



Onderwerp:

Europese Aanbesteding Telefonie oplossing via
Microsoft Teams en centrale bedienpost

Zaaknummer:

288837

Datum:

31-05-2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Overeenkomst	3
1.3	Organisatie	3
1.4	Communicatie	5
2	Planning en Inlichtingen	6
2.1	Voorgenomen planning	6
2.2	Stellen van vragen door inschrijvers	6
2.3	Pré-bid meeting	6
2.4	Nota van Inlichtingen	6
2.5	Opening van de inschrijving	6
3	Voorschriften inschrijving	7
3.1	Vormvereisten inzake indienen van de inschrijving	7
3.2	Storingen	7
3.3	Gestanddoeningstermijn inschrijving	7
3.4	GIBIT 2021	7
3.5	Vertrouwelijkheid	7
3.6	Inschrijvingsvergoeding	8
3.7	Tegenstrijdigheden en/of bezwaren	8
3.8	Klachtenprocedure	8
3.9	Originele taal en toepasselijk recht	9
3.10	Manipulatieve inschrijving	9
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	10
4.1	Algemeen	10
4.2	Uitsluitingsgronden	10
4.3	Combinatievorming en onderaanneming	11
4.3.1	Zelfstandige ondernemer	11
4.3.2	Een combinatie	11
4.3.3	Hoofd- en onderaanneming	12
4.4	Aanvullende geschiktheidseisen	12
4.4.1	Financiële zekerheidsstelling	12
4.4.2	Technische bekwaamheid	13
4.4.3	Certificering	13
5	Programma van eisen/randvoorwaarden	14
5.1	Algemeen	14

5.2	Levertijd	14
5.3	Prijsstelling en facturering	15
6	Gunning	16
6.1	Beoordelingsprocedure	16
6.2	Gunningscriteria	16
6.3	Gunningsprocedure	19
6.4	Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking	19
6.5	Verificatie	19
6.6	Gunning	19
6.7	Voorbehoud	20
7	Bijlage: Huidige situatie	21
8	Bijlage: Casebeschrijving demonstratie telefonieoplossing	24
9	Bijlage: Prijzenblad	25
10	Bijlage Conceptovereenkomst	26
11	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020)	27
12	Bijlage Verwerkersovereenkomst	28

1 Inleiding

1.1 Algemeen

De gemeente Aa en Hunze (hierna te noemen gemeente/opdrachtgever) is voornemens een opdracht voor de levering van vaste telefonie middels Microsoft Teams op de markt te zetten.

Voor het aanbesteden van deze opdracht heeft de gemeente gekozen voor een Europese aanbesteding. Deze aanbesteding is gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012, laatst gewijzigd 1 juli 2016.

Dit aanbestedingsdocument geeft onder andere nadere informatie over:

- Het verloop van de procedure;
- De eisen waaraan de (inhoud van de) inschrijving dient te voldoen;
- De beoordelingsprocedure;
- De gunningscriteria.

1.2 Overeenkomst

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

- De gemeente is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één opdrachtnemer voor een periode van vier jaar
- De overeenkomst gaat in op 1 oktober 2021
- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van vier jaar en kan daarna twee keer eenzijdig door de gemeente worden verlengd voor de duur van twee jaar, tenzij:
 - De vraag vanuit de gemeente Aa en Hunze wezenlijk is gewijzigd
 - Er een wettelijke wijziging is vanuit de markt
 - Er heeft een wezenlijke wijziging plaatsgevonden bij de opdrachtnemer
 - Er is een andere motivering waardoor concurrentie vanuit de markt wenselijk/noodzakelijk is
- Opzegging of verlenging van de overeenkomst zal schriftelijk geschieden drie maanden voor de expiratedatum van de overeenkomst of voor de afloop van het jaar waarmee de overeenkomst is verlengd.

De conceptovereenkomst is als Bijlage Conceptovereenkomst in TenderNed toegevoegd

1.3 Organisatie

Algemeen

De gemeente Aa en Hunze (met een oppervlakte van 28.000 hectare) is een gemeente met een landelijk karakter, gelegen in het noordoosten van Drenthe op de Hondsrug en in het Drentse veengebied. De gemeente Aa en Hunze bestaat uit 35 officiële kernen verspreid over een oppervlakte van zo'n 280 km². De ruim 25.000 inwoners wonen verspreid in diverse kernen en dorpen en in het buitengebied.

Interne organisatie

De gemeente Aa en Hunze is een platte organisatie, kent een directieteam van vier personen en bestaat uit 10 teams, namelijk:

- | | |
|--|---------------------|
| - Bestuurs- en Managementondersteuning | - Facilitaire Zaken |
| - Frontoffice | - Belastingen |
| - Backoffice | - Ruimtelijk beleid |
| - Samenleving | - Ruimtelijk beheer |
| - Financiën | - Buitendienst |

Het totale aantal medewerkers bedraagt ongeveer 375 (inclusief stichting Attenta).

De gemeente verzorgt ook de telefonie voor de stichting Attenta. Deze stichting is actief in het sociaal domein.

Ontwikkelingen

Naast de aanbesteding van vaste telefonie is ook ons zaaksysteem dit jaar aanbesteed. Dit zaaksysteem wordt geleverd door Visma – Roxit en heet RX Enterprise. Het zaaksysteem bevat een KCC module waarin de zaken/contacten van onze burgers en bedrijven zijn te zien. Een integratie tussen de nieuwe telefonieoplossing en de KCC module van het zaaksysteem kan meerwaarde opleveren. (Bijvoorbeeld door een terugbelverzoek automatisch in het zaaksysteem te zetten).

Waar is de gemeente naar op zoek?

De gemeente wil voor haar vaste telefonie worden ontzorgd. Wij zijn op zoek naar een telefonieoplossing uit de Cloud/SaaS die naadloos samenwerkt met Microsoft Teams. Dit betekent bellen en gebeld worden vanuit MS Teams op het vaste nummer. Voor de telefonistes van de gemeente (en Attenta) zijn we op zoek naar een gebruikersvriendelijk, aan Teams gekoppelde, bedienpost. Inzicht in de wachtrij, makkelijk doorverbinden en overzichten zijn hierin belangrijke functionaliteiten. En dit natuurlijk met een hoge beschikbaarheid en op een veilige manier. Daarnaast zien we in de toekomst integraties met andere systemen zoals onze nieuwe KCC module van VISMA – Roxit en OBI4wan.

Dienstverlening

De gemeente heeft dienstverlening richting inwoners en bedrijven hoog in het vaandel staan. Een nieuwe oplossing voor telefonie kan hier een grote bijdrage aan leveren. De klanten voorop stellen en ze dezelfde beleving te geven via verschillende kanalen is wat de gemeente uiteindelijk wil. De gemeente ontwikkelt een nieuw dienstverleningsconcept waarin multi/omnichannelling een prominente plaats krijgt.

Overzicht van de huidige telefonie

De gemeente belt via een Skype platform van StartReady/KPN (on-premise). Voor de bedienpost(en) wordt nog gebruik gemaakt van de Lync attendant. Voor een gedetailleerd overzicht verwijzen we naar de bijlage “huidige situatie”.

1.4 Communicatie

De coördinatie van deze aanbesteding geschiedt door de heer J. Doek, Senior ICT beheerder.

Deze aanbesteding geschiedt, inclusief de inschrijvingen en communicatie via TenderNed. Meer informatie over TenderNed is te vinden op: <https://www.tenderned.nl/e-gids>.

Het is tijdens de aanbestedingsprocedure, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan op een andere wijze dan via TenderNed te communiceren met de opdrachtgever. Vragen en/of opmerkingen die niet via TenderNed aan de gemeente zijn gericht, worden niet in behandeling genomen.

2 Planning en Inlichtingen

2.1 Voorgenomen planning

Onderstaande planning is een streefplanning. Aan onderstaande data kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De definitieve planning wordt gepubliceerd op TenderNed.

Activiteit	Datum	Tijd
1. Publicatie aanbesteding	01-06-2021	
2. Uiterste datum tot het stellen van vragen	11-06-2021	09:00 uur
3. Eventuele pre-bid meeting	16-06-2021	13:00 uur
4. Verzending Nota van Inlichtingen	18-06-2021	
5. Uiterste datum indienen offertes	17-08-2021	09:00 uur
6. Real-time Demo	07-09-2021	
7. Voorlopige gunning	10-09-2021	
8. Definitieve gunning	1-10-2021	
9. Uiterlijke levering	1-12-2021	

2.2 Stellen van vragen door inschrijvers

De inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van dit aanbestedingsdocument en het programma van eisen procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen kunnen uiterlijk 11 juni 2021 tot 09:00 uur via TenderNed worden gesteld. Na de uiterste datum tot het stellen van vragen, is het niet meer mogelijk om vragen te stellen.

2.3 Pré-bid meeting

Afhankelijk van het aantal en het soort vragen kan de gemeente een pré-bid meeting / informatiebijeenkomst houden. De gemeente is voornemens om op 16 juni 2021 om 13:00 uur een pre-bid meeting te houden. Tijdens de pre-bid meeting zullen de vragen die vooraf uiterlijk 11 juni 2021 tot 09:00 uur via TenderNed zijn gesteld worden beantwoord. Indien de inschrijver bij de pre-bid meeting aanwezig wenst te zijn, moet dit uiterlijk 11 juni 2021 voor 09:00 uur gemeld zijn via TenderNed.

2.4 Nota van Inlichtingen

De gemeente zal in de vorm van een Nota van Inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend maken bij de inschrijvers via TenderNed. Tevens zullen in de Nota van Inlichtingen de bij de pré-bid meeting gestelde vragen en/of verduidelijkende informatie worden opgenomen. Deze Nota van Inlichtingen maakt een integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven eerder gepubliceerde documenten.

2.5 Opening van de inschrijving

Wanneer de uiterste inschrijfdatum is verstreken, worden alle tijdig ingezonden inschrijvingen ingezien. Hiervan zal een proces-verbaal worden opgemaakt, die wordt gepubliceerd via TenderNed. De ingediende prijzen zullen op een later tijdstip worden geopend en gewogen.

3 Voorschriften inschrijving

3.1 Vormvereisten inzake indienen van de inschrijving

De inschrijving en alle in te dienen documenten dienen door de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde namens inschrijver tijdig ingediend te worden via de inschrijfmodule (kluis) van TenderNed. Om in te loggen in TenderNed heeft de inschrijver een eHerkenning nodig. Daarbovenop komt een gewone digitale handtekening bij het bevestigen van bepaalde handelingen, zoals het indienen van een offerte. De gebruiker ontvangt hiervoor een transactiecode (TAN) via een sms. Met de ingevoerde transactiecode is betrouwbare authenticatie van de gebruiker mogelijk.

LET OP: Vergeet niet na het uploaden van uw aanbidding deze ook in te dienen via het dashboard.

3.2 Storingen

In geval van een storing in TenderNed geldt de volgende werkwijze:

- TenderNed herkent storingen.
- Zodra er een storing is vastgesteld, informeert de servicedesk van TenderNed aanbestedende diensten van wie de inschrijftermijn binnen een uur sluit per e-mail.
- Inschrijvers worden geïnformeerd via een melding op TenderNed. Inschrijver ontvangt een logboek van TenderNed om aan te tonen dat zijn/haar inschrijving actief was voor sluitingstijd.
- Aanbestedende dienst ontvangt de inschrijvingsstukken alsnog binnen 15 minuten na originele sluitingstijd via aanbesteding@aaenhunze.nl
- Aanbestedende dienst maakt proces-verbaal op en geeft aan wat de situatie is geweest (onder kopje 'Bijzonderheden').

3.3 Gestanddoeningstermijn inschrijving

De inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van ten minste 3 maanden na de uiterste datum van indiening van de inschrijving. De inschrijving is onherroepelijk en zonder voorbehoud.

3.4 GIBIT 2021

Door inschrijving stemt de inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020), alsmede met (de inhoud) van de aanbestedingsdocumenten. De GIBIT 2020 zijn als bijlage bij TenderNed bijgevoegd en maken integraal deel uit van deze aanbesteding. Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij het indienen van de inschrijving, stemt de inschrijver in met de inhoud van de GIBIT 2020. Het niet accepteren van de GIBIT 2020 kan tot uitsluiting leiden.

3.5 Vertrouwelijkheid

Van inschrijvers wordt verwacht strikte vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle vertrouwelijke informatie welke hen bekend is of wordt van de gemeente. De informatie welke hem/haar ter beschikking staat, zal hij/zij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn/haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de inschrijving. Anderzijds zal de gemeente alle door de inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij de gemeente daartoe in rechte wordt gedwongen en/of voor zover de gemeente die gegevens in het kader van de motivering van de gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en/of wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. Een en ander ter beoordeling van de gemeente.

3.6 Inschrijvingsvergoeding

Aan de inschrijvers wordt geen tegemoetkoming betaald in de vorm van een Inschrijvingsvergoeding, met inachtnaam van Voorschrift 3.8B van de Gids Proportionaliteit.

3.7 Tegenstrijdigheden en/of bezwaren

Dit aanbestedingsdocument met alle bijbehorende bijlagen zijn met zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de procedure, de voorwaarden en/of eisen, dan maakt de inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingstermijn voor het indienen van vragen aan de gemeente kenbaar, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing, via TenderNed. Van inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een Inschrijver in die situatie zijn rechten verwerkt.

3.8 Klachtenprocedure

Indien een aanbieder een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure en/of de handelswijze van de gemeente geldt onderstaande klachtenprocedure.

- Aanbieder stuurt zijn klacht aan het e-mailadres van het klachtenmeldpunt: inkoop@assen.nl
- In deze klacht maakt aanbieder duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de aanbieder.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht en meldt in de bevestiging de naam en e-mail adres van de onafhankelijke behandelaar, niet zijnde een medewerker die bij de aanbesteding is betrokken.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de aanbieder en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de aanbestedende dienst. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend voor de aanbestedende dienst.
- Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de aanbieder. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegagigden worden op de hoogte gesteld.
- Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de aanbieder.
- Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de aanbieder of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de aanbestedende dienst.

3.9 Originele taal en toepasselijk recht

Alle correspondentie en communicatie in het kader van deze aanbesteding en uit deze aanbesteding voortvloeiende opdrachten tussen inschrijver en de gemeente dienen uitsluitend in de Nederlandse taal te geschieden. Deze aanbesteding wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Nederland, vestiging Assen.

3.10 Manipulatieve inschrijving

Het indienen van een manipulatieve of irreële inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Onder een manipulatieve inschrijving wordt in ieder geval verstaan een inschrijving die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde gunningscriteria.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgenomen die de gemeente stelt aan de inschrijver. In de volgende paragrafen staat per criterium welke informatie de inschrijver dient toe te voegen om te verklaren dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat hij aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

4.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient volledig en naar waarheid te worden ingevuld en toegevoegd te worden aan de inschrijving. Bij voorkeur gebruikt u het UEA in xml format wat u in uw dashboard kunt openen en invullen en niet het pdf format. Het niet of niet naar waarheid invullen van het UEA leidt tot uitsluiting.

Door het ondertekenen van het UEA gaat inschrijver akkoord met:

1. De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel A: Gronden die verband houden met strafrechtelijke vervolging.
2. De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel B: Gronden die verband houden met de betaling van belastingen en sociale premies.
3. De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel C. In de verklaring zijn de uitsluitingsgronden aangevinkt die van toepassing zijn.

Om de rechtmatige ondertekening van het door de inschrijver ingediende UEA te controleren moet de inschrijver een Uittreksel Handelsregister (specifiek voor Nederland: uittreksel van de Kamer van Koophandel) bij de inschrijving bijvoegen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de aanmelding (specifiek: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument). Eventueel dienen hiertoe meerdere uittreksels geleverd te worden, zodat eenduidig herleidbaar is dat de ondertekening van de inschrijving (UEA) door de ondertekenaar rechtsgeldig is. Eventueel kan hierbij tevens gebruik worden gemaakt van een volmacht. Deze eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband.

Om de verdere juistheid van de door de inschrijver ingediende UEA te controleren moet de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van de gemeente Aa en Hunze de bewijsmiddelen, zoals genoemd in dit aanbestedingsdocument binnen zeven dagen bij de contactpersoon van de gemeente Aa en Hunze indienen. Mocht uit de controle van de bewijsmiddelen blijken dat inschrijver toch niet voldoet, dan wordt deze inschrijver alsnog uitgesloten.

Voor zover blijkt dat inschrijver niet in staat is (tijdig) bewijsmiddelen te overleggen en uitsluiting alsnog volgt, staat het de gemeente Aa en Hunze vrij om de eerstvolgende gegadigde, die op grond van de selectiecriteria niet voor gunning in aanmerking kwam, alsnog uit te nodigen om bewijsmiddelen te overleggen en voor zo ver er geen sprake is van uitsluitingsgronden en deze inschrijver in staat is gebleken te voldoen aan de geschiktheidseisen en andere eisen tot gunning over te gaan.

Voor deze aanbesteding vragen wij aan de inschrijver (inclusief eventuele onderaannemers etc.) die de opdracht voorlopig gegund heeft gekregen om de volgende bewijsmiddelen binnen zeven dagen nadat de aanbestedende dienst de voorlopige gunning heeft gemeld aan te leveren:

- **Een Gedragsverklaring Aanbesteden**

Inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat de uitsluitingsgronden IIIA en IIIC, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking betreft, op hem niet van toepassing zijn. Deze eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband.

- **Een verklaring Afdracht Belastingen en Sociale Premies van de Belastingdienst**

Inschrijver kan door middel van deze verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond IIIB, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), op hem niet van toepassing is. Deze eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband.

Ondertekening geschiedt d.m.v. eHerkenning bij het indienen van de inschrijving. Een “natte” handtekening is dus niet nodig.

4.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en/of dat ze gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het indienen van de inschrijving kan worden gedaan door een ‘zelfstandige onderneming’, een ‘combinatie van ondernemingen’ of in de vorm van ‘hoofd- en onderaanneming’.

Ieder van deze vormen wordt aangeduid als ‘de inschrijver’. De (combinatie van de) inschrijver dient een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

Ieder van de drie kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

4.3.1 Zelfstandige ondernemer

De inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige onderneming.

De zelfstandig ondernemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

4.3.2 Een combinatie

Een combinatie houdt in dat meerdere ondernemingen gezamenlijk één inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de geschiktheidscriteria en/of omdat ze louter gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofd- en onderaanneming). Alle leden van de combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen opdracht.

De inschrijver dient in zijn inschrijving duidelijk te vermelden, conform “Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument” (UEA), welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie worden uitgevoerd. De inschrijver dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de opdracht.

Indien een inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dient ieder lid van de combinatie alle bewijsmiddelen naast het UEA in te dienen als ware het een zelfstandige inschrijver als genoemd in paragraaf 4.3.1 ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Vanuit een combinatie kan een beroep worden gedaan op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

Na inschrijving is wijziging van de samenstelling van een combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever en mits dit geen wezenlijke wijziging oplevert. Opdrachtgever kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

4.3.3 Hoofd- en onderaanneming

Wanneer de inschrijver bij de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt inschrijver in zijn inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Na inschrijving mogen onderaannemers alleen worden ingeschakeld en/of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Onderaannemers behoeven zodoende geen UEA en uittreksel van de Kamer van Koophandel te overleggen.

Doet de hoofdaannemer een beroep op de draagkracht van een onderaannemer om aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen, verstrek dan voor elk van de betrokken entiteiten een afzonderlijk UEA formulier met daarbij het uittreksel van de Kamer van Koophandel voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op het UEA.

4.4 Aanvullende geschiktheidseisen

4.4.1 Financiële zekerheidsstelling

Inschrijver dient in het bezit te zijn van in ieder geval de verzekeringen conform artikel 14 van de GIBIT 2020 en de daarin benoemde artikelen 13.3 en 13.4.

Om te kunnen controleren of de inschrijver aan deze geschiktheidseisen kan voldoen moet de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van de gemeente Aa en Hunze de verzekeringspolissen binnen zeven dagen bij de contactpersoon van de gemeente Aa en Hunze indienen. Ook een hiertoe door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat wordt geaccepteerd. Mocht uit de controle van de bewijsmiddelen blijken dat inschrijver toch niet voldoet dan wordt deze inschrijver alsnog uitgesloten.

4.4.2 Technische bekwaamheid

Inschrijver dient technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie.

Gemeente Aa en Hunze acht het van belang dat de inschrijver ervaring heeft met het leveren van het gevraagde in de aanbestedingsdocumenten en het aangeboden in de offerte aan een opdrachtgever. De referentie is niet ouder dan twee jaar vanaf inschrijfdatum.

De referentie wordt gecontroleerd door de gemeente en kan bij de inschrijving worden ingediend als “Bijlage referentie”.

4.4.3 Certificering

Inschrijver dient in het bezit te zijn van onderstaande certificering (of gelijkwaardig):

- Inschrijver dient, eventueel met behulp van onderaannemers, in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Voeg een geldig certificaat of een verklaring aan de inschrijving toe.
- Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:
 - Een kwaliteitsbeleid van de organisatie
 - Concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren
 - De wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst

Voeg een geldig certificaat aan de inschrijving toe. Indien de inschrijver niet beschikt over genoemde certificaten, dient de inschrijver een beschrijving van bovenstaande onderwerpen bij de inschrijving in te dienen.

5 Programma van eisen/randvoorwaarden

5.1 Algemeen

Door indiening van de offerte verklaart inschrijver akkoord te zijn met de uitgangspunten van dit programma van eisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen/randvoorwaarden is een uitsluitingsgrond en houdt in dat de aanbidding niet in behandeling wordt genomen.

De gemeente daagt de inschrijver uit om een oplossing aan te dragen voor vaste telefonie via Microsoft Teams. We vertrouwen hierbij volledig op de kennis van de inschrijver. Wel geeft de gemeente Aa en Hunze enkele randvoorwaarden waar de inschrijver de aanbidding op dient aan te passen.

- Behoud nummerplan
De gemeente wil het huidige nummerplan te behouden.
- Hoge beschikbaarheid
Het telefoniekanaal is als onderdeel van de dienstverlening is erg belangrijk voor de gemeente. We verwachten een oplossing met een bewezen hoge beschikbaarheid.
- Bedienposten
Voor telefonistes en secretariaat wordt een flexibele, gebruikersvriendelijke bedienpost oplossing aangeboden die naadloos samenwerkt met MS Teams en Azure AD. De telefonistes ondervinden met de huidige oplossing o.a. de volgende irritaties:
 - Geen telefoonnummers terug kunnen vinden in de gespreksgeschiedenis
 - Geen duidelijke status in beeld wanneer er met mobiel wordt gebeld.
 - Agenda van de collega waar naar doorverbonden moet worden is niet te zien in hetzelfde scherm.
 - Geluid van een volgend telefoontje in headset bij in gesprek zijn.
 - Er zijn op dit moment geen actuele (management)rapportages over o.a. de bereikbaarheid.
 - Bij doorverbinden naar een mobiele telefoon wordt het algemene nummer doorgegeven ipv het doorkiesnummer.
- Hunt-groepen
De bestaande groepen en doorschakelingen worden overgezet naar de nieuwe oplossing
- Beveiliging
De beveiliging van het telefonesysteem is op orde en voldoet aan de BIO. Na implementatie van het systeem staan we nog steeds “groen” op www.basisbeveiliging.nl. De gemeente kan de leverancier hierop controleren/auditen.
- Servicedesk
De gemeente verzorgt zelf de eerstelijns ondersteuning. 2e en 3e lijns servicedesk taken worden door de leverancier uitgevoerd.
- Microsoft licenties
De benodigde Microsoft licenties zijn geen onderdeel van deze aanbesteding.
- Apparatuur clientkant
Telefoons, headsets en andere randapparatuur zijn geen onderdeel van de aanbesteding.

5.2 Levertijd

De gewenste uiterste leverdatum is 1 december 2021. Inschrijver dient in zijn offerte de uiterste leverdatum of de levertermijn vanaf datum definitieve gunning op te geven.

5.3 Prijsstelling en facturering

Prijzen offerte

Prijzen moeten duidelijk in de bijlagen staan. De inschrijver kan dit indienen bij de inschrijving, tezamen met de gehele offerte.

Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

1. Inschrijvers kunnen één keer een aanbieding uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW. Voor onderdelen die kosteloos zijn, wordt € 0,00 ingevuld. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan.
2. De offerteprijs moet een integrale kostprijs zijn. Dit houdt in dat ook de kosten voor de levering van het product en de dienstverlening volgens het programma van eisen, hierin zijn meegenomen. De gemeente wil achteraf niet geconfronteerd worden met extra kosten.
3. Eventueel meerwerk moet vooraf worden aangemeld en de opdrachtgever moet daarmee akkoord zijn.
4. De opdrachtgever accepteert alleen een netto prijsopgaaf, zie ook 1. Het geleverde product inclusief eventuele aanpassingen wordt gefactureerd, conform het gestelde in het aanbestedingsdocument en de offerte van de inschrijver.

Voorwaarden voor de facturen zijn:

1. Facturatie mag pas plaatsvinden na levering en acceptatie van de prestatie.
2. Rekeningen en eventuele bijlagen bij voorkeur als XML- én pdf-bestand, eventueel alleen in pdf sturen naar facturen@aaenhunze.nl
3. Het zaaknummer en de contactpersoon van de gemeente Assen vermelden bij de adressering op de factuur. Het ontbreken van deze gegevens kan zorgen voor vertraging in de betaling.

Let op: U dient het zaaknummer en contactpersoon te vermelden bij de NAW gegevens bij de regel T.A.V. van de factuur.

6 Gunning

6.1 Beoordelingsprocedure

De ingediende inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, inschrijvingsvereisten, geschiktheidseisen en eventuele uitsluitingsgronden. Ook wordt getoetst of inschrijver voldoet aan het programma van eisen. Als de inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing. Uitsluitend inschrijvingen die deze toetsing doorstaan zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de gunningscriteria. De te hanteren gunningmethodiek is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV, voorheen EMVI). Het toepassen van Beste PKV is een methode om extra kwaliteit te honoreren. De opdrachtgever beoordeelt de inschrijving niet alleen op laagste prijs, maar ook op andere criteria. In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de gunningscriteria en gunningmethodiek. LET OP! Folders en brochures worden niet gezien als onderdeel van de inschrijving. Zij zullen daarom niet beoordeeld worden.

6.2 Gunningcriteria

In onderstaande tabellen staan de te hanteren gunningscriteria per perceel met vermelding van de relatieve waarde.

Gunningscriterium	Wegingsfactor
Prijs	30%
Kwaliteit - Beschikbaarheid - Innovatie - Veiligheid en privacy - Beheersbaarheid/FB - Verbinding SaaS platform/opdrachtgever	35%
Implementatie - Planning - Training - Handleiding	10%
Real-time Demo (minimaal beoordelingscijfer 6) - Bedienpost - Wachtrijen - Doorverbinden - Rapportages - Overige functionaliteit	25%

Het beoordelingsteam bestaat uit onderstaande functionarissen:

- Adviseur informatisering
- Adviseur automatisering
- Telefoniedewerker Aa en Hunze
- Telefoniedewerker Attenta

Gunningscriterium Prijs (30%)

Inschrijvers dienen de “Bijlage Prijzenblad” volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in te dienen. De inschrijver met de laagste prijs op een component krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten van betreffende component. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van de verhouding ten opzichte van de laagste inschrijving. In formulevorm is dit als volgt:

$$\begin{aligned}\text{Score inschrijver} &= (\text{Prijs laagste inschrijver} / \text{Prijs inschrijver}) * \text{Maximaal aantal te behalen punten} \\ &= \text{Score in aantal punten}\end{aligned}$$

Het maximaal aantal te behalen punten voor het gunningscriterium prijs wordt meegewogen met een maximaal te behalen aantal punten van 30.

Alles wat in het aanbestedingsdocument wordt uitgevraagd, wordt aangeboden in de offerte en tijdens de Real-Time Demo wordt gedemonstreerd wordt geacht in de inschrijfprijs te zijn opgenomen.

Dit met uitzondering van de gevraagde innovatie bij het gunningscriterium kwaliteit en eventueel bij de Real-time Demo. Opdrachtnemer dient expliciet te benoemen in de ingediende offerte wat onder innovatie valt.

Het gunningscriterium Prijs wordt beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. De inschrijfprijzen worden pas na de inhoudelijke beoordeling en de Real-time Demo aan het beoordelingsteam bekend gemaakt.

Ook gemeente Aa en Hunze wenst inzicht te krijgen in de verschillende te hanteren tarieven van het eventueel in te zetten personeel gedurende de gehele potentiële looptijd van 12 jaar van de overeenkomst, behoudens de in de overeenkomst opgenomen jaarlijkse indexering. Deze tarieven zijn geen onderdeel van het gunningscriterium prijs maar dienen om in geval van eventuele aanvullende opdrachten dan wel meerwerk duidelijkheid te hebben omtrent de geldende tarieven. De tarieven dienen marktconform te zijn

Gunningscriterium Kwaliteit (35%)

Het gaat hier om de kenmerken van de in dit beschrijvend document geformuleerde uitvraag en het proces hoe de klant wordt betrokken bij het tot stand komen van de gewenste producten.

Bij dit gunningscriterium verwacht de gemeente van de inschrijvers om aan te tonen hoe zij de beste kwaliteit levert voor deze opdracht en hoe deze kwaliteit door de inschrijver wordt gewaarborgd.

In het plan van aanpak dient minimaal aandacht te worden besteed aan:

- Beschikbaarheid
- Innovatie
- Veiligheid en privacy
- Beheersbaarheid/FB
- Verbinding SaaS platform/opdrachtgever

Tevens verwacht de opdrachtgever van de inschrijvers om aan te tonen hoe de opdrachtgever optimaal wordt betrokken bij het proces van het tot stand komen van de in dit beschrijvend document geformuleerde uitvraag en hoe de opdrachtnemer hieraan invulling gaat geven.

Opdrachtgever verlangt van de Inschrijver een beschrijving voor dit Gunningscriterium.

Het gunningscriterium Kwaliteit wordt in consensus beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Indien de inschrijver in consensus een 6 scoort, krijgt de inschrijving 35 punten volgens de formule $(N/6) \cdot 100 \cdot 35\%$, waarbij N het beoordelingscijfer in consensus is van de scores van alle beoordelaars. Het is dus mogelijk meer dan 35 punten te scoren op dit gunningscriterium.

LET OP! Folders en brochures worden niet gezien als plan van aanpak en zijn dus ook geen deel van de inschrijving. Zij zullen daarom niet beoordeeld worden.

Gunningscriterium Implementatie (10%)

Bij dit gunningscriterium verwacht de opdrachtgever van de inschrijvers om aan te tonen hoe invulling wordt gegeven aan de Implementatie van de in dit beschrijvend document geformuleerde uitvraag en hoe de klant wordt betrokken bij de Implementatie. .

In het plan van aanpak dient minimaal aandacht te worden besteed aan:

- Planning
- Training
- Handleiding

Opdrachtgever verlangt van de Inschrijver een implementatieplan voor dit Gunningscriterium.

Het gunningscriterium Implementatie wordt in consensus beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Indien de inschrijver in consensus een 6 scoort, krijgt de inschrijving 35 punten volgens de formule $(N/6) \cdot 100 \cdot 10\%$, waarbij N het beoordelingscijfer in consensus is van de scores van alle beoordelaars. Het is dus mogelijk meer dan 10 punten te scoren op dit gunningscriterium.

Gunningscriterium Real-time Demo (25%)

De inschrijvers worden uitgenodigd voor een real-time presentatie. Voor deze Real-time Demo is maximaal 60 minuten beschikbaar inclusief het stellen van vragen door de opdrachtgever. Gezien de huidige omstandigheden zal de Real-time Demo voornamelijk plaatsvinden via Teams. Mocht de situatie wijzigen dan zal de Real-time Demo in het gemeentehuis van de gemeente Aa en Hunze in Gieten plaats vinden.

Van de inschrijvers wordt verwacht dat minimaal het beschrevene in de “Bijlage Casebeschrijving demonstratie telefonieoplossing” tijdens de Real-time Demo wordt gedemonstreerd, waarbij minimaal het volgende wordt gepresenteerd:

- Bedienpost
- Wachtrijen
- Doorverbinden
- Rapportages
- Overige functionaliteit

Het gunningscriterium Real-time Demo wordt in consensus beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Indien de inschrijver in consensus een 6 scoort, krijgt de inschrijving 35 punten volgens de formule $(N/6) \cdot 100 \cdot 25\%$, waarbij N het beoordelingscijfer in consensus is van de scores van alle beoordelaars. Het is dus mogelijk meer dan 25 punten te scoren op dit gunningscriterium. Wanneer er in consensus geen zes wordt gescoord leidt dit tot uitsluiting.

6.3 Gunningsprocedure

Elk gunningcriterium wordt door elk lid van de beoordelingscommissie per Inschrijver beoordeeld en van punten voorzien, volgens onderstaande systematiek, waarbij ook tussenliggende (hele) scores kunnen worden gegeven:

10 punten	Voldoet uitstekend aan de wens, veel meerwaarde voor de opdrachtgever. (zeer goed/uitmuntend/innoverend)
8 punten	Voldoet goed aan de wens, heeft meerwaarde voor de opdrachtgever. (ruim voldoende/goed)
6 punten	Voldoet voldoende aan de wens, geen extra meerwaarde voor de opdrachtgever. (voldoende)
4 punten	Voldoet matig aan de wens. (matig)
2 punt	Voldoet niet aan de wens. (onvoldoende)
0 punt	Indien één of meerdere beoordelaars één of meer (sub)criteria als onacceptabel heeft aangemerkt en daarom 0 'nul' punten heeft toegekend, heeft dit een uitsluitend karakter.

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie bijeen om in consensus het definitieve aantal punten per Inschrijver te bespreken.

Indien de inschrijver in consensus een 6 scoort, krijgt de inschrijving 60 punten volgens de formule $(N/6)*60$, waarbij N het gemiddelde is van de scores van alle beoordelaars. Ook op dit criterium is het mogelijk meer dan 60 punten te scoren (zie het rekenvoorbeeld).

6.4 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

Onvolledig of onjuist beantwoorde vragen c.q. ingediende documenten kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname. De opdrachtgever behoudt zich evenwel het recht voor verduidelijking en/of aanvulling van de inschrijving van inschrijver te verlangen, waaraan inschrijver vervolgens binnen de alsdan door de opdrachtgever gestelde termijn dient te voldoen.

6.5 Verificatie

De opdrachtgever kan besluiten de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, uit te nodigen voor een gesprek over zijn inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomst. NB. Dit verificatiegesprek staat los van de bewijsstukken die de opdrachtgever ter controle van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opvraagt. Blijkt tijdens het gesprek met de inschrijver dat in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten (raam)overeenkomst, dan zal de betreffende inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden een verificatiegesprek met de tweede inschrijver te voeren.

Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat de eindscore moet worden aangepast, zal het beoordelingsteam dit doorvoeren. Met dien verstande dat nimmer een score hoger gewaardeerd kan worden dan uit de offerte, en dus de eerste beoordeling, kon worden opgemaakt.

6.6 Gunning

Nadat de beoordelingsprocedure is afgerond, neemt de opdrachtgever een gunningsbeslissing die in de vorm van een voornemen tot gunning gelijktijdig aan alle inschrijvers wordt gecommuniceerd via TenderNed. Aan deze voorlopige gunning kan de winnende inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van het voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in van zijn aanbod.

Inschrijvers die (vooralsnog) niet aan aanmerking komen, ontvangen een afwijzingsbrief. In de afwijzingsbrieven zullen de relevante redenen van de gunningsbeslissing en de naam van de begunstigde worden opgenomen.

Ook bestaat voor deze inschrijver de mogelijkheid inlichtingen te vragen en in rechte op te komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Noord-Nederland, vestiging Assen. De termijn die hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen (opschortende termijn) na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Een afschrift van de dagvaarding dient binnen de periode van 20 dagen te worden toegezonden aan de opdrachtgever.

6.7 Voorbehoud

Een overeenkomst komt eerst tot stand wanneer alle toestemmingen, waaronder van het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente, zijn verkregen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de procedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, de tijdsplanning te wijzigen of de opdracht niet te gunnen.

7 Bijlage: Huidige situatie

Deze situatieschets beschrijft de huidige telefonie omgeving en geeft een inzicht in de aantallen abonnementen/aansluitingen, verkeer en licenties.

Globaal overzicht

Gemeente Aa en Hunze maakt sinds 2011 gebruik van een Microsoft Lync 2010 en later 2013 appliance voor het telefonie platform.

Server-/netwerkomgeving

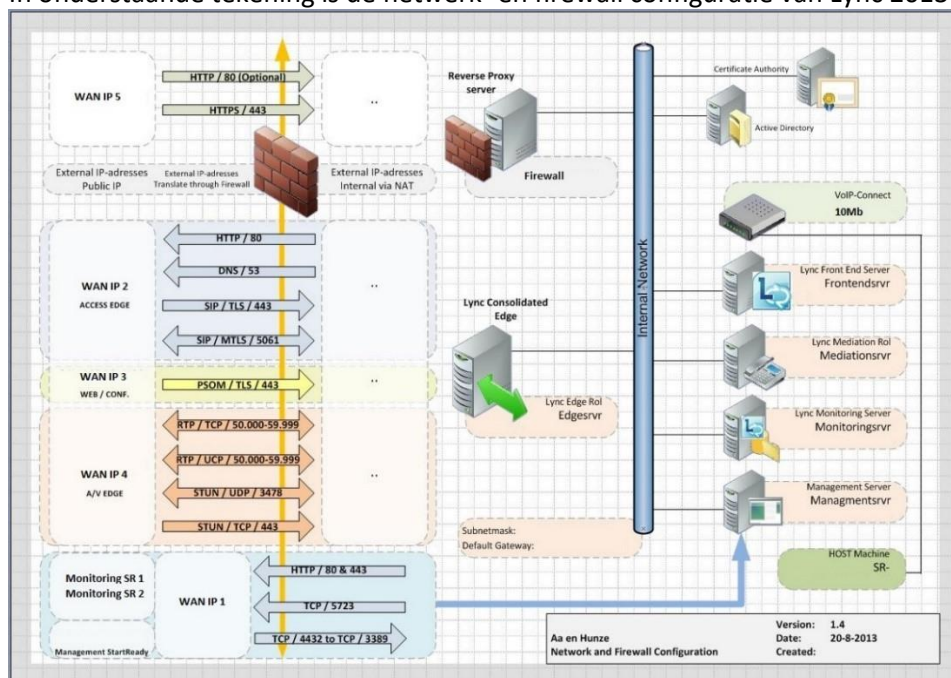
In de serverruimte hangt een appliance van KPN (StartReady) met daarop alle Lync servers. De appliance is verbonden met het netwerk op een snelheid van 10Gbps. Verder is de appliance verbonden met de 10Mb VoIP Connect. Er zijn 50 SIP licenties voor het tegelijk kunnen bellen van binnen naar buiten en andersom.

De gemeente heeft een ATA met daaraan een analoge fax met een eigen (VoIP)nummer. Deze ATA zit op dezelfde verbinding als de fysieke Lync server richting de VoIP Connect aangesloten. Hiervoor is een eigen SIP licentie aangeschaft. Er is een aparte trunk in de VoIP Connect naar de ATA om faxen rechtstreeks af te leveren.

De gemeente heeft een Windows domein met daarbij on-premise Exchange 2010 SP3. Hier staan een beperkt aantal mailboxen op. Deze mailboxen gaan dit jaar over naar Exchange 2016. Het overgrote deel van alle mailboxen staan in de cloud. Via een hybride configuratie zijn de Exchange on-premise en Exchange Online met elkaar verbonden. De gemeente heeft Office 365 E3 licenties.

De gemeente maakt gebruik van Unified Messaging. Alle gemaakte en gemiste gesprekken worden daardoor in Outlook weergegeven. Ook hebben we nog een beperkt aantal licenties beschikbaar voor UM voicemail.

In onderstaande tekening is de netwerk- en firewall configuratie van Lync 2013 te zien.



Beheer

KPN beheert de Lync serveromgeving. Ze doen vooral de updates van Lync Server, Windows en eventuele en aanpassingen waar de gemeente om vraagt.

De gemeente doet zelf het functioneel beheer. Hierbij gaat het vooral om het aanmaken en beheren van Accounts en response groups waaronder het aanpassen, nieuw aanmaken, vakanties/vrije dagen instellen en daarbij de ingesproken teksten koppelen.

Werkplekken

Medewerkers hebben de keuzemogelijkheid tussen een vaste en mobiele werkplekken.

De vaste werkplek is voorzien van een HP T630 Thin Cliënt met als besturingssysteem Windows 10 IOT. De meeste gebruikers hebben een Samsung smartphone, maar bij enkele staat een Aastra 6725ip telefoon die doormiddel van PoE verbonden is met de switch in de serverruimte en werkt op een snelheid van 1Gbps.

De mobiele werkplek is voorzien van een Lenovo laptop met Windows 10 of Samsung Tablet. Bij deze werkplek wordt ook gewerkt met een Samsung smartphone. Voor bellen met Skype voor Bedrijven in de VDI-omgeving, wordt er gebruik gemaakt van een Jabra Evolve MS40 Stereo headset.

Iedereen heeft op zijn/haar VMware VDI desktop (Windows 10 64bit) de Skype voor Bedrijven cliënt naast Office 365 draaien. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de “VMware Horizon Virtualization Pack for Skype for Business” voor het offloaden van gesprekken naar het apparaat.

Telefonistes hebben bijna dezelfde configuratie, maar in plaats van de Skype voor Bedrijven Cliënt hebben ze de Lync 2010 Attendant. Aan hun Thin Cliënt zit een Jabra PRO 9470 basisstation aangesloten en iedere telefoniste heeft haar eigen Jabra headset.

Locaties

Het gemeentehuis is de hoofdlocatie. Daarnaast faciliteert de gemeente op een elftal locaties werkplekken. Drie externe locaties zijn verbonden via een EVPN glasverbinding met het gemeentehuis. Deze hebben een mix van vaste- en mobiele werkplekken. Bij de overige locaties gaat het om een 1 a 2 werkplekken die via internet zijn verbonden.

Meesturen nummer

Op dit moment wordt bij elk gesprek dat van binnen naar buiten gaat het hoofdnummer van de gemeente meegestuurd.

Voice policy

Standaard heeft iedere medewerker de policy ‘Nationaal’. Telefonistes en een paar andere uitzonderingen hebben de policy ‘Alles’.

Standaard Lync 2013 Cliënt instellingen

Vóór corona waren dit de standaard instellingen:

Team oproepgroep

Dit wordt standaard gebruikt op elke kamer om binnenkomende telefoontjes van elkaar over te kunnen nemen.

Onbeantwoorde oproepen

Standaard staat dit bij iedereen ingesteld om te zorgen dat niet-opgenomen telefoontjes altijd ergens terecht komen en niet ineens stoppen. Bij de medewerkers van de gemeente gaat hij naar het KCC. Bij de medewerkers van Attenta gaat hij naar de KCC van Attenta.

Sinds corona werkt bijna iedereen thuis en hebben de meeste het vaste nummer doorgeschakeld naar het mobiele nummer.

Response groups

Er zijn op dit moment een 8-tal response groups geconfigureerd binnen Lync 2013.

Aantallen abonnementen/aansluitingen/verkeer en licenties

Kengetallen

Rubriek	Categorie	Aantal (Per maand)	Gemiddeld aantal (Per maand)	Opmerking
Infrastructuur	Verbinding koppeling Lync (glas)	1x 10Mbit verbinding		Bandbreedte huidige verbinding
	Spraak	50		Spraakkanalen SIP trunk
Verkeer	Nationaal	4.000 Gesprekken	15.000 minuten	Aantal gesprekken en minuten per maand.
	Internationaal	1 gesprekken	6 minuten	
Gebruikers Lync	Licenties	365 gebruikers		Gebruikerslicenties huidige omgeving

Verbruik 1 januari 2021 tot en met 31 maart 2021

Verbruik tot en met 31 maart 2021

	Aantal	Volume
Onderling bellen	2.861	9.155:17 min
Bellen naar vaste nummers	312	1.141:51 min
Bellen naar mobiele nummers	772	2.933:52 min

8 Bijlage: Casebeschrijving demonstratie telefonieoplossing

Leverancier demonstreert de bedienpostoplossing. Hierin komen in ieder geval de volgende acties naar voren:

Case

- Inloggen via Azure AD in de oplossing.
- Aannemen van telefoongesprek 1.
- Aannemen van telefoongesprek 2 en 3.
- Monitoren van de wachtrij.
- Doorverbinden van gesprek 1 naar een vast nummer(teams) in de organisatie. Zonder ruggespraak.
- Doorverbinden van gesprek 2 naar een vast nummer(teams) in de organisatie. Met ruggespraak.
- Doorverbinden van gesprek 3 naar mobiel telefoonnummer (met en zonder ruggespraak).
- Gespreksgeschiedenis terugkijken.
- Gesprek terughalen bij bezet of geen gehoor.
- Medewerkers zoeken naar wie je wilt doorverbinden.
- Hoe kan je je aanmelden in een huntgroep?
- Demonstreren van aanwezige managementrapportages.

Demonstreren overige functionaliteiten

- Wat kan de gemeente zelf? (beheer en support)
- Eventuele koppelingen met andere systemen.

Wat wil de leverancier zelf laten zien, waar kan de leverancier zich in onderscheiden?

- Denk hierbij aan innovaties, roadmap etc..

Beantwoorden overige/resterende vragen

9 Bijlage: Prijzenblad

Deze is als separate bijlage aan TenderNed toegevoegd.

10 Bijlage Conceptovereenkomst

Deze is als separate bijlage “Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2020 “aan TenderNed toegevoegd.

11 Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020)

Deze is als separate bijlage aan TenderNed toegevoegd.

12 Bijlage Verwerkersovereenkomst

Deze is als separate bijlage “20210412-standaard-verwerkersovereenkomst-v23-4-aa-en-hunze-overeenkomst” aan TenderNed toegevoegd.