onder b van de Aanbestedingswet

8.3.4 Verwerkersovereenkomst

Omdat er sprake is van een verwerkingsverantwoordelijke-verwerkersrelatie is in bijlage 4 een concept verwerkersovereenkomst (standaard VNG) opgenomen. Inschrijver kan hierover vragen stellen die beantwoord worden in de Nota van Inlichtingen. Door Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de (eventueel in de Nota van Inlichtingen aangepaste) concept verwerkersovereenkomst.

9. Gunningscriteria

9.1 Het gehanteerde gunningscriterium

De Inschrijvingen worden, na beoordeling op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en minimumeisen, beoordeeld op de gunningscriteria. Gunningscriteria worden gebruikt om de door de Inschrijver gedane aanbieding te beoordelen.

Bij de beoordeling geldt het gunningcriterium economisch meest voordelige Inschrijving. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

9.2 Sub-gunningscriteria

De Aanbestedende dienst hanteert de volgende (sub-)gunningcriteria voor de beoordeling van de Kwaliteit, waarbij de volgende weging gehanteerd wordt:

(sub-) gunningscriteria	Maximum aantal punten	Minimaal te behalen punten
Prijs	30	
Kwaliteit	70	42
- Voldoen aan de wensen	20	12
- Implementatie-, adoptie en opleidingsplan	20	12
- Beheerorganisatie	10	6
- Uitwijkplan	10	6
- Invloed van de gemeente op ontwikkelingen	10	6
Totaal	100	

NB De sub-gunningscriteria onder kwaliteit vereisen ieder een minimaal aantal te behalen punten. Als de score op 1 (een) of meer sub-gunningscriteria lager is dan het minimaal aantal te behalen punten dan geldt dit als een knock-out.

9.2.1 Prijs

Voor het criterium prijs kan maximaal 30 punten worden behaald.

De Inschrijver geeft op het Invulformulier 'Prijsformulier' de netto tarieven (excl. BTW)

Bij de invulling van het tarief dient u de volgende uitgangspunten (zie ook par. 11.11) te hanteren:

- Inschrijver dient een reëel tarief in dat marktconform is.
- Het betreft all-in tarieven: administratie, overhead, materiaal, verzekeringen, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen.

De prijzen worden als volgt beoordeeld:

$2 * \text{maximum aantal punten} - \text{maximum aantal punten} * (\text{Inschrijfprijs} / \text{Laagste prijs})$

Voorbeeld:

Laagste prijs = € 250.000

Inschrijfprijs = € 400.000

Score: $60 - 30 * (400.000 / 250.000) = 60 - 30 * 1,6 = 60 - 48 = 12$

9.2.2 Kwaliteit

De onder 9.2 vermelde sub-gunningscriteria voor kwaliteit worden volgens de beschrijving hieronder beoordeeld.

9.2.2.1 Voldoen aan de wensen

Naast de in het Programma van Eisen gestelde eisen heeft de gemeente Oss nog 5 wensen geformuleerd. Bij de inschrijving levert Inschrijver een document in met per gestelde wens de beantwoording volgens:

- Het aangeboden systeem biedt de mogelijkheid WEL/NIET (keuze)
- Als het aangeboden systeem de mogelijkheid WEL biedt: een beschrijving van de mate waarin en wijze waarop hier invulling wordt gegeven.

De beschrijving beslaat **per wens maximaal 3 pagina's** A4 met lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1,5.

Wens 1: click-to-dial vanuit andere apps en documenten	
Wens	Herkenning van telefoonnummers in desktopapplicaties, waaronder ook de livechat. Het dient mogelijk te zijn om de telefoniegegevens 'klikbaar' te maken zodat het dan gebeld wordt. Dus als in een tekst een reeks cijfers staat dat kan worden geïnterpreteerd als telefoonnummer dan dient de gebruiker daarop te kunnen klikken en wordt vervolgens het nummer gekozen. Op het mobiele toestel wordt daarvoor de app van de leverancier gebruikt. Op een laptop wordt de web-app gebruikt, maar wordt het gesprek bij niet-KCC medewerkers op de softphone op de mobiel opgebouwd.
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven).
Score	De maximale score op dit punt is 4 punten. 1. De functie is volledig voor alle gebruikers beschikbaar: 4 punten, 2. De functie is beperkt beschikbaar; niet voor alle gebruikers, of met extra handelingen: 2 punten, 3. De functie is beperkt beschikbaar; niet voor alle gebruikers, en met extra handelingen: 1 punt, 4. De functie is niet beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit

Wens 1: click-to-dial vanuit andere apps en documenten

niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 2: aanvullende functies chat functie voor het KCC

Wens	Chat: de chat mogelijkheid dient onder meer de volgende functies te ondersteunen: 1. Mogelijkheid tot het toevoegen van verkorte hyperlinks onderaan de tekst in de livechat ('klik hier'). In de huidige chatfunctie worden wel hyperlinks ondersteund, maar in de chat wordt altijd de complete link weergegeven. Dat wordt ervaren als onoverzichtelijk. Het heeft de voorkeur om de link verkort weer te kunnen geven. 2. Mogelijkheid voor RTF in de editor van de livechat, 3. Mogelijkheid tot het toevoegen van emoticons. 4. Mogelijkheid om chats automatisch te vertalen van Nederlands naar tenminste Engels, v.v. De originele tekst die is ingevoerd (door de KCC agent en door de andere partij) dient naast de vertaling zichtbaar te zijn.
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven)
Score	De maximale score op dit punt is 4 punten. 1. Alle gevraagde functies zijn volledig beschikbaar: 4 punten 2. 3 van de 4 functies zijn beschikbaar: 3 punten 3. 2 van de 4 functies zijn beschikbaar: 2 punten 4. Minder dan 2 van de 4 functies beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 3: gebruiker kan zelf instellen welk nummer wordt meegestuurd

Wens	De medewerker kan zelf bepalen welk telefoonnummer wordt meegezonden bij uitgaande oproepen (geen actie van de systeembeheerder nodig). Mogelijke keuzes zijn: 1. Geen nummer, 2. Hoofdnummer van de gemeente, 3. Nummer van de groep waar de medewerker deel van uitmaakt, 4. Doorkiesnummer van de medewerker.
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven)

Wens 3: gebruiker kan zelf instellen welk nummer wordt meegestuurd

Score	De maximale score op dit punt is 4 punten. 1. De functie is volledig voor alle gebruikers beschikbaar: 4 punten. 2. De functie is beperkt beschikbaar; niet voor alle gebruikers, of met extra handelingen: 2 punten, 3. De functie is beperkt beschikbaar; niet voor alle gebruikers, en met extra handelingen: 1 punt, 4. De functie is niet beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.
-------	--

Wens 4: terugval op basis van aard oproep

Wens	Bij terugval van niet beantwoorde oproepen kan de bestemming afzonderlijk worden gedefinieerd voor interne en externe oproepen. De wens is om per situatie een andere bestemming in te kunnen stellen (bijvoorbeeld: interne oproepen geen routing maar in gesprekstoon of "eindeloze" beltoon; externe oproepen bij geen gehoor of in gesprek naar het KCC of naar de groep waartoe een medewerker behoort).
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven)
Score	De maximale score op dit punt is 4 punten. 1. De functie is volledig voor alle gebruikers beschikbaar: 4 punten, 2. De functie is niet voor alle gebruikers beschikbaar: 2 punten, 3. De functie is niet beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 5: extra informatie KCC bij terugvallende oproepen

Wens	Indien een oproep terugvalt naar het KCC dan dient daar zichtbaar te zijn: 1. Welk toestel oorspronkelijk is gekozen, 2. Wat de reden van terugval is, 3. Wat is het telefoonnummer van de oorspronkelijke beller. Indien er geen nummer wordt meegezonden, dan dient eenduidig zichtbaar te zijn dat het een extern nummer is.
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven)
Score	De maximale score op dit punt is 4 punten. 1. Alle gevraagde functies zijn volledig beschikbaar: 4 punten 2. 2 van de 3 functies zijn beschikbaar: 2 punten 3. Minder dan 2 van de 3 functies beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

9.2.2.2 Implementatie-, adoptie- en opleidingsplan

Voor dit sub-gunningscriterium moet Inschrijver 2 plannen volgens de hieronder beschreven specificaties indienen:

Toelichting Implementatieplan

Doel	Doel van het implementatieplan is om de overgang van de oude naar de nieuwe telefooncentrale zo soepel mogelijk te laten verlopen.
Vraag aan de leverancier	De leverancier wordt gevraagd een implementatieplan in te dienen waarin de overgang van de oude naar de nieuwe centrale wordt beschreven.
Criteria	In het implementatieplan dient tenminste op de volgende criteria te worden ingegaan: 1. De werkzaamheden die de leverancier verricht (naast de in het PvE genoemde werkzaamheden), inclusief de inspanning die zij doet om de overlast voor medewerkers van de gemeente zoveel mogelijk te beperken, en de bereikbaarheid tijdens kantooruren van de gemeente en haar medewerkers te borgen, 2. De benodigde projectorganisatie, 3. De inspanning die van de gemeente Oss zelf wordt verwacht, 4. De (netwerk-)architectuur die de leverancier gaat realiseren (doel architectuur), waarin ook aandacht voor de volgende onderwerpen:

Toelichting Implementatieplan

	4.1. Welke eisen worden gesteld aan de internet- of WAN-verbinding van de gemeente Oss 4.2. De manier waarop de netlijnen van EnReach worden aangesloten 4.3. Mobiele applicatie: 4.3.1. In hoeverre de mobiele applicatie die de leverancier werkt in InTune, 4.3.2. Welk beleid de leverancier adviseert ten aanzien van updates van de app – ook in relatie tot updates van het telefoonsysteem, 4.4. Applicatie op de laptop of PC: 4.4.1. Of de bedoelde softphone een applicatie is die separaat op de laptop moet worden geïnstalleerd, of via een webbrowser kan worden benaderd, 4.4.2. Of deze applicatie ook werkt onder VDI, 4.4.3. De beheerwerkzaamheden waar de gemeente Oss rekening mee moet houden bij upgrades en updates van de applicatie en het telefoonsysteem, als de applicatie op de PC of laptop wordt geïnstalleerd, 4.5. Voor het gebruik van de app op mobiele toestellen: kan dat via Wifi, of is het zinvol de toestellen in te stellen voor 4G gebruik? 5. Risico's tijdens het implementatietraject, 6. Mijlpalen en meetpunten in het traject, 7. Het acceptatieproces en acceptatieplan, 8. Doorlooptijd. 9. De beantwoording van Bijlage 1c ICT Kaders en Richtlijnen B. Wensen
Score	Maximaal 10 punten Minimaal 6 punten worden toegekend als de leverancier voldoet aan de gevraagde criteria (er wordt een adequate toelichting gegeven op de criteria). Extra punten worden toegekend naarmate de leverancier ten opzichte van andere aanbieders duidelijker en overtuigender omschrijft wat is aangeboden en hoe de implementatie verloopt. De toelichting voor de punten 1 t/m 8 beslaat maximaal 14 pagina's A4 met lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1,5. De beantwoording van punt 9 dient te gebeuren in de tabel in de genoemde bijlage en valt buiten de hiervoor genoemde 14 pagina's.

Toelichting adoptie- en opleidingsplan	
Doel	Zoveel mogelijk medewerkers bekend maken met de nieuwe telefonie omgeving en motiveren om er gebruik van te maken.
Vraag aan de leverancier	De leverancier dient een adoptie- en opleidingsplan uit te werken dat voorziet in afdoende training. Tenminste de volgende training moet worden aangeboden: 1. Training voor circa 30 callcenter medewerkers, waarvan 2 supervisors, 2. Training voor 2 functionele beheerders, 3. Training voor ca. 10 assistenten van managers. 4. Daarnaast dient een leverancier een adoptatie- en trainingsplan uit te werken voor de kantoormedewerkers. De doelgroep is ca. 1200 medewerkers groot.
Criteria	De inschrijving wordt beoordeeld op de volgende punten: 1. Inhoud van het trainingsprogramma en leerdoelen, en hoe de leverancier de leerdoelen denkt te bereiken, 2. De inzet die wordt aangeboden om zoveel mogelijk van de 1200 medewerkers te bereiken en te motiveren om de app te gebruiken, 3. De documentatie en naslagwerken die beschikbaar zijn (in papieren en/of elektronische vorm), 4. De beschikbaarheid van e-learning modules voor medewerkers die later in dienst komen.
Score	Maximaal 10 punten Minimaal 6 punten worden toegekend als de leverancier voldoet aan de gevraagde criteria (er wordt een adequate toelichting gegeven op de criteria). Extra punten worden toegekend naarmate de leverancier ten opzichte van andere aanbieders duidelijker en overtuigender omschrijft wat is aangeboden en overtuigend kan onderbouwen waarom zij denkt dat dit voor de gemeente Oss de juiste methodiek is. De toelichting beslaat maximaal 7 pagina's A4 met lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1,5.

9.2.2.3 Beheerorganisatie

Toelichting Beheerorganisatie	
Doel	Zoveel mogelijk ontzorgen van de beheerorganisatie van de gemeente Oss. Medewerkers (afdelingen) zoveel mogelijk zelfredzaam maken.
Vraag aan de leverancier	De leverancier dient als onderdeel van haar inschrijving een beheermodel voor te stellen dat de functioneel beheerders van de gemeente Oss zoveel mogelijk ontlast. Het beheermodel (en de aangeboden applicaties) dient erin te voorzien dat eindgebruikers en KCC supervisors zoveel mogelijk handelingen zelf kunnen verrichten, of, als ze er even niet uitkomen, contact kunnen opnemen met de leverancier om op weg te komen.
Criteria	Het beheermodel wordt beoordeeld op de mate van zelfredzaamheid die de leverancier claimt te kunnen realiseren. Het beheermodel dat de leverancier schetst dient onderdeel uit te maken van de inschrijving. Extra opties mogen worden aangeboden maar worden niet beoordeeld. De leverancier dient te onderbouwen hoe het geclaimde niveau van zelfredzaamheid wordt bereikt. Daarbij dient de leverancier in te gaan op: 1. Training die nodig is en is aangeboden om de medewerkers zelfredzaam te maken, 2. De manier waarop medewerkers toegang wordt gegeven tot hulpbronnen, 3. De extra functionele ondersteuning die wordt geboden tijdens de implementatie en in de eerste 3 maanden na de in bedrijfstelling, om het systeem te fine-tunen. De ondersteuning dient in die 3 maanden te worden afgebouwd
Score	Maximaal 10 punten Minimaal 6 punten worden toegekend als de leverancier voldoet aan de gevraagde criteria (er wordt een adequate toelichting gegeven op de criteria). Extra punten worden toegekend naarmate de leverancier duidelijker en overtuigender omschrijft wat is aangeboden en welk niveau van zelfredzaamheid wordt bereikt ten opzichte van andere inschrijvers. De toelichting bestaat maximaal 7 pagina's A4 met lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1,5.

9.2.2.4 Uitwijkplan

Toelichting Uitwijkplan	
Doel	Doel van het uitwijkplan is om bij een calamiteit de bereikbaarheid van de gemeente Oss te kunnen waarborgen.
Vraag aan de leverancier	De leverancier wordt gevraagd om als onderdeel van haar inschrijving een uitwijkplan in te dienen, waarin voor de onderstaande scenario's wordt beschreven op welke manier de gemeente Oss bij een calamiteit bereikbaar kan blijven. Het betreft met name de bereikbaarheid van het KCC in de volgende scenario's: 1. Uitval van een gedeelte van de telefoniefuncties (bijvoorbeeld, uitval van de KCC software, terwijl de basis telefoniefuncties wel beschikbaar zijn), 2. Uitval van de internetverbinding van het gemeentehuis van Oss, 3. Grootschalige verstoring van vast internet bij de provider van de gemeente Oss, 4. Storing aan de verbinding tussen de telefooncentrale en de inkomende telefoonlijnen (anders dan een storing bij de provider van de gemeente Oss), 5. Calamiteiten waardoor het gemeentehuis van Oss niet kan worden gebruikt, 6. Calamiteiten in de gemeente waarbij het KCC van de gemeente onmiddellijk moet worden geopend of opgeschaald. Binnen en buiten normale kantoortijden, bij calamiteiten met een impact voor veel burgers.
Criteria	Het uitwijkplan dat de leverancier indient dient onderdeel uit te maken van de inschrijving. Extra opties mogen worden aangeboden maar worden niet beoordeeld. Het uitwijkplan wordt beoordeeld op: 1. Inschatting van het realiteitsgehalte en de haalbaarheid door de gemeente Oss, 2. Mate waarin de beschikbaarheid van functies tijdens een calamiteit wordt geborgd, 3. Snelheid waarmee het plan kan worden geëffectueerd, 4. De inspanning die de gemeente Oss op het moment van de calamiteit moet verrichten, 5. Mogelijkheid om oproepen te routeren naar het 06 nummer van de medewerker als de softphone (app) op het toestel of de laptop niet bereikbaar is (geen of onvoldoende data dekking, alleen

Toelichting Uitwijkplan	
	spraakverkeer mogelijk).
Score	Maximaal 10 punten Minimaal 6 punten worden toegekend als de leverancier voldoet aan de gevraagde criteria (er wordt een adequate toelichting gegeven op de criteria). Extra punten worden toegekend naarmate de leverancier duidelijker en overtuigender omschrijft wat is aangeboden en welke ondersteuning de leverancier meer biedt ten opzichte van andere aanbieders. De toelichting bestaat maximaal 7 pagina's A4 met lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1,5.

9.2.2.5 Invloed van de gemeente op ontwikkelingen

Toelichting invloed van de gemeente	
Doel	De gemeente Oss wil invloed kunnen uitoefenen op functies die voor het aangeboden systeem worden ontwikkeld, en invloed kunnen uitoefenen op de prioriteiten die op dat vlak worden gesteld.
Vraag aan de leverancier	De leverancier dient aan te geven hoe zij t.a.v. hun applicaties aankijken tegen toekomstige ontwikkelingen en hoe deze aansluiten bij het communicatielandschap van gemeentes als Oss. De leverancier dient aan te geven welke gremia er zijn waaraan de gemeente kan deelnemen, en welk gewicht een afnemer als de gemeente Oss daar in de schaal kan leggen.
Criteria	De toelichting van de leverancier dient in te gaan op de volgende punten: 1. De gemeente Oss verwacht niet van de leverancier dat zij op dit moment al specifiek kan inspelen op wat voor de gemeente Oss passend is. Wel verwacht de gemeente dat de leverancier een aantal in omvang vergelijkbare gemeentes in haar portfolio heeft en dat zij op basis van haar ervaring daar in staat is om een aantal scenario's kan schetsen die de gemeente kunnen inspireren. 2. De roadmap van de leverancier en fabrikant, en de manier waarop de gemeente Oss invloed kan uitoefenen op deze roadmap. 3. In hoeverre de snelheid waarmee functies in de aangeboden applicaties worden ontwikkeld op basis van de visie van de gemeente Oss, mee-ontwikkelen met deze visie.

Toelichting invloed van de gemeente	
Score	Maximaal 10 punten: • Het kunnen benoemen van tenminste 2 scenario's: 4 punten • Naarmate de invloed van de gemeente toeneemt: 0 tot 6 punten De toelichting beslaat maximaal 7 pagina's A4 met lettertype Verdana, lettergrootte 9, regelafstand 1,5.

9.3 Gelijke score

Bij gelijke totaalscore zal de voorkeur uitgaan naar de Inschrijver met de beste score op de onder 9. 2 genoemde kwalitatieve criteria in de volgorde zoals aangegeven.

Biedt dit geen uitsluitel dan zal worden overgegaan tot loting. De betreffende Inschrijvers mogen daar niet bij aanwezig zijn.

10. Programma van eisen

Het Programma van eisen is beschreven in de volgende bijlagen:

- Bijlage 1a PvE Inrichtingsprincipes telefonie – beleidsstuk
- Bijlage 1b PvE deel 2 – Bestaande situatie en werkzaamheden
- Bijlage 1c ICT kaders en richtlijnen A. Eisen

Met ondertekening van de Conformiteitenlijst verklaart Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan het Programma van eisen.

11. Algemene regels en informatie over de aanbesteding

11.1 Termijnen aanbestedingsprocedure

In onderstaande tabel is de planning van deze aanbestedingsprocedure weergegeven. Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend. De termijnen zoals aangegeven in TenderNed zijn leidend. De data met betrekking tot het indienen van vragen/opmerkingen/bezwaren en het indienen van de Inschrijving gelden als fatale termijnen voor Inschrijvers.

Activiteit	Datum, tijd
Aankondiging	13-07-2023
Indienen vragen door potentiële Inschrijvers (1)	07-08-2023 15.00 uur
Nota van Inlichtingen (1)	21-08-2023
Indienen vragen door potentiële Inschrijvers (2)	29-08-2023 15.00 uur
Nota van Inlichtingen (2)	07-09-2023
Indienen Inschrijvingen/sluitingsdatum	02-10-2023, 14.00 uur
Openen kluis	02-10-2023, 15.00 uur
Beoordeling	Vanaf 02-10-2023
Bekendmaken Gunningsbeslissing	19-10-2023
Periode PoC, Impactanalyse, DPIA	Vanaf 20-10-2023
Einde periode bezwaar en beroep	09-11-2023
Definitieve gunning	10-11-2023
Ondertekenen overeenkomst	Nov/Dec 2023

11.2 Het aanbestedingskader

Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de Richtlijn 2014/24/EU van het Europese Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, zoals in Nederland geïmplementeerd in de Aanbestedingswet 2012.

De aankondiging van de aanbesteding is op www.Tenderned.nl geplaatst en daarmee tevens verzonden aan het Bureau voor Officiële Publicaties der Europese Gemeenschappen ter publicatie.

11.2.1 De aanbestedingsprocedure

Aangezien de geraamde waarde van de opdracht gelijk is aan of hoger is dan het in artikel 4, onderdeel c van richtlijn nr. 2014/24/EU genoemde bedrag (excl. Omzetbelasting), kiest de Aanbestedende dienst voor de Europese procedure.

De Aanbestedingswet 2012 is op deze opdracht van toepassing.

11.2.2 Algemene Inkoopvoorwaarden en conceptovereenkomst

Op de aan te besteden opdracht zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT 2020 (GIBIT) versie 03-2021 én de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen versie 2021-1 van toepassing. Beide documenten zijn als bijlage 2a resp. 2b toegevoegd.

Toepassing voorwaarden

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van Inschrijver of andersluidende voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment waarop deze ter hand gesteld zijn. (Standaard)verwijzingen naar eigen algemene voorwaarden van Inschrijvers worden geacht niet te zijn gedaan.

Conceptovereenkomst

In de bijlage 3 is een conceptovereenkomst volgens het model GIBIT opgenomen. Inschrijver kan bij het stellen van vragen suggesties doen voor aanpassingen aan de conceptovereenkomst of af te wijken van de inkoopvoorwaarden. De vragen worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Door Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de conceptovereenkomst en de inkoopvoorwaarden, voor zover daar bij de Nota van Inlichtingen niet is afgeweken.

Voor zover de bescheiden van deze overeenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

1. de overeenkomst
2. de Nota van inlichtingen
3. de Aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen
4. de Offerte.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden, de meest recente Nota van Inlichtingen.

Service level agreement (SLA)

In het geval van af te nemen diensten met afgesproken serviceniveaus wordt tussen de Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst gelijktijdig met de definitieve opdrachtverlening een SLA afgesloten.

11.3 Voorbehoud

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Er is in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding voor enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding, tenzij Inschrijver extra kosten heeft moeten maken die redelijkerwijs uitgaan boven de normaal aan een Inschrijving verbonden kosten.

Door het uitbrengen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

11.4 Combinatie/onderaanneming/Inschrijving door 'verbonden ondernemingen'

Een Ondernemer is vrij om in te schrijven binnen de regels van de wet en dit beschrijvend document. De Ondernemer dient aan te geven op welke wijze hij zal inschrijven.

Een Ondernemer kan op de volgende wijze inschrijven:

- A) als enkelvoudige Inschrijver (schrijft zelfstandig in als hoofdaannemer) of;
- B) in een combinatievorm.

Een Ondernemer mag slechts éénmaal zelfstandig als enkelvoudige Inschrijver of in combinatie inschrijven. Een Ondernemer die zelfstandig als enkelvoudige Inschrijver of in combinatie inschrijft mag daarnaast niet ook als onderaannemer bij een andere Inschrijving optreden. Bij overtreding van deze regel worden alle Inschrijvingen van de overtrekkende Inschrijvers terzijde geschoven en van verdere deelname uitgesloten.

Meerdere Ondernemingen binnen één Groep in de zin van art. 2.24b BW ('verbonden Ondernemingen') mogen een Inschrijving doen, mits de gelijktijdig inschrijvende verbonden Ondernemingen op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat het deel uitmaken van één Groep hun respectievelijke gedrag bij deze aanbesteding niet heeft beïnvloed. In het bijzonder zal Inschrijver in dit verband moeten kunnen aantonen dat zelfstandig en in onafhankelijkheid is besloten tot Inschrijving op de Aanbesteding en dat de inhoud van de Inschrijving geheel zelfstandig en zonder ruggespraak met andere verbonden ondernemingen tot stand is gekomen. Indien een dergelijk bewijs niet geleverd wordt, kunnen alle verbonden ondernemingen van de aanbesteding worden uitgesloten.

Eén Inschrijver mag slechts één Inschrijving doen.

a) Enkelvoudige Inschrijving

- Voor de enkelvoudige Inschrijving gelden alle eisen uit de Aanbestedingsdocumenten.
- Voor de enkelvoudige Inschrijving waarbij de Inschrijver als hoofdaannemer optreedt gelden alle eisen uit de Aanbestedingsdocumenten en ten aanzien van de derde(n) en/of onderaannemers waarvan Inschrijver gebruik maakt voor het voldoen aan de eisen van de Aanbestedingsdocumenten en/of de uitvoering van de (raam)overeenkomst de volgende aanvullende bepalingen:
 - Bij het indienen van de Inschrijving dient in het UEA (deel II, onderdeel D) aangegeven te worden welke partij(en) voor welke onderdelen van het Aanbestedingsdocument en/of de uitvoering van de (raam)overeenkomst als derde(n) en/of onderaannemers worden ingeschakeld.
 - De bij de eisen gevraagde documenten dienen ingeleverd te worden door de hoofdaannemer, waarbij, indien van toepassing, gebruik gemaakt kan worden van de gegevens van de

derde(n) onderaannemer(s). De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de (raam)overeenkomst. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde derde(n)/onderaannemer(s). Elke onderaannemer dient, ook als geen beroep wordt gedaan op diens draagkracht, het UEA te verstrekken via de hoofdaannemer (in TenderNed).

- Indien de hoofdaannemer gebruik maakt van gegevens van de derde(n)/onderaannemer(s) om zijn geschiktheid voor de opdracht of uitvoering van de (raam)overeenkomst aan te tonen, dienen alle vereiste documenten door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de gegevens van de organisatie van de betreffende derde(n)/onderaannemer(s). De Inschrijver is verplicht om de derde(n) op wiens draagkracht en/of bekwaamheid hij zich beroept daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht in te zetten. In de situatie als bedoeld in artikel 2.92 derde lid Aw 2012 zijn zowel hoofd- als onderaannemer hoofdelijk aansprakelijk.
- Indien de hoofdaannemer een onderaannemer voor de uitvoering van (een deel van) de onderhavige opdracht wenst te contracteren, dient de hoofdaannemer, uitsluitend met het oog op diens acceptatie als zodanig, toestemming te vragen aan de Aanbestedende dienst. In het kader van deze voorwaarde behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor aan het Bureau bevordering integriteitsbeoordelingen advies te vragen. Paragraaf 8.3.2 is voor de onderaannemer van overeenkomstige toepassing.

b) Combinatie

- De combinatie dient een penvoerder te benoemen. De penvoerder is de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de combinatie jegens de Aanbestedende dienst.
- De Aanbestedende dienst zal uitsluitend met de desbetreffende vertegenwoordiger over de aanbestedingsprocedure correspondentie voeren.
- Alle leden van de combinatie zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de (raam)overeenkomst. Door als combinatie in te schrijven, verklaart elk der combinanten dat hij bekend en akkoord is met deze aansprakelijkheid.
- Indien de Inschrijver een combinatie is, dient de in dit Aanbestedingsdocument gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
- Nadat een combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de combinatie niet meer wijzigen, tenzij de combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden zoals fusies, overnames of faillissement gedwongen wordt én de combinatie ook na wijziging voldoet aan alle door de Aanbestedende dienst gestelde eisen.
- Indien niet anders vermeld zijn in geval van Inschrijving door een combinatie alle voorwaarden van toepassing op de gehele combinatie. Bij Inschrijving dient iedere combinant het UEA in te dienen.
- Indien aan de combinatie voorlopig wordt gegund, dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, elk der combinanten de gevraagde bewijsstukken zoals een uittreksel

Handelsregister, een bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en een Gedragsverklaring aanbesteden in te leveren bij de Aanbestedende dienst.

11.5 Verklaring nakoming verplichtingen holding of moedermaatschappij

Indien sprake is van een holding én er gebruik gemaakt wordt van een geconsolideerde jaarrekening, dan wel er een beroep gedaan wordt op omzet of middelen van de moedermaatschappij in het kader van een geschiktheidseis, dient de Holding zich namens de Inschrijver bij gunning van onderhavige opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant te stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten (raam -)overeenkomst voortvloeien, alsmede voor de uit de rechtshandelingen van Inschrijver voortvloeiende schulden in het kader van deze Opdracht. Van de Voorlopige winnaar van deze aanbesteding wordt, voor zover er sprake is van een Holding, een door de Holding getekende verklaring gevraagd (zie Invulformulier F Holdingverklaring).

11.6 Kosten

Aan de Inschrijving zijn voor de Aanbestedende dienst geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt Inschrijver zijn eigen kosten. Zolang geen volledige overeenstemming is bereikt en niet een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige verbondenheid van de Aanbestedende dienst.

11.7 Tegenstrijdigheden

Dit Aanbestedingsdocument, met alle bijbehorende bijlagen, is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Mocht een potentiële Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient hij de de Aanbestedende dienst (via vragenmodule TenderNed) op straffe van verval van recht, hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk ten tijde van de (laatste) Nota Van Inlichtingen, schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien naderhand blijkt dat het Aanbestedingsdocument tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door de potentiële Inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de potentiële Inschrijver. Eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden kunnen niet tot enige aansprakelijkheid aan de kant van de Aanbestedende dienst leiden.

De potentiële Inschrijver dient dus tijdens de aanbestedingsprocedure een pro- actieve houding te hebben en vooraf tegen eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden op te komen, zodat de Aanbestedingsdocumenten zo nodig nog in de aanbestedingsfase bijgesteld kunnen worden.

Indien Inschrijver ten tijde van de inlichtingenronde bezwaar maakt en dat bezwaar wordt van de hand gewezen door de Aanbestedende dienst, dient Inschrijver zich proactief op te stellen. Deze pro activiteit houdt o.a. in dat hij – ingeval hij zich (nog steeds) niet kan verenigen met het standpunt van de Aanbestedende dienst– uiterlijk twee werkdagen vóór de inschrijvingsdatum een kortgedingprocedure aanhangig maakt teneinde zijn bezwaren in rechte te laten toetsen. Indien Inschrijver dit nalaat en later (na de voorlopige Gunningsbeslissing) alsnog terug wenst te komen op zijn eerder geuite bezwaren, heeft hij zijn rechten verwerkt om die bezwaren alsdan nog (in rechte) aan de orde te kunnen stellen.

11.8 Taal en B.T.W.

De Inschrijving en overige correspondentie en contacten vinden plaats in de Nederlandse taal. De Inschrijving bevat de prijzen exclusief BTW. Uit de Inschrijving moet blijken welke BTW-tarieven van toepassing zijn.

11.9 Vertrouwelijkheid

De informatie met betrekking tot de Aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de overeenkomst.

Inschrijvers mogen de gegevens die ter beschikking zijn gesteld alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt, namelijk voor de Inschrijving.

Alle Inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de Aanbestedende dienst en zullen eveneens vertrouwelijk behandeld worden. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de Aanbestedende dienst om in rechte (in geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure respectievelijk de als gevolg daarvan gesloten overeenkomst(en)) een beroep op de (inhoud van de) Inschrijvingen te doen en laat voorts de voor de Aanbestedende dienst bestaande wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie omtrent de Inschrijvingen onverlet.

11.10 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

11.11 Manipulatieve Inschrijving/ontoelaatbare strategische Inschrijving

Manipulatief inschrijven is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Er is sprake van een manipulatie Inschrijving/ontoelaatbare strategische inschrijving wanneer, als gevolg van miskennis door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst, de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een dergelijke Inschrijving wordt ongeldig verklaard.

Alle prijzen van de afzonderlijke door de Aanbestedende dienst gevraagde en door de Inschrijver aangeboden producten, leveringen of diensten dienen realistisch te zijn en de beoordelingssystematiek niet te verstoren.

Bewijsvermoeden manipulatief inschrijven/ontoelaatbare strategische inschrijving

De aanbestedende dienst gaat er daarbij vanuit (dit is een bewijsvermoeden) dat er sprake is van een manipulatie Inschrijving/ontoelaatbare strategische Inschrijving wanneer o.a.:

- enerzijds de totaalprijs van een Inschrijver naar verhouding hoger is ten opzichte van de gemiddelde totaalprijs, en anderzijds de prijs op een bepaald prijsonderdeel met een hoge weging lager is dan de gemiddelde prijs op dat prijsonderdeel;
- er sprake is van het schuiven met prijzen om op deze manier een gunstigere uitkomst op basis van de gunningscriteria te bewerkstelligen;

- prijzen disproportioneel hoger of lager liggen dan het prijsniveau van alle Inschrijvers;
- er geen gebruikelijke (kostendeckende) prijzen worden geoffreerd die gebaseerd zijn op normale kostprijzen met redelijke kortingen en winstmarges;
- er als gevolg van die Inschrijving wiskundig geen beoordeling kan worden gemaakt (nul prijzen/negatieve prijzen).

In deze situaties is de gemeente zonder meer gerechtigd om de Inschrijving ongeldig te verklaren, tenzij de betreffende Inschrijver binnen drie werkdagen tegenbewijs levert dat geen sprake is van een manipulatieve Inschrijving/ontoelaatbare strategische Inschrijving.

Indien dit bewijs niet, niet tijdig of onvolledig wordt geleverd wordt Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

11.12 Non – discriminatie

Op die plaatsen in het Aanbestedingsdocument waar mogelijkserwijs melding wordt gemaakt van merknamen, typen, octrooien, een bepaalde oorsprong of productie, fabricage procedés, een bepaalde certificaat of keurmerk etc. en waarbij het wellicht handelt om een unieke zaak, dient daaronder te worden volstaan; het betrokken product dan wel een daaraan gelijkwaardig product.

12. Achtergrondinformatie

12.1 Toelichting n.a.v. artikel 2.81 Aanbestedingswet 2012

Bij de navolgende organisaties kan informatie worden verkregen over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland:

Met betrekking tot Belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag

(www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin en/of www.belastingdienst.nl);

Met betrekking tot Milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Den Haag

(www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm);

Met betrekking tot Arbeidsbescherming en Arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid, Den Haag (www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw);

Door Inschrijving op de aanbestedingsprocedure geeft de Inschrijver aan respectievelijk verklaart hij, dat hij bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting(-en) word (-en) uitgevoerd.

12.2 Klachtenregeling

De Aanbestedende dienst heeft geen intern klachtenmeldpunt/ -procedure ten aanzien van aanbestedingen. Klachten kunnen worden ingediend bij de Commissie van Aanbestedingsexperts. Hiervoor verwijst de Aanbestedende dienst naar de Klachtenregeling Aanbesteden. Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de gemeente anders beslist.

12.3 Global Goals/ Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen

De gemeente Oss onderschrijft de Global Goals, waaronder SDG nummer 1 "Geen Armoede";

De gemeente Oss (zie coalitieakkoord) vindt het bestrijden van (verborgen) armoede een belangrijk onderwerp;

Het verdienen van een fatsoenlijk loon draagt bij aan het tegengaan van ongelijkheid en aan het voorkomen van armoede en schuldenproblematiek;

De gemeente Oss vindt het getuigen van goed werkgeverschap als de gemeente Oss iedereen die direct of indirect voor haar werkt een fatsoenlijk loon heeft;

De gemeente Oss met deze aanbesteding de te contracteren onderneming (inclusief eventuele onderaannemer) wil motiveren om hun minimumlonen te verhogen. De gemeente Oss streeft daarbij naar een minimumloon van € 14,- per uur bruto voor direct en indirect ingehuurd medewerkers.

13. Begrippenlijst (algemene begrippen)

In dit document worden onderstaande begrippen gehanteerd. Deze worden in het onderhavige Aanbestedingsdocument met een hoofdletter beschreven.

Aanbestedende dienst

De bij deze aanbesteding betrokken overheid beschreven in paragraaf 2.2.

Aanbestedingsdocument

Onderhavig document inclusief alle bijlagen waarin de Aanbestedende dienst informatie heeft opgenomen die relevant is voor het kunnen uitbrengen van een Inschrijving in het kader van de Europese aanbesteding waarop dit document betrekking heeft.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door de Aanbestedende dienst in de procedure zijn gebracht.

Dienstverlener

Een ieder die diensten op de markt aanbiedt.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Verklaring van een Ondernemer waarin deze aangeeft of en op welke wijze hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsstukken gestelde geschiktheidseisen, technische specificaties, uitvoeringsvoorwaarden, selectiecriteria en of uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Gunningsbeslissing

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

Inschrijver

Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een Inschrijving is een door een Ondernemer uitgebrachte offerte aan de Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Nota van Inlichtingen

Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten. De Nota van inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Offerteaanvraag.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener.

Opdrachtgever

De in paragraaf 2.2 beschreven entiteit(en) waarmee de Inschrijver daadwerkelijk de overeenkomst in het kader van deze aanbesteding heeft getekend.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdracht daadwerkelijk is gegund en waarmee een overeenkomst is afgesloten in het kader van deze aanbesteding.

Variant

Een variant is een andere - mogelijk innovatieve - oplossing voor een probleem dan initieel is uitgevraagd in de aanbesteding.

Voorlopige winnaar

De Inschrijver of de Inschrijvers die na weging van de gunningscriteria als beste(n) gekwalificeerd zijn door de Aanbestedende dienst en met wie de Aanbestedende dienst voornemens is een overeenkomst te sluiten.

14. Bijlagen

Bijlage 1	Programma van eisen:
Bijlage 1a	PvE Inrichtingsprincipes telefonie 1.0
Bijlage 1b	PvE Deel 2 Bestaande situatie en werkzaamheden 1.0
Bijlage 1c	ICT kaders en richtlijnen 1.0
Bijlage 1d	Proof of concept 1.0
Bijlage 2a	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT (GIBIT, versie 03-2021)
Bijlage 2b	Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen (versie 2021-1)
Bijlage 3	Concept overeenkomst (model GIBIT, versie 0.2)
Bijlage 4	Standaard Verwerkersovereenkomst (model VNG/IBD, v2.4.1)
Bijlage 5	Beleids- en uitvoeringsregels Social return 2022
Invulformulier A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Invulformulier B	Prijsformulier
Invulformulier C	Conformiteitenlijst
Invulformulier D	Referentielijst
Invulformulier E	Verklaring omtrent Russische betrokkenheid
Invulformulier F	Holdingverklaring