

SELECTIELEIDRAAD TELEFONIE OMROEP BRABANT VIA DE OPENBARE PROCEDURE

PLANNING AANBESTEDINGSPROCEDURE TELEFONIE (TENTATIEF)	
AANKONDIGING PROCEDURE OP TENDERED	VRIJDAG 1 SEPTEMBER 2023
SLUITINGSDATUM INDIENEN VRAGEN	VRIJDAG 22 SEPTEMBER 2023
STREEFDATUM BEANTWOORDING VRAGEN	VRIJDAG 29 SEPTEMBER 2023
SLUITINGSDATUM INDIENEN VRAGEN NVI 1	MAANDAG 2 OKTOBER 2023
STREEFDATUM BEANTWOORDING VRAGEN	WOENSDAG 4 OKTOBER 2023
SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVING	DINSDAG 24 OKTOBER 2023
UITBRENGEN VOORNEMEN TOT GUNNING	VRIJDAG 27 OKTOBER 2023
BEZWAARTERMIJN (21 DAGEN) EINDIGT OP:	VRIJDAG 17 NOVEMBER 2023
DEFINITIEVE GUNNING	NA 17 NOVEMBER 2023

Datum: 26 september 2023

TenderNed kenmerk: TN-427222

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Deze selectieleidraad beschrijft het proces om te komen tot de gunning van een opdracht voor dienstverlening vaste- en mobiele telefonie aan Omroep Brabant Mediafaciliteiten C.V. (hierna aangeduid als “Omroep Brabant”).

1.2 Leeswijzer

Paragraaf 2 beschrijft de aanbestedende dienst en de huidige situatie met betrekking de gevraagde dienstverlening telefonie. In paragraaf 3 staan de eisen vermeld waar de gevraagde dienstverlening aan moet voldoen. Paragraaf 4 beschrijft hoe de inschrijving er inhoudelijk uit moet zien. Paragraaf 5 beschrijft de geschiktheidseisen, de uitsluitingsgronden, de beoordelingscriteria en de beoordelingssystematiek. Paragraaf 6 beschrijft de spelregels die in acht genomen moeten worden door inschrijvers. Paragraaf 7 bevat vier bijlagen waaronder het inschrijfbiljet in **Bijlage 1** dat verplicht gebruikt moet worden in deze aanbesteding.

1.3 Toepasselijk recht

Op deze aanbesteding via de openbare procedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie www.tenderned.nl). Het is aan inschrijvers om zelf tijdig te borgen dat een inschrijving inclusief alle daartoe behorende bijlagen elektronisch is ingediend op TenderNed.

1.4 Doel van de aanbesteding

Omroep Brabant wenst met één dienstverlener een overeenkomst telefonie af te sluiten voor een periode van maximaal vijf (5) jaar ingaande op 1 maart 2024 of zoveel eerder als mogelijk. Op de overeenkomst met de dienstverlener is de zogenoemde Opdrachtovereenkomst van toepassing in **Bijlage 2A**, de ARVODI 2018 in **Bijlage 2B** en de Verwerkersovereenkomst Telefonie in **Bijlage 2C**.

2. BESCHRIJVING HUIDIGE SITUATIE

Omroep Brabant maakt op dit moment gebruik van een cloud gebaseerde oplossing van KPN EEN waardoor er nagenoeg geen apparatuur (zoals bijvoorbeeld servers of een telefooncentrale) op de fysieke locaties van Omroep Brabant is.

De organisatie hanteert het principe dat elke medewerker een mobiele telefoon ter beschikking heeft inclusief een GSM- en data abonnement. Medewerkers die beschikken over een persoonlijke mobiele telefoon hebben een vast-mobiel integratie via een app.

De werkplekken waar verschillende medewerkers werken (rolgebonden op basis van een zogenoemd profiel) zijn voorzien van vaste telefoontoestellen in combinatie met een Gigaset N720 DM Pro Dect systeem. Voor zowel spraak als data wordt thans een vast bedrag betaald per abonnement per maand waarin zowel de licenties als de verbruikskosten zijn afgekocht.

Daarnaast maakt de organisatie gebruik van een receptie bedienpost die op werkdagen bezet is. Buiten kantooruren wordt gebruik gemaakt van een voice response systeem.

Tot slot gebruikt Omroep Brabant endpoints met een specifieke toepassing voor de A/V producties. Dit zijn 'normale' Voice over IP-apparaten die echter niet gangbaar zijn binnen reguliere telefonieoplossing.

2.1 Vaste telefonie

De huidige telefonie oplossing bestaat voor twee locaties, Son en Breda, uit een KPN EEN oplossing. De locatie Breda wordt volgend jaar opgeheven en maakt derhalve géén onderdeel uit van de gevraagde dienstverlening. De gehele infrastructuur wordt momenteel door KPN geleverd.

De huidige configuratie staat hieronder beschreven:

Onderdeel		Toepassing
<i>Platform</i>	KPN EEN	
<i>Connectiviteit</i>	1x Ethernet via het MexxNet 2x analoog op locatie Son	KPN EEN platform Alarmlijn/Lift
<i>Voice Response</i>	1x Call Center – Premium 6x Call Center - Standard	
<i>IP-toestellen</i>	65x AP-Yealink-T42G 4 x AP-Yealink-T46G	
<i>Bedienpost Receptie</i>	1x Receptionist Plus (peter connect)	
<i>IP-apparaten</i>	6x Cisco SPA122 ATA 5x YellowTec Talkmaster XT 1x YellowTec B-Line Bold	Vorklijnen t.b.v. A/V producties

<i>Dect Systeem</i>	1x Gigaset N720 DM Pro Dectmanager 14x Gigaset Basisstation 26x R630H Pro Handset 1x R650H Pro handset	
---------------------	---	--

Omroep Brabant beschikt daarnaast nog over een Nood Communicatievoorziening (NCV). Dit platform valt buiten de reikwijdte van de gevraagde dienstverlening omdat deze dienst alleen geleverd kan worden door KPN.

2.2 Mobiele telefonie

Omroep Brabant heeft 163 (honderd drieënzestig) KPN spraak/data abonnementen in gebruik met onbeperkt bellen binnen de EU en een 5G databundel van 10GB die binnen de EU gebruikt kan worden. Het dataverkeer wordt gedeeld met alle gebruikers doormiddel van een bedrijfsbundel.

Daarnaast beschikt de organisatie over 95 (vijfennegentig) data simkaarten die gebruik maken van de gezamenlijke databundel van de spraak/data abonnementen.

Tot slot heeft de opdrachtgever 8 (acht) Vodafone en 9 (negen) T-Mobile abonnementen in gebruik. Deze losse abonnementen worden ingezet voor de live A/V verbinden waarvoor de capaciteit van meerdere providers benodigd is om voldoende bandbreedte te verkrijgen. De Opdrachtgever maakt gebruik van twee type besturingssystemen voor mobiele telefoons: Apple iOS en Android.

2.3 Netwerkinfrastructuur

Er is er een internetverbinding aanwezig van 1Gb/s (up- en down) die nu alleen gebruikt wordt voor internetverkeer, maar geschikt is om te gebruik als sip-trunk. Voor telefonie is binnen het netwerk een V-LAN beschikbaar met een gegarandeerde bandbreedte voor telefonie.

2.4 Huidig verbruik

Hieronder wordt het huidige verbruik van telefonie en data weergegeven. Dit betreft het gemiddelde over de maanden mei en juni 2023:

Vaste telefonie	
Onderling bellen	28.251 min
Bellen naar vaste nummers	1.866 min
Bellen naar mobiele nummers	8.581 min

Mobiele telefonie	
Onderling bellen	5.656 min
Bellen naar vaste nummers	6.428 min
Bellen naar mobiele nummers	1.2263 min
Voicemail	34 min
SMS	244 stuks
Premium SMS (CM.com)	445 stuks

3. PROGRAMMA VAN EISEN VASTE EN MOBIELE TELEFONIE

Deze paragraaf beschrijft de gewenste situatie na oplevering van de uitgevraagde dienstverlening. De onderdelen die beschreven worden zijn:

- 1) Algemene eisen;
- 2) Licenties en abonnementen;
- 3) Capaciteit en beschikbaarheid;
- 4) Aansluitingen en infrastructuur;
- 5) Functionaliteiten vaste telefonie;
- 6) Functionaliteiten receptie bedienpost;
- 7) Functionaliteiten voice response systeem;
- 8) Functionaliteiten mobiele telefonie;
- 9) Mobiele dekking;
- 10) Beheerportaal;
- 11) Implementatie;
- 12) Service Level Agreement;
- 13) Privacy en security;
- 14) Tarieven, facturatie en overige bepalingen van de Opdrachtovereenkomst.

3.1 Algemene eisen

Eis 1: De geboden oplossing van Opdrachtnemer betreft een cloudoplossing.

Eis 2: De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de werking van de telefonievoorziening en de samenwerking met andere systemen, netwerken en omgevingen, zoals de SIP-netwerken maar ook met de LAN- en WAN-infrastructuren van Opdrachtgever.

Eis 3: Alle koppelingen met, toegangen tot, en informatie van de configuratie evenals de spraak- en dataverkeersgegevens van Opdrachtgever zijn door Opdrachtnemer beveiligd en afgeschermd in de aangeboden dienstverlening (incl. verbindingen) c.q. in de cloud voor bewuste en onbedoelde inbreuken van binnenuit en van buitenaf en tegen ongeoorloofd gebruik c.q. inzage.

Eis 4: Opdrachtnemer prioriteert telefoongesprekken. Dit betekent dat noodoproepen, bijvoorbeeld vanuit een lift, voorrang krijgen op overige telefoongesprekken.

Eis 5: Alle - onder de Opdrachtovereenkomst vallende – toekomstige individuele mobiele abonnementen kennen een einddatum die gelijk is aan de initiële einddatum van de te sluiten Opdrachtovereenkomst. Dit betekent dat op de einddatum van de

Opdrachtovereenkomst (initieel of na verlenging daarvan) alle onderliggende abonnementen contractvrij worden zodra de Opdrachtovereenkomst of de verlenging daarvan is beëindigd.

Eis 6: Vaste en mobiele telefoonnummers blijven of worden eigendom van de Omroep Brabant Mediafaciliteiten C.V.

Eis 7: Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een bestaand telefoonnummer van een in dienst te treden medewerker mee te nemen bij diens indiensttreding. Daarnaast biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om bij uitdiensttreding dit telefoonnummer over te dragen aan desbetreffende (voormalig) medewerkers indien Opdrachtgever daarom verzoekt.

3.1 Licenties en abonnementen

Eis 8: Omroep Brabant heeft algemene nummers en doorkiesnummers. Hiervoor moeten de hieronder gespecificeerde nummerreeksen beschikbaar worden gesteld binnen het platform. Deze nummerreeksen zijn niet meer onder contract via KPN EEN en derhalve maandelijks opzegbaar.

	Nummerreeksen
Algemeen nummer hoofdlocatie	040-2949494
Nummerreeksen locatie Son	040-2949100 t/m 2949499

Eis 9: Omroep Brabant maakt gebruik van mobiele abonnementen. Onderstaande aantallen mobiele en data only abonnementen moeten als onderdeel van de dienstverlening worden geleverd. Deze nummers zijn niet meer onder contract via KPN EEN en derhalve maandelijks opzegbaar:

Abonnementen	Aantal abonnementen
Mobiele abonnementen	165
Data only abonnementen	96

De elf (11) abonnementen van T-Mobile en Vodafone die in de huidige situatie staan beschreven vallen buiten de reikwijdte van de gevraagde dienstverlening. Afhankelijk van de keuze die de inschrijver maakt voor de provider die het mobiele netwerk levert, zal Omroep Brabant hier actie op ondernemen. De reden hiervan is dat de betreffende simkaarten eventuele ondercapaciteit (voor het streamen van videoverbindingen) opvangen. Het is daarom van belang dat hiervoor simkaarten van een andere provider worden gebruikt.

Eis 10: Van de mobiele abonnementen hebben er 75 de beschikking over een licentie voor vaste telefonie. Dit stelt de gebruiker in staat om via een app of teams integratie via een vast nummer te bellen.

Eis 11: Daarnaast dienen de onderstaande apparaten te worden hergebruikt en voorzien van een licentie voor vaste telefonie:

Type	Aantal	
Vast toestel	15	AP-Yealink-T42G
Dect toestel	15	Gigaset N720 DM Pro
Vorken radiospelletjeslijnen	10	AVT THipPro 16
Vorken Back-up	2	Yellow Tec B-line TX
Vorken Televisie (retour)	6	Yellow Tec B-line TX

Het is toegestaan om een alternatieve oplossing aan te bieden voor de Dect-omgeving door inzet van mobiele telefoons met een vast nummer. Inschrijver dient er dan rekening mee te houden dat het aantal licenties en mobiele abonnementen moet worden opgehoogd met 15 stuks.

Indien andere apparatuur wordt aangeboden als onderdeel van de inschrijfsom om aan de gevraagde dienstverlening te kunnen voldoen dan is dat toegestaan mits de aangeboden apparatuur van minimaal dezelfde kwaliteit is als de te vervangen apparatuur.

Eis 12: De aangeboden oplossing beschikt over één receptie bedienpost met de functionaliteiten zoals beschreven in paragraaf 3.5.

Eis 13: De aangeboden oplossing beschikt over één voice response systeem met de functionaliteiten beschreven in paragraaf 3.6.

Eis 14: Er kunnen tenminste 10 hunt groepen gelijktijdig in gebruik zijn.

Eis 15: Er kunnen tenminste 10 call pick-up groepen gelijktijdig in gebruik zijn.

3.2 Capaciteit en beschikbaarheid

Eis 16: De geboden oplossing is geschikt om de capaciteit van Opdrachtgever te faciliteren: zowel bij aanvang van de Opdrachtovereenkomst als bij wijzigende omvang op het gebied van vaste en mobiele telefonieaansluitingen gedurende de looptijd van de Opdrachtovereenkomst.

Eis 17: De dienst, inclusief de supportorganisatie, is beschikbaar 24x7 voor de opdrachtgever.

Eis 18: Updates en upgrades van soft- hard- en/of firmware in de aangeboden dienstverlening worden te allen tijde in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd, waarbij de Opdrachtnemer vooraf aangeeft of er sprake is van eventuele verminderde werking, verminderde security en/of verplichte aanpassingen in de applicaties, netwerken en systemen van Opdrachtgever.

3.3 Aansluitingen en infrastructuur

Eis 19: Vaste telefonie is altijd op basis van VOIP.

Eis 20: Vaste telefoontoestellen en eventuele andere fysieke randapparatuur moeten in het LAN van Opdrachtgever aan een specifiek VLAN (Voice VLAN) worden toegewezen.

Eis 21: Ten behoeve van het platform kan de bestaande - redundante - internetverbinding van Opdrachtgever worden gebruikt. Het staat de inschrijver vrij om te kiezen voor een eigen redundante verbinding naar de aangeboden dienstverlening (cloud of anderszins). In dat geval moet de inschrijver de kosten die hiermee gemoeid zijn meenemen in de kosten voor de aangeboden dienstverlening én moet de inschrijver garanderen dat de gevraagde dienstverlening (bijvoorbeeld de beschikbaarheid/leveringszekerheid) wordt gehaald.

Eis 22: Tenminste 30 gelijktijdige gesprekken moeten gefaciliteerd worden.

Eis 23: De huidige mobiele nummers moeten behouden blijven. Eventuele noodzakelijke porteringen naar een nieuw netwerk om de benodigde connectiviteit en nummerbehoud te realiseren zijn onderdeel van de dienstverlening. De betreffende nummers van de mobiele abonnementen worden na gunning aan de dienstverlener ter beschikking gesteld.

Eis 24: De huidige end-points moeten worden hergebruikt voor mobiele- en vorktoestellen. Levering van toekomstig aan te schaffen hardware op deze onderdelen valt buiten de scope van de opdracht.

Eis 25: De netwerkinfrastructuur van Omroep Brabant wordt gebruikt voor het interne transport van gesprekken. Toevoegen van extra infrastructuur na het overnamepunt, dus als onderdeel van het LAN-netwerk van Omroep Brabant, is niet toegestaan.

Eis 26: De nu in gebruik zijnde 'specials' die gebruikt worden als vorktoestellen moeten, zonder toevoeging van extra apparatuur, op sip niveau aangesloten worden op het platform van de dienstverlener.

3.4 Functionaliteiten vaste telefonie

Eis 27: De volgende end-points worden door de aangeboden oplossing gefaciliteerd:

1. Fysiek bureau telefoontoestel;
2. App voor Android en iOS;
3. Microsoft Teams integratie (zonder E5 licenties van Microsoft);
4. Desktopclient voor Windows en Mac;
5. Device met Sip connectie (conform opgave).

Eis 28: Het is mogelijk voor eindgebruikers om via een mobiele applicatie instellingen specifiek voor hun telefoonnummer aan te passen.

Eis 29: De selfservice beheeromgeving voor de eindgebruikers biedt tenminste de volgende mogelijkheden:

1. Instellingen voor doorschakeling voicemail;
2. Instellingen voor aan- en afwezigheid;
3. Instellingen voor 'niet storen';
4. In- en uitschakelen wisselgesprek;
5. In- en uitschakelen nummerdoorgifte, standaard is deze optie ingeschakeld;
6. Samenvoegen van gesprekken;
7. Overzicht van alle gebruikers met telefoonnummers (interne nummers).

Eis 30: Door iedere gebruiker kan een eigen voicemailbericht worden ingesteld.

Eis 31: Op de endpoints kan de beschikbaarheid van de medewerker zichtbaar worden gemaakt op basis van de status in Microsoft 365 (Outlook én Teams). Dit betreft alleen de endpoints die gekoppeld zijn aan een gebruiker.

3.5 Functionaliteiten Receptie bedienpost

Eis 32: De bediening van de receptiefunctie is in zijn geheel mogelijk door middel van een web interface.

Eis 33: Een gesprek moet door de receptiemedewerker(s) in de wacht gezet kunnen worden, waarna er automatisch wachtmuziek te horen is. De bron van de wachtmuziek is een audiofile die door de Opdrachtgever wordt aangeleverd.

Eis 34: Er is een wachtrijfunctionaliteit beschikbaar. Als de receptiemedewerker in gesprek is worden opvolgende bellers in de wacht gezet. Het is voor de receptiemedewerker zichtbaar hoeveel bellers in de wacht staan.

Eis 35: Aanwezig/afwezigheid routing (nachtstand) waarmee kan worden aangegeven of de receptie bezet is of dat er een routing moet worden gedaan naar het voice response systeem moeten door de receptie ingesteld kunnen worden.

3.6 Functionaliteiten Voice response systeem

Eis 36: Er moeten drie voice response menu's geleverd. De reeds bestaande menustructuur moet overgenomen worden t.b.v. algemeen nummer (nachtstand), spelletjeslijn en de storingsdienst.

Eis 37: Er moet een enkel laag keuzemenu zijn waarmee de beller naar de juiste afdeling of voicemail kan worden doorverbonden.

Eis 38: Er moet een instelbare dag/nacht- en weekendschakeling (nachtstand) zijn waarmee bepaald kan worden of het systeem actief is.

3.7 Functionaliteiten Mobiele telefonie

Eis 39: Per mobiele gebruiker wordt een maandelijkse bundel van onbeperkt bellen en 10 GB data ter beschikking gesteld. Alle bundels worden op bedrijfsniveau bij elkaar opgeteld, waarna het totaal gebruik als maximaal te verbruiken Gb/s wordt gehanteerd.

Eis 40: Wanneer een overschrijding dreigt van het gebruik van de totale bundel (dus over het geheel) wordt Opdrachtgever daar vooraf proactief over geïnformeerd.

Eis 41: Het product mobiele telefonie kan ook buiten Nederland worden gebruikt (tegen dezelfde voorwaarden als gebruik in Nederland) en in de volgende landen/gebieden: de gehele EU, Noorwegen, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

Eis 42: De oplossing biedt de functionaliteit voor wisselgesprekken en het samenvoegen van gesprekken. Deze functionaliteit werkt ook in het buitenland.

Eis 43: De mobiele telefonie oplossing is geschikt voor het gebruik van E-sims. Het verdient de voorkeur dat de medewerker zelf de mogelijkheid heeft om deze te activeren.

Eis 44: De eindgebruikers kan tenminste de onderstaande wijzigingen doorvoeren:

1. Instellingen voor doorschakeling voicemail;
2. Doorschakelen naar ander mobiel- of vast nummer;
3. Een extra deelnemer toevoegen aan een telefoongesprek;
4. Puk code van simkaart opvragen.

3.8 Beheermodule

Eis 45: Opdrachtnemer draagt zorg voor een web-based beheeromgeving waar beheerders kunnen inloggen om instellingen van de telefoniecentrale aan te passen.

Eis 46: Alle functionaliteiten die voor de eindgebruikers beschikbaar zijn in de app kunnen ook door beheerders in deze beheeromgeving centraal of individueel worden aangepast.

Eis 47: Aanvullend dienen onderstaande functionaliteiten beschikbaar zijn:

1. De voicemailfunctie kan worden in- of uitgeschakeld of een pincode van de voicemail kan worden gereset;

2. Vaste nummers moeten in een zogenoemde 'call pick-up groep' geplaatst kunnen worden. Een 'call pick-up group' is een groep medewerkers die gesprekken van elkaar moeten kunnen aannemen;
3. Vaste nummers moeten in een zogenoemde 'hunt groep' geplaatst kunnen worden. Een 'huntgroep' is een seriële opvolging van een binnenkomend gesprek dat niet wordt opgenomen.

Eis 48: Tenminste de volgende handelingen met betrekking tot de vaste telefonie kunnen door de beheerders van Omroep Brabant, dus zonder tussenkomst van de dienstverlener, worden uitgevoerd:

1. Aanmaken, verwijderen en wijzigen van vaste telefoontoestellen en abonnementen;
2. Aanmaken verwijderen en wijzigen van hunt- en call pick-up groepen;
3. Aanmaken, verwijderen en wijzigen van de routing in het voice-response systeem;
4. Koppelen van mobiele toestellen aan interne nummers t.b.v. de app voor de mobiele abonnementen;
5. Configureren van toestellen en functie toetsen t.b.v. toestel autoprovisioning;
6. Activeren van nood (door-) schakeling hoofdnummer in geval van calamiteiten.

Indien dienstverlener de voorkeur heeft deze handelingen zelf te verrichten dan is dat toegestaan onder de voorwaarden dat dienstverlener een resultaatverplichting aangaat dat aangevraagde mutaties op dezelfde werkdag als ingediend worden verwerkt. Bij het niet nakomen van deze resultaatverplichting is dienstverlener automatisch in verzuim (lees: er is geen ingebrekestelling vanuit Omroep Brabant nodig).

Eis 49: Tenminste de volgende handelingen met betrekking tot de mobiele telefonie kunnen door de beheerders van Omroep Brabant, dus zonder tussenkomst van de dienstverlener, worden uitgevoerd:

1. Aanmaken, verwijderen en wijzigen van mobiele telefoontoestellen en abonnementen;
2. Toewijzen van Simkaarten;
3. Opzoeken van puckcodes;
4. Inzicht in verkeersgegevens (data en bellen) en kosten per abonnement/gebruiker.

3.9 Implementatie

Eis 50: De huidige end-point moeten hergebruikt worden conform de eisen in deze selectieleidraad.

Eis 51: De huidige telefoonnummers van Opdrachtgever blijven gehandhaafd en worden derhalve door Opdrachtnemer in het ontwerp en de realisatie van de nieuwe telefonievoorziening opgenomen. Dit betreft zowel de huidige vaste nummers als de mobiele nummers.

Eis 52: Nieuw geleverde SIM-kaarten en eSIM zijn voorzien van toegangsbeveiliging in de vorm van een pincode.

Eis 53: De implementatie is **uiterlijk 1 maart 2024** gereed.

Eis 54: De Opdrachtnemer draagt zorg voor het testen van het telefoniesysteem voor ingebruikname. Ook draagt de Opdrachtnemer zorg de uitvoering van een functionele acceptatietest door de Opdrachtgever.

Eis 55: Tijdens het implementatieproject verzorgt de opdrachtnemer een gebruikers- en beheerderstraining. De gebruikerstraining mag een duur hebben van maximaal twee (2) uur per gebruiker. Het aantal gebruikers is 160.

3.10 Service Level agreement

Eis 56: De standaard beschikbaarheid van de telefonievoorziening is tenminste 99,8%, te meten over een periode van 12 maanden. Dit betekent een maximale niet-beschikbaarheid van 87,66 minuten per maand.

Eis 57: De Nederlandstalige helpdesk/servicedesk van de Opdrachtnemer is 24 x 7 uur beschikbaar ten behoeve van het melden van prio1-incidenten.

Eis 58: Van een prio1-incident is sprake wanneer de gehele organisatie geen gebruik kan maken van de dienst of wanneer specifieke nummers niet functioneren (bijvoorbeeld de vorklijnen t.b.v. de RTV-producties).

Eis 59: In geval van een prio1-incident geldt een maximale responsetijd van 30 minuten en oplostijd van 4 uur.

Eis 60: Opdrachtnemer levert een standaard SLA op bij contractering waarbij tenminste alle in de selectieleidraad opgenomen eisen en randvoorwaarden zijn verwerkt.

Eis 61: Onderdeel van de SLA is een dienst die het mogelijk maakt om op werkdagen van 09:00-17:00 wijzingen aan te melden die door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd. Alle standaard wijzingen die in minder dan twee (2) uur kunnen worden uitgevoerd vallen binnen de SLA.

Eis 62: Opdrachtnemer levert (1) keer per kwartaal, uiterlijk op de 20e dag na afloop van een kwartaal, een Service Level rapportage aan.

3.11 Privacy en Security

Eis 63: De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de Opdrachtovereenkomst voldoen aan de algemene vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Eis 64: De gevraagde dienstverlening voldoet gedurende de gehele looptijd aan de NEN27001 normering.

3.12 Tarieven, facturatie en overige bepalingen van de overeenkomst

Eis 65: De afgegeven prijs voor de dienstverlening moet alle kosten bevatten die voortvloeien uit het voldoen aan de eisen in deze aanbesteding. De kosten voor de totale dienstverlening mogen niet hoger zijn dan Euro 75.000, -- (exclusief BTW) per jaar.

EIS 66: Inschrijver garandeert dat de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A), de ARVODI 2018 (Bijlage 2B) en de Verwerkersovereenkomst Telefonie (Bijlage 2C) van deze selectieleidraad van toepassing zijn op de dienstverlening en dat geen daar van afwijkende contractvoorwaarden zullen gelden.

Eis 67: Inschrijver garandeert de dienstverlening voor een periode van drie (3) jaar na afronding van de transitie/ implementatie als ook het recht van Omroep Brabant om na afloop van deze drie (3) jaar twee (2) keer steeds één (1) jaar te mogen verlengen zonder dat er andere (contract-) voorwaarden of een andere Verwerkersovereenkomst zullen gelden.

Eis 68: Inschrijver garandeert dat de prijs voor de dienstverlening gestand wordt gedaan en dat de prijs voor de dienstverlening ingaande 1 januari 2025 jaarlijks maximaal geïndexeerd zal worden op basis van CPI met als basisjaar 2024.

Eis 69: Opdrachtnemer kan het aantal licenties en abonnement jaarlijks met 25% verminderen of vermeerderen zonder dat leidt tot een aanpassing van tarieven en/of voorwaarden zoals overeengekomen bij het afsluiten van de Opdrachtovereenkomst.

Eis 70: Facturatie achteraf vindt op maandelijkse basis plaats middels versturen van een e-mail naar een door de Opdrachtgever te specificeren e-mail adres.

Eis 71: Opdrachtnemer dient op de factuur de kostenposten te specificeren.

Eis 72: De betalingstermijn voor Opdrachtgever is 30 dagen, tenzij de factuur niet correct is opgesteld.

4. EMVI CRITERIA

In deze aanbesteding is gekozen voor zowel prijs als kwaliteit. Prijs weegt 70% en kwaliteit weegt 30%. Indachtig een maximale inschrijfsom voor de aangeboden dienstverlening van Euro 250.000 is de maximale Eurowaarde voor kwaliteit Euro 75.000.

4.1 Criteria voor Prijs (weegt 70%)

Alle prijzen moeten zijn aangeboden in Euro's zonder voorbehouden ten aanzien van wisselkoersstijgingen in andere valuta's. Een inschrijving met een jaarlijkse waarde van meer dan **Euro 75.000, --** en eenmalige implementatiekosten van **Euro 25.000, --** exclusief BTW is ongeldig.

Jaarlijkse kosten

Onder de jaarlijkse kosten wordt verstaan alle kosten aan abonnementen, licenties en support conform de gevraagde dienstverlening (eisen) en daarop aangeboden dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 3.

Eenmalige implementatiekosten

Onder de eenmalige implementatiekosten wordt verstaan alle kosten die nodig zijn om te migreren naar de nieuwe omgeving inclusief training en adoptie. Zelf in het geval de winnende inschrijving bestaat uit een KPN EEN oplossing is training en adoptie nodig aangezien in de huidige situatie maar een fractie van de mogelijkheden die dat platform biedt wordt gebruikt door medewerkers.

4.2 Criteria voor kwaliteit

In deze paragraaf staan de kwaliteitscriteria beschreven. Deze wordt opgebouwd uit de onderstaande beoordelingen:

- 1) Het in te dienen Plan van Aanpak Implementatie;
- 2) Aangeboden ondersteuning gedurende de looptijd van de dienstverlening.

4.3.1. Kwaliteitscriterium 1: Plan van Aanpak implementatie (waarde 50.000 Euro)

Inschrijver dient een Plan van Aanpak in te dienen waarin beschreven moet staan:

1. Een gedegen uitgewerkte wijze van **volledige** implementatie, zoals bijvoorbeeld de overgang naar nieuwe telefooncentrale, het omzetten van de abonnementen en waarborging van de doorgang van radio- en televisie-uitzendingen;
2. Een planning van alle uit te voeren stappen tijdens de implementatie zodat per 1 maart 2024 de dienstverlening in gebruik kan worden genomen;
3. hoe de beoogde oplossing zoveel mogelijk aansluit bij de huidige kantoorprogrammatuur (Office 365, Microsoft, Apple, Android en iOS);

4. de maatregelen die worden genomen om te borgen dat de impact voor de eindgebruikers zo klein mogelijk is.

Van inschrijver wordt verwacht dat deze in maximaal tien (10) A4 de implementatie van de dienstverlening beschrijft. Deze beschrijving moet zo concreet mogelijk zijn opdat Omroep Brabant onderstaande beoordeling kan uitvoeren. De omvang mag ook korter zijn (meer is niet altijd beter).

4.3.2. Kwaliteitscriterium 2: Ondersteuning tijdens de looptijd van de overeenkomst (waarde 25.000 Euro)

Beschrijf hoe u de opdrachtgever gaat ondersteunen bij het dagelijks beheer en gebruik van de aangeboden telefonie omgeving. Ga daarbij tenminste in op de volgende onderwerpen:

1. Optimaal blijvend gebruik van de geleverde omgeving door medewerkers;
2. Communicatie over wijzingen en aanpassingen;
3. Ondersteuning bij het beheer en wijzigingen van functionaliteiten.

Van inschrijver wordt verwacht dat deze in maximaal tien (10) A4 **beschrijft op welke wijze deze voorgaande drie (3) onderwerpen gegarandeerd vorm en inhoud zal geven gedurende de looptijd van de overeenkomst**. Deze beschrijving moet zo concreet mogelijk zijn opdat Omroep Brabant onderstaande beoordeling kan uitvoeren. De omvang mag ook korter zijn (meer is niet altijd beter).

5. BEOORDELINGSPROCES

In deze paragraaf staan de geschiktheidseisen, de uitsluitingsgronden, de beoordelingscriteria en beoordelingssystematiek uitgewerkt.

5.1 Geschiktheidseisen

Inschrijver moet, door het opgeven van **minimaal** één (1) referentie in het inschrijfbiljet, aantonen dat hij de gevraagde dienstverlening (dus inclusief alle eisen die daaraan worden gesteld in deze aanbesteding, bijvoorbeeld t.a.v. de vork of de specifieke toestellen die aanwezig zijn bij Omroep Brabant) in de afgelopen drie (3) jaar tot tevredenheid van de referent heeft geleverd. **Indien meer dan één (1) referentie noodzakelijk is om de gevraagde ervaring te bewijzen dan zijn meerdere referenties toegestaan.**

Het staat Omroep Brabant vrij om contact op te nemen met de **ingediende** referent(ies) en te controleren of **desbetreffende** referent daadwerkelijk tevreden was over de geleverde dienstverlening. Indien **desbetreffende** referent niet tevreden blijkt te zijn (of **desbetreffende** referentie niet blijkt te kloppen) is de inschrijving ongeldig.

5.2 Uitsluitingsgronden

Alle uitsluitingsgronden opgenomen in het op TenderNed beschikbaar gestelde UEA zijn van toepassing. Indien een of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn heeft inschrijver het recht in het UEA toe te voegen welke passende maatregelen zijn genomen om problemen naar de toekomst toe te mitigeren. Dit UEA moet onderdeel uitmaken van de inschrijving en rechtsgeldig zijn ondertekend.

5.3 Beoordelingsproces

Ingediende inschrijvingen worden gecontroleerd in de volgorde beschreven in de Aanbestedingswet 2012 op geldigheid.

5.4 Beoordelingscriteria

De door inschrijver in te dienen inschrijving moet in ieder geval zowel (1) een Plan van Aanpak Implementatie (kwaliteitscriterium 1) als ook een beschrijving van de geboden ondersteuning gedurende de looptijd van de dienstverlening (kwaliteitscriterium 2) indienen.

De beoordeling daarvan is als volgt:

Plan van Aanpak Implementatie (fictieve Eurowaarde 50.000)

Met overtuigend wordt bedoeld dat het aanbestedingsteam van Omroep Brabant tot de conclusie komt dat er nagenoeg geen risico's zijn dat er sprake zal zijn van een onvolledige implementatie een niet realistische planning, conflicten met de huidige kantoorapparatuur of een gebrek aan maatregelen die de impact op de eindgebruikers zoveel mogelijk minimaliseert.

Volledig overtuigend:	Euro 50.000;
Grotendeels maar niet geheel overtuigend:	Euro 37.500;
Gerede twijfel hier en daar maar nog acceptabel:	Euro 25.000;
Niet overtuigend/niet acceptabel:	Euro 0.

Beschrijving ondersteuning gedurende de looptijd van de dienstverlening (fictieve Eurowaarde 25.000)

Met overtuigend wordt bedoeld dat het aanbestedingsteam van Omroep Brabant tot de conclusie komt dat er nagenoeg geen risico's zijn dat er a) onvoldoende optimaal gebruik van de geleverde omgeving plaats zal gaan vinden, b) de communicatie over wijzigingen en aanpassingen tekort zal schieten en c) er sprake is van onvoldoende ondersteuning bij het beheer en wijzigingen van functionaliteiten.

Volledig overtuigend:	Euro 25.000;
Grotendeels maar niet geheel overtuigend:	Euro 18.750;
Gerede twijfel hier en daar maar nog acceptabel:	Euro 12.500;
Niet overtuigend/niet acceptabel:	Euro 0.

5.5 Beoordelingssystematiek

Het aanbestedingsteam, die de beoordeling van de kwaliteitscriteria zal uitvoeren, bestaat uit de onderstaande deelnemers:

- Carlo van Acker, Manager Technology & Facilities
- Kimberly van Heuven van Staering, Coördinator facilitair
- Léon Kluijtmans, Teammanager IT- en Mediatechniek
- Willem-Jan van Rooij, Systeemspecialist Mediatechniek

De beoordelingssystematiek is prijs minus kwaliteit. De inschrijving met de laagste Euro waarde heeft de Economisch Meest Voordelige Inschrijving ingediend.

Ter illustratie een voorbeeld:

Inschrijving	Totale kosten	Kwaliteit 1	Kwaliteit 2	Totale kwaliteit	Prijs minus kwaliteit
A	€ 250.000,00	€ 37.500,00	€ 25.000,00	€ 62.500,00	€ 187.500,00
B	€ 214.888,00	€ 50.000,00	€ 18.750,00	€ 68.750,00	€ 146.138,00
C	€ 197.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 50.000,00	€ 147.000,00
D	€ 193.000,00	€ 37.500,00	€ 18.750,00	€ 56.250,00	€ 136.750,00
E	€ 175.000,00	-	beschrijving ontbreekt		ongeldig
F	€ 280.000,00	€ 50.000,00	€ 25.000,00	€ 75.000,00	ongeldig

Inschrijver D komt dus in aanmerking voor een voornemen tot gunning (onder voorbehoud van een eventueel bezwaar tegen het voornemen tot gunning door een andere inschrijver én de

overeenstemming met betrekking tot de af te sluiten Opdrachtovereenkomst tussen de winnende inschrijver en Omroep Brabant.

Inschrijving E is ongeldig omdat er geen beschrijving is ingediend voor kwaliteitscriterium 2 en inschrijving F is ongeldig omdat de totale kosten hoger zijn dan de maximale inschrijfsom van Euro 250.000.

5.6 Eisen aan de inschrijving

Inschrijver moet het inschrijfbiljet invullen en rechtsgeldig ondertekenen. Het inschrijfbiljet is als Bijlage 1 beschikbaar is gesteld op TenderNed. Tevens moet aan dit inschrijfbiljet zijn toegevoegd:

- 1) Een ondertekend UEA;
- 2) Een Plan van Aanpak Implementatie;
- 3) Een beschrijving van de ondersteuning die geleverd zal worden gedurende de looptijd van de dienstverlening.

6. SPELREGELS PROCEDURE

In deze paragraaf staan de spelregels die gelden voor deze aanbesteding via de openbare procedure en die door inschrijvers in acht genomen moeten worden.

Regel 1: Meldingsplicht omissies

Inschrijvers moeten uiterlijk op **donderdag 4 oktober 2023 om 12:00 Nederlandse tijd** Omroep Brabant hebben geïnformeerd over (eventuele) omissies in deze selectieleidraad. Onder omissies wordt verstaan: eisen of elementen in de aanbestedingsstukken die (mogelijk) discriminatoir, onredelijk bezwarend of onvoldoende duidelijk of transparant zijn.

Regel 2: Offerte en correspondentie alleen in de Nederlandse taal

Inschrijvers moeten een inschrijving uitbrengen in de Nederlandse taal. Offerte of correspondentie opgesteld in een andere taal dan het Nederlands worden niet in behandeling genomen.

Regel 3: Prijs in Euro en bovengrens totaalprijs in de inschrijving

Alle prijzen moeten zijn aangeboden in Euro's zonder voorbehouden ten aanzien van wisselkoersstijgingen in andere valuta's. Een inschrijving met een jaarlijkse waarde van meer dan Euro 75.000, -- en eenmalige implementatiekosten van Euro 25.000, -- exclusief BTW is ongeldig.

Inschrijvers garanderen, door het uitbrengen van een inschrijving, kennis te hebben genomen van deze bovengrenzen. Bovendien garanderen inschrijvers, door het uitbrengen van een inschrijving, geen juridische procedure te initiëren indien de inschrijving wordt afgewezen omdat deze bovengrens in de inschrijving is overschreden.

Regel 4: Geldigheidsduur inschrijving

Inschrijvers garanderen dat de inschrijving zonder enig voorbehoud gestand zal worden gedaan tot 1 april 2024.

Regel 5: Intrekken of aanpassen inschrijving

Het staat inschrijvers vrij om tot de sluitingsdatum van dinsdag 24 oktober 2023 om 12:00 uur Nederlandse tijd een uitgebrachte inschrijving in te trekken of aan te passen.

Regel 6: Of gelijkwaardig

Waar in deze Selectieleidraad of de nog te publiceren Nota van Inlichtingen wordt verwezen naar technische specificaties of normen wordt daarmee te allen tijde tevens bedoeld "of gelijkwaardig".

Indien een inschrijver een inschrijving indient waarin naar de mening van de inschrijver sprake is van een gelijkwaardige inschrijving, dan dient de inschrijver op eerste verzoek van Omroep Brabant binnen twee (2) werkdagen sluitend bewijs te overleggen waaruit blijkt dat de inschrijving gelijkwaardig is.

Mocht achteraf blijken dat een rechter van mening is dat er geen sprake is van gelijkwaardigheid dan is de inschrijver aansprakelijk voor alle schade en ander nadeel die Omroep Brabant mocht leiden als

gevolg van die uitspraak waaronder de kosten van een nieuwe inkoopprocedure en alle juridische kosten van Omroep Brabant die zijn veroorzaakt door de omissie van inschrijver.

Regel 7: Eigendom inschrijving

Alle documenten ingediend naar aanleiding van deze inkoopprocedure inclusief alle verzoeken om aanvullende informatie worden eigendom van Omroep Brabant. Commercieel vertrouwelijke informatie wordt alleen gebruikt voor de beoordeling van de inschrijving, verweer tijdens een juridische procedure, of wanneer een verplichting tot openbaarmaking voortvloeit uit wet- of regelgeving. Door het indienen van een inschrijving stemt de inschrijver in met het feit dat openbaarmaking onder voornoemde omstandigheden is toegestaan.

Regel 8: Geen vergoeding van kosten

Inschrijver verklaart zich door het indienen van een inschrijving akkoord met het feit dat kosten gemaakt voor het opstellen en indienen van een inschrijving niet worden vergoed en garandeert deze kosten niet in rekening te brengen, te verrekenen of te verhalen op Omroep Brabant.

Regel 9: Maar één keer inschrijven

Inschrijvers mogen maar „n (1) keer een inschrijving indienen.

Regel 10: Communicatie alleen via TenderNed

Alle vragen ten aanzien deze inkoopprocedure kunnen uitsluitend worden ingediend op TenderNed. Verzoeken om de antwoorden alleen aan de vragensteller te beantwoorden worden niet gehonoreerd. Alle ontvangen vragen worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Alle communicatie en of documentatie die op andere wijze dan hierboven vermeld aan Omroep Brabant wordt verstrekt, bijvoorbeeld telefonisch of door het versturen van post of e- mail, wordt terzijde gelegd.

Regel 11: Tussentijdse wijzigingen in de aanbestedingsstukken

Het staat Omroep Brabant vrij om tijdens de inkoopprocedure wijzigingen aan te brengen in de aanbestedingsstukken. De eventueel gewijzigde aanbestedingsstukken worden op TenderNed gepubliceerd. Indien - naar het eigen oordeel van Omroep Brabant - de eventuele wijzigingen aanleiding geven om inschrijvers meer tijd te bieden voor de uit te brengen inschrijving kan besloten worden de sluitingsdatum voor het indienen van inschrijving te verplaatsen naar een latere datum. Een dergelijke wijziging wordt in TenderNed gepubliceerd.

Regel 12: Eisen die worden gesteld aan de inhoud en vorm van de inschrijving

Om een geldige inschrijving in te dienen moeten inschrijvers gebruik maken van het inschrijfbiljet opgenomen in Bijlage 1. Dit inschrijfbiljet moet volledig zijn ingevuld en ondertekend door een tekeningbevoegde functionaris.

Regel 13: Verplichte contractvormen

De contractvorm staat beschreven in eis 66. Eigen of afwijkende leveringsvoorwaarden van de inschrijver worden niet geaccepteerd. Indien na inschrijving blijkt dat een inschrijver voorbehouden maakt ten aanzien van een of meerdere artikelen in de verplicht voorgeschreven contractvorm wordt de inschrijving ongeldig verklaard.

Regel 14: Varianten zijn niet toegestaan

Inschrijvers moeten een inschrijving indienen die voldoet aan alle eisen in deze Selectieleidraad. Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Regel 15: Aanvullende documentatie en inlichtingen

Inschrijvers moeten binnen twee (2) werkdagen verzoeken voor het indienen van aanvullende documentatie en inlichtingen per e-mail beantwoorden. Onder aanvullende documentatie en inlichtingen wordt verstaan documentatie en inlichtingen die door de inschrijver wordt ingediend op verzoek van Omroep Brabant en die meer gedetailleerd inzicht kan geven in de door de inschrijver ingediende inschrijving. Het aanleveren van aanvullende documentatie en inlichtingen mag er niet toe leiden dat een inschrijver achteraf zijn inschrijving aanpast (bijvoorbeeld door de prijzen aan te passen).

Regel 16: Bezwaar

Inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen of die niet de winnende inschrijving hebben uitgebracht, ontvangen daarvan een schriftelijke bericht. De onderbouwing van die afwijzing heeft alleen betrekking op de inschrijver zelf. Afgewezen inschrijvers hebben twintig (20) dagen de tijd, gerekend vanaf de dag na verzending van de afwijzing om hun bezwaar kenbaar te maken door het initiëren van een kort geding. De bevoegde rechtbank staat in TenderNed.

Einde selectieleidraad