

Implementatie en adoptie van een Microsoft Phone System en selectie Klantencontactcenter-oplossing

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare aanbestedingsprocedure

Publicatienummer 535565

Status	Definitief
Versie	V 20231019-7
Datum	19 oktober 2023

Sluitingsdatum: 23 november
2023



Inleiding

Dit Beschrijvend Document hoort bij de openbare aanbestedingsprocedure, als bedoeld in paragraaf 2.2.1.3 van de Aanbestedingswet, van ICT West-Brabant West.

Door middel van deze aanbestedingsprocedure beoogt ICT West-Brabant West één Raamovereenkomst aan één Inschrijver te gunnen. De scope van de Raamovereenkomst betreft, samengevat:

- het implementeren van een Microsoft Phone System, gebruikmakend van door Deelnemers ten behoeve van Leverancier te ontsluiten Microsoft-licenties, en/of
- adoptie van het Microsoft Phone System binnen de betreffende organisaties van Deelnemers , en/of
- het op basis van gebruiksrechten op veilige wijze via het internet ter beschikking stellen (SaaS), implementeren en onderhouden van een KCC-oplossing, en/of
- adoptie van de geselecteerde KCC-oplossing binnen de betreffende organisaties van Deelnemers.

U wordt verzocht op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen.

De uiterste datum en tijd voor het indienen van een Inschrijving is 23 november 2023, 12.00 uur.

1

BEGRIPPEN EN PLANNING

1.1	Begrippen	5
1.2	Planning op hoofdlijnen	7

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	8
2.2	ICT West-Brabant West	8
2.3	Varianten	9
2.4	Visie op sourcing	9
2.5	De Scope en kaders	10
2.5.1	Achtergrond en doelstelling	10
2.5.2	Indicatieve fasering	11
2.5.3	De Scope (indien intentie afgegeven)	12
2.5.4	Buiten scope	13
2.5.5	De verplichte kaders	13
2.5.6	Adoptie	20
2.6	Raamovereenkomst en looptijd	20

3

PROCEDURE

3.1	Algemeen	22
3.2	Algemene voorschriften	23
3.3	Openbare aanbestedingsprocedure	23
3.3.1	Voorbehoud	23
3.4	Aankondiging	23
3.5	Informatie-uitwisseling	24
3.5.1	Nadere inlichtingen over het Beschrijvend Document	24
3.5.2	Opmerkingen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure	24
3.5.3	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	25
3.5.4	Toepasselijk recht en geschillen	25
3.6	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	25
3.6.1	Taal	25
3.6.2	Verwijzing naar bijlagen	25
3.6.3	Ondertekening	25
3.6.4	Contactpersoon	25
3.6.5	Volledigheid en indeling van de Inschrijving	26
3.6.6	Vertrouwelijkheid	27
3.6.7	Geldigheidsduur	27
3.6.8	Kosten van de Inschrijving	27
3.6.9	Overige eisen en voorwaarden	27
3.7	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	27
3.8	Gedragscode Re-transitie	28
3.9	Beoordelingsfase	28
3.9.1	Procedure van beoordelen	28
3.9.2	Controle van Inschrijvings- en op de vormvereisten	28
3.9.3	Beoordeling op de Uitsluitingsgronden en Minimumeisen	28
3.9.4	Beoordeling op het Gunningscriterium	29
3.9.5	Gunning	29
3.10	Communicatie	29

3.11 Verduidelijking**29****4****CRITERIA VOOR KWALITATIEVE SELECTIE**

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	30
4.2	Uitsluitingsgronden	31
4.2.1	Verplichte uitsluitingsgronden	31
4.2.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	31
4.2.3	Bewijsmiddelen	31
4.3	Geschiktheidseisen	32
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	32
4.3.2	Technische bekwaamheid	33
4.4	Beroep op derden	34

5**GUNNINGSMODEL**

5.1	Kwaliteitsdocumenten	36
5.1.1	Oplossingsvoorstel KCC-oplossing	37
5.1.2	Implementatieplannen (2x): (i): Microsoft Phone System en (II): KCC-Oplossing	38
5.1.3	Adoptieplannen	41
5.1.4	Wensen m.b.t. Service Level Agreement	41
5.1.5	Kansendossier	44
5.2	De prijs	46
5.3	Scoregrondslag	47
5.3.1	Prijs (P-score)	47
5.3.2	Q-score	47
5.3.3	F-score	48
5.3.4	Verificatie	49

6**BIJLAGEN**

6.1	Inschrijvingmodel	50
6.2	Formulier voor het stellen van vragen	50
6.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	50
6.4	Voorwaarden	50
6.4.1	Raamovereenkomst	50
6.4.2	Model Nadere Overeenkomst	50
6.4.3	Model Verwerkersovereenkomst	50
6.5	Referentiesjabloon	50
6.6	Kansendossier	50
6.7	Eisen informatiebeveiliging en privacy	51
6.8	Deelnemers en hun intentie; volgorde werkzaamheden	52

1

BEGRIPPEN EN PLANNING

Begrippen en planning

1.1 BEGRIPPEN

Aw	Aanbestedingswet van 1 november 2012 houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen van 1 november 2012, Stb 2012, 542, gewijzigd op 1 juli 2016.
Beschrijvend Document	Het onderhavige document dat de functionele behoeftestelling van ICT West-Brabant West ten behoeve van haar Deelnemers verwoordt en op basis waarvan u een Inschrijving kunt indienen.
Bijlage(n)	Aanhangsel(s) dat (die) in en/of bij het Beschrijvend Document is (zijn) gevoegd. Deze Bijlage(n) vormen een onlosmakelijk onderdeel van het Beschrijvend Document.
Deelnemers	De deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling ICT West-Brabant West, zijnde de gemeenten Roosendaal, Etten-Leur, Moerdijk, Tholen en een tweetal andere gemeenschappelijke regelingen, te weten Werkplein Hart van West-Brabant (Werkplein) en Regio West-Brabant (RBW). In het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure kwalificeert ICT West-Brabant West zelf ook als Deelnemer aangezien zij zelf ook onderdelen van de scope afneemt, zie tabel in Bijlage 6.8
Gunningscriterium	Het gunningscriterium voor deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw.) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in dit Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Inschrijver	De onderneming die een Inschrijving indient.

Inschrijving	De bindende aanbieding die een Inschrijver op basis van dit Beschrijvend Document indient.
Inschrijvingsmodel	Het formulier waarin Inschrijver zijn prijsaanbod beschrijft. Het Inschrijvingsmodel is als Bijlage 6.1 bij dit Beschrijvend Document gevoegd.
Leverancier	De Inschrijver aan wie ICT West-Brabant West de Raamovereenkomst gunt.
Minimumvereisten	De bekwaamheidsvereisten waaraan een Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. ICT West-Brabant West stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van dit Beschrijvend Document en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van dit Beschrijvend Document en prevaleert boven de bepalingen van dit Beschrijvend Document. Indien er meerdere versies van de Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de versies het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Raamovereenkomst	De overeenkomst die op basis van deze openbare aanbestedingsprocedure door ICT West-Brabant West met Leverancier wordt aangegaan en waarin de voorwaarden voor het uitvoeren van de Nadere Overeenkomsten zijn vastgelegd.
Scope	De opdrachten die op basis van de Raamovereenkomst door een Deelnemer kunnen worden verstrekt kunnen de volgende onderwerpen omvatten: • het implementeren van een Microsoft Phone System, gebruikmakend van door Deelnemers aan Leverancier (Administratorrechten) West Ter Beschikking te Stellen Microsoft-licenties, en/of • adoptie van het Microsoft Phone System binnen de betreffende organisaties van Deelnemers, en/of • het op basis van gebruiksrechten op veilige wijze via het internet ter beschikking stellen (SaaS), implementeren en onderhouden van een KCC-oplossing, en/of • Adoptie van de geselecteerde KCC-oplossing binnen de betreffende organisaties van Deelnemers aan ICT West-Brabant West
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.

TABEL 1: BEGRIPPEN

1.2 PLANNING OP HOOFDLIJNEN

Event	Periode / datum
Aankondiging op TenderNed	19 oktober 2023
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door potentiële Inschrijvers	3 november 2023, 12.00 uur
Datum publicatie Nota van Inlichtingen	9 november 2023
Uiterste datum en tijd indienen	23 november 2023, 12.00 uur
Inschrijving	
Gunningsbesluit	1 december 2023
Bezwaartermijn	2 t/m 21 december 2023
Ingangsdatum Raamovereenkomst	22 december 2023

TABEL 2: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

Nota bene. De inschrijvingstermijn bedraagt 34 dagen, met inachtneming van het bepaalde van artikel 2.74, onder a. van de Aanbestedingswet. De in artikel 2.71, eerste lid, juncto artikel 2.74b, genoemde termijn kan vanwege een urgente situatie niet in acht worden genomen. De urgentie is gelegen in het gegeven dat alle eenmalige werkzaamheden uiterlijk 31 maart 2025 dienen te zijn afgerond in verband met lopende verplichtingen, terwijl de voorbereidingen om dit te bereiken voor 1 maart 2024 dienen te zijn afgerond (het sluiten van 9 nadere overeenkomsten na voorafgaand overleg met 9 verschillende deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling).

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	8
2.2	ICT West-Brabant West	8
2.3	Varianten	9
2.4	Visie op sourcing	9
2.5	De Scope en kaders	10
2.6	Raamovereenkomst en looptijd	20

Algemeen

Voor u ligt het Beschrijvend Document in het kader van de openbare Europese aanbestedingsprocedure 'Selectie KCC-oplossing' van ICT West-Brabant West. U wordt verzocht op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen.

2.1 LEESWIJZER

Dit Beschrijvend Document bevat onder meer informatie over de aanbestedingsprocedure, de eisen en inhoud waaraan de Inschrijving dient te voldoen en het gunningscriterium. Tevens wordt de beoordelingsprocedure beschreven.

Hoofdstuk 1 beschrijft de begrippen. Hoofdstuk 2 beschrijft ICT West-Brabant West en de context en inhoud van de Scope. Hoofdstuk 3 beschrijft de procedure en hoofdstuk 4 de uitsluitingsgronden en kwalitatieve geschiktheidscriteria. Hoofdstuk 5 beschrijft het gunningsmodel. Tenslotte treft u in hoofdstuk 6 de verwijzing naar de Bijlagen aan, die als separate bestanden bij dit Beschrijvend Document zijn gevoegd.

2.2 ICT WEST-BRABANT WEST

ICT West-Brabant West is een Gemeenschappelijke Regeling in de vorm van een bedrijfsvoeringsorganisatie die ICT diensten levert aan de gemeenten Roosendaal, Etten-Leur, Moerdijk, Tholen en een tweetal Gemeenschappelijke Regelingen (Werkplein en RWB) tezamen 'Deelnemers' van ICT West-Brabant West genoemd. Het technisch beheer is ondergebracht in een drietal teams, Workspace management, Application hosting, en Infrastructuur Generiek. Er zijn een aantal contracten voor 3e lijns ondersteuning op diverse infrastructurele componenten. De dienstverlening aan de Deelnemers is vastgelegd in een Producten en Dienstencatalogus (PDC). De afspraken met betrekking tot de kwaliteit zijn per Deelnemer vastgelegd in een (generieke) Service Level Overeenkomst (SLA). De dienstverlening van ICT WBW wordt ondersteund door de ISM processen: incidentmanagement, changemanagement,

configuration management, quality management en Service Level Management. Projecten (infrastructuur- en informatieprojecten van Deelnemers) worden gerealiseerd volgens de PRINCE2 methodiek. Voor gebruikersondersteuning is een centrale ICT Servicedesk ingericht. Daarnaast wordt op locatie werkplekondersteuning geboden.

Het functioneel beheer ter zake van Teams-telefonie is als volgt voorzien:

1e lijns: gebruikersvragen worden beantwoord door de functioneel beheerder van gemeenten en Werkplein.

Voorbeelden daarvan zijn: Er komt geen melding binnen op de telefoons: 'Open & dicht' inregelen bij bijzondere activiteiten zoals bijvoorbeeld een zomerborrel en teambuilding. De feestdagen zijn een standaardinstelling.

2e lijns: functioneel beheer wat kan worden beheerd in Teams Admin Centre door de functioneel beheerder van gemeenten en Werkplein.

Voorbeelden daarvan zijn: Beheer van wachtrijen, instellen van voicemails wachtrijen en het toekennen van 076 nummer aan nieuwe medewerker (automatisch)

3e lijns: training en adoptie bij Leverancier

Op basis van een 'strippenkaart': wanneer de functioneel beheerder er niet uit komt/hulp nodig heeft, trainingen, inrichten van wachtrijen en nieuwe verzoeken uit de organisatie, zoals koppeling met deurbel, Piketregelingen etc.

In het kader van het Microsoft Phone System levert ICT West-Brabant West als technische support:

- Connectiviteit
- Session Border Controller t.b.v. Vodafone Calling in Office 365 (VCiO 365)
- Ondersteuning bij migratie nummerblokken

Het functioneel beheer ter zake van de KCC-oplossing wordt als volgt voorzien:

- Beantwoording van gebruikersvragen en het functioneel beheer ligt bij de gemeenten zelf als Deelnemers
- Voor het overige geldt op overeenkomstige wijze het vorenstaande omtrent het Microsoft Phone System

Voor nadere informatie over ICT West Brabant West wordt verwezen naar:

<http://www.ictwbw.nl>.

2.3 VARIANTEN

ICT West-Brabant West staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw). De Inschrijver kan slechts één Inschrijving indienen waarbij één oplossingsrichting wordt aangeboden.

2.4 VISIE OP SOURCING

De Deelnemers hanteren het beleid: 'cloud, tenzij....'

Voor de invulling van de onderhavige Scope betekent dit het volgende:

- De Deelnemers kiezen voor standaard 'commercial on the shelf' software die in de vorm van SaaS wordt geleverd. Dat maakt dat er een keuze wordt gemaakt uit oplossingen en leveranciers die er ook daadwerkelijk zijn;
- voor de Deelnemers zijn passende functionaliteit, betrouwbaarheid, integreerbaarheid en exploitatie-service levels het primaire belang voor oplossingskeuzes en partnerkeuzes;
- aangeboden oplossingen voldoen aan alle verplichte standaarden volgens het forum van standaardisatie, zie: <https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>
- de Deelnemers kiezen voor de positie van smart follower waar het gaat om ICT-technologie en -innovatie. Dat betekent enerzijds dat zij bij voorkeur geen launching customer van nieuwe technologie is en anderzijds zich wel in de primaire kern-focus van de ontwikkelingen van de ICT-markt en roadmaps van oplossingsleveranciers willen bevinden (dus niet in een secundaire of niet-kern-focus-technologie/ontwikkeling).

2.5 DE SCOPE EN KADERS

2.5.1 ACHTERGROND EN DOELSTELLING

Door de Deelnemers (inclusief ICT West-Brabant West) is besloten de transitie te maken van Mitel naar Microsoft Teams Telefonie, in dit Beschrijvend Document aangeduid als het Microsoft Phone System. Deze transitie zal door iedere Deelnemer in eigen tempo en planning worden uitgevoerd, waarbij de gemeente Etten-Leur zelf de implementatie heeft verzorgd. Andere Deelnemers maken de komende maanden de afweging de implementatie ofwel zelf uit te voeren ofwel deze te laten verzorgen door de Leverancier die op basis van deze aanbestedingsprocedure door ICT West-Brabant West en Deelnemers wordt geselecteerd.

Daarnaast maken de Deelnemers die tot implementatie overgaan de komende maanden tevens de afweging om de adoptie van het Microsoft Phone System zelf of eveneens door de te selecteren Leverancier te laten uitvoeren.

Omdat het Microsoft Phone System alleen de basis belfunctionaliteiten biedt, is er ten behoeve van de Klantencontactcentra (KCC) van Deelnemers additionele software noodzakelijk om in de extra functionaliteiten te kunnen voorzien.

Vanuit de Deelnemers is in zijn algemeenheid te kennen gegeven dat zij de behoefte hebben aan:

- 1 Ondersteuning bij de implementatie en ingebruikname van het Microsoft Phone System
- 2 Ondersteuning bij de implementatie en ingebruikname van KCC-software

Om invulling te geven aan bovenstaande behoeften is het van belang dat de gevraagde ondersteuning bij één partij wordt belegd.. Door de ondersteuning bij implementatie en adoptie van het Microsoft Phone System (incl. KCC-oplossing) gezamenlijk (Europees) aan te besteden, waarbij ICT West-Brabant West penvoerder is, wordt hieraan voldaan.

De Deelnemers zijn niet verplicht alle onderdelen van de Scope bij de te selecteren Leverancier af te nemen. Daarnaast heeft Regio West-Brabant aangegeven alleen van support van ICT West-Brabant West ter zake van het Microsoft Phone System gebruik te willen maken.

In de tabel in paragraaf 6.8 is schematisch weergegeven ten aanzien van welk onderdeel van de Scope de Deelnemers hun intentie hebben uitgesproken om het betreffende onderdeel af te nemen. Daadwerkelijke afname van het betreffende onderdeel van de Scope is afhankelijk van de door de betreffende Deelnemer gepercipieerde prijs – kwaliteitverhouding op basis van behoefte en beschikbaar budget ten opzichte van de ontvangen inschrijvingsprijzen op de onderdelen.

Op dit moment de volgende aantallen gebruikers (KCC) en accounts actief:

Deelnemer		Named	Concurrent
Etten-Leur	KCC	11	3
	WMO	30	3
ICT West-Brabant West		8	2 à 3
Moerdijk		11	3 à 4
Roosendaal		8	6
Tholen		18	4
Werkplein		10	?

TABEL 3: AANTALLEN GEBRUIKERS KCC

Deelnemer	Inwoners	Accounts
Etten-Leur	44.652	481
ICT West-Brabant West		42
Moerdijk	37.717	474
Roosendaal	77.613	815
Tholen	26.825	319
Werkplein		248

TABEL 4: AANTALLEN INWONERS EN ACCOUNTS

2.5.2 INDICATIEVE FASERING

In zijn algemeenheid geldt als kader voor de fasering:

- 1 december 2023: (voorlopig) gunningsbesluit
- Week 49, 50 en 51: verificatie, voorbereiding ondertekening Overeenkomst, voorbereiding ondertekening Nadere Overeenkomsten per Deelnemer (een en ander uitdrukkelijk onder voorbehoud van een 'bezwaar' (zie tabel 2 in paragraaf 1.2)
- 22 december 2023: ingangsdatum Overeenkomst
- Week 52 (2023) en 1 (2024): kerstreces
- 8 tot en met 31 januari 2024: vervolg voorbereiding ondertekening Nadere Overeenkomsten per Deelnemer
- 1 februari 2024: start uitvoering implementatiewerkzaamheden door Leverancier
- 31 december 2024: wenselijk einddatum opleveringen/acceptaties alle overeengekomen werkzaamheden
- 31 maart 2025: uiterste einddatum opleveringen/acceptaties alle overeengekomen werkzaamheden

- De fasering, uitgezet in de tijd, dient door Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving te worden voorgesteld, zie paragraaf 5.1.

Nota bene: de Leverancier is in staat de implementatie en adoptie van het Microsoft Phone System en de KCC-oplossing bij minimaal twee Deelnemers parallel uit te voeren.

2.5.3 DE SCOPE (INDIEN INTENTIE AFGEGEVEN)

2.5.3.1 Implementatie Microsoft Phone System

- 1 De Leverancier draagt zorg voor de implementatie van het Microsoft Phone System en stelt daartoe in overleg met de betreffende Deelnemer en ICT West-Brabant West een implementatieplan op, gebaseerd op het als onderdeel van de Inschrijving ingediende concept Implementatieplan, waarna tussen de betreffende Deelnemer en Leverancier een Nadere Overeenkomst wordt aangegaan conform het model dat als Bijlage 6.4.2 bij dit Beschrijvend Document is gevoegd:
 - alle configuraties (inrichting/parametrisering);
 - alle koppelingen;
 - uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde testprocedures;
 - alle opleidingen voor beheerders.

2.5.3.2 Adoptie Microsoft Phone System

- 2 De Leverancier draagt zorg voor adoptie van het Microsoft Phone System en stelt daartoe in overleg met de betreffende Deelnemer en ICT West-Brabant West een adoptieplan op, gebaseerd op het als onderdeel van de Inschrijving ingediende concept Adoptieplan, waarna tussen de betreffende Deelnemer en Leverancier een Nadere Overeenkomst wordt aangegaan conform het model dat als Bijlage 6.4.2 bij dit Beschrijvend Document is gevoegd.

2.5.3.3 Levering, implementatie en beheer KCC-oplossing

- 3 De Leverancier draagt zorg, met inachtneming van de hiervoor verwoorde doelstelling, scope, alsmede de hierna genoemde verplichte kaders, gebaseerd op het als onderdeel van de Inschrijving ingediende concept Implementatieplan, voor de gehele implementatie van de KCC-oplossing:
 - beschikbaarstelling, op basis van voldoende gebruiksrechten, van alle benodigde onderdelen/modulen van de KCC-oplossing, inclusief updates en upgrades, benodigde certificaten;
 - alle configuraties (inrichting/parametrisering);
 - alle koppelingen;
 - uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde testprocedures;
 - alle opleidingen voor beheerders en eindgebruikers.
- 4 De Leverancier draagt zorg voor onderhoud c.q. hosting en beheer van de KCC-oplossing, aansluitend op de visie van de deelnemers op sourcing, zie paragraaf 2.4. De door Leverancier als onderdeel van zijn Inschrijving opgestelde Service Level Agreement wordt hiertoe als bijlage bij de Raamovereenkomst tussen Leverancier en ICT West-Brabant West gevoegd.

2.5.3.4 Adoptie KCC-oplossing

- 5 De Leverancier draagt zorg voor adoptie van de KCC-oplossing en stelt daartoe in overleg met de betreffende Deelnemer en ICT West-Brabant West een adoptieplan op, gebaseerd op het als onderdeel van de Inschrijving ingediende concept Adoptieplan, waarna tussen de betreffende Deelnemer en Leverancier een Nadere Overeenkomst wordt aangegaan conform het model dat als Bijlage 6.4.2 bij dit Beschrijvend Document is gevoegd.

2.5.4 BUITEN SCOPE

- Functioneel beheer (aanpassingen doen aan de logica van de oplossing).

2.5.5 DE VERPLICHTE KADERS

De Deelnemer biedt ondersteuning bij de implementatie van het Microsoft Phone System c.q. de KCC-oplossing en stelt projectresources beschikbaar op het gebied van projectleiding, informatiemanagement/analyse en (functioneel/technisch) beheerders.

Voor de implementatie en oplevering van het Microsoft Phone System c.q. de oplevering, de oplevering en het beheer van de KCC-oplossing gelden de verplichte functionele kaders als beschreven in de hiernavolgende sub paragrafen 2.5.5.x:

2.5.5.1 Kaders voor de Microsoft Phone System implementatie

- a Het geïmplementeerde Microsoft Phone System voldoet aan de visie op sourcing van de Deelnemers, zie paragraaf 2.4;
- b Redundante Session Border Controller (SBC) wordt geleverd door VodafoneZiggo (GT Vast);
- c Session Border Controller wordt per Deelnemer ingericht;
- d Iedere Deelnemer heeft een eigen Microsoft tenant waarin het Microsoft Phone System Native geïmplementeerd dient te worden;
- e Iedere Deelnemer heeft een eigen Microsoft Azure AD waarmee gekoppeld dient te worden;
- f Uitwijk t.b.v. telefonie dient mogelijk te zijn in geval van niet beschikbaar zijn van Internet;
- g Back-up van de inrichting van de telefonie tenants per Deelnemer.

2.5.5.2 Algemene uitgangspunten ter zake van het KCC

- a De aangeboden KCC-oplossing voldoet aan de visie op sourcing van ICT West-Brabant West en Deelnemers, zie paragraaf 2.4.
- b De aangeboden KCC-oplossing is gecertificeerd voor integratie met Microsoft Teams Phone System en wordt geïntegreerd met Microsoft Teams waarbij iedere Deelnemer een eigen Microsoft Teams tenant heeft en waarbij geen additionele software op de werkplek behoeft te worden geïnstalleerd. Per Deelnemer is er één tenant. Beheerders, KCC supervisors en KCC medewerkers hebben toegang tot hun eigen tenant, ze hebben geen toegang tot de tenant van andere Deelnemers.
- c De aangeboden KCC-oplossing wordt via direct routing (over het internet) gekoppeld aan Vodafone Calling in Office 365 voor inkomend en uitgaande telefonie van ICT West-Brabant West en haar Deelnemers.

- d Leverancier stelt een testomgeving beschikbaar aan ICT West-Brabant West en haar Deelnemers voor het testen van nieuwe releases, het configureren en testen van callflows, het configureren van integraties met API's, en Graph API's; Callflows en integraties kunnen worden geëxporteerd en vervolgens worden geïmporteerd in de tenant van de Deelnemer;
- e De aangeboden KCC-oplossing wordt als SaaS-dienst gekoppeld met Azure AD zodat gebruikers toegang hebben tot de dienst hebben via single sign on in combinatie met multifactor authenticatie (MFA).
- f De aangeboden KCC-oplossing is schaalbaar in functionaliteit (bijvoorbeeld telefonie of omnichannel) en volume (bijvoorbeeld aantal medewerkers). Op- en afschalen kan op elk moment. De maandelijkse kosten worden na een wijziging aangepast op basis van de afgenomen functionaliteit en volumes;
- g de aangeboden KCC-oplossing biedt functionaliteit voor:
 - > callcenter, geschikt voor inkomende telefonie (2.5.5.3);
 - > KCC medewerker callcenter, een medewerker voor afhandeling van het inkomende telefoonverkeer (2.5.5.4);
 - > KCC supervisor (2.5.5.5);
 - > Wallboard (2.5.5.6);
 - > API's voor integraties met andere applicaties (2.5.5.7);
 - > Functioneel beheer functies (2.5.5.9);
 - > Omnichannel, geschikt voor inkomende telefonie plus e-Mail, WhatsApp en (web)chat) (2.5.5.8).
- h Passend niveau van informatiebeveiliging; zie Bijlage 6.7.
- i Binnen de KCC-oplossing worden wijzigingen opgeslagen, voordat ze actief worden doorgevoerd (accordering).
- j Binnen de KCC-oplossing wordt per koppeling een actieve status (per koppeling) opgehaald.

2.5.5.3 Callcenter

- a Een telefonische klantengang bestaat uit minimaal de onderstaande mogelijkheden:
 - > tekstmeldingen zoals welkomsttekst, calamiteitentekst, sluitingstekst, wachtrijteksten en mededelingen
 - > een IVR of keuzemenu
 - > een wachtrij
 - > een terugbelverzoek
 - > gespreksrouting
 - > gespreksverdeling
- b De wachtrij kan bestaan uit tenminste onderstaande mogelijkheden:
 - > algemene wachttekst
 - > tekst over de positie in de wachtrij
 - > music on hold
- c Bij een verwachte lange wachttijd krijgt de beller een keuzemogelijkheid voor een terugbelverzoek. De keuze voor een terugbelverzoek wordt geboden op een door de KCC supervisor in te stellen wachtrij lengte of verwachte wachttijd. Bij keuze voor een terugbelverzoek wordt:

- > bij beschikbaarheid van nummerinformatie de beller de gelegenheid gegeven het nummer te bevestigen;
 - > in geval er geen nummerinformatie beschikbaar is of door de beller het nummer niet wordt gevalideerd, kan de beller zijn telefoonnummer intoetsen;
 - > het terugbelverzoek op de plaats van de beller in de wachtrij gezet;
 - > als het terugbelverzoek aan de beurt is, kan de KCC medewerker met een eenvoudige handeling de beller terugbellen;
 - > Indien het terugbelverzoek niet kan worden afgehandeld, bijvoorbeeld omdat de beller niet opneemt, wordt het terugbelverzoek terug in de wachtrij geplaatst zodat het op een later tijdstip opnieuw aangeboden wordt aan een beschikbare KCC medewerker;
 - > De KCC-medewerker de mogelijkheid geboden een terugbelverzoek af te sluiten indien deze herhaaldelijk niet kan worden afgehandeld.
- d De routing van gesprekken is mogelijk op basis van:
- > telefoonnummer klantingang¹
 - > datum, feestdagen, dag en tijd
 - > een IVR of keuze menu
 - > skills/vaardigheden van de KCC-medewerkers
 - > telefoonnummer van de beller
 - > last agent (de KCC Medewerker waarmee de beller al eerder heeft gesproken)
- e De verdeling van gesprekken is mogelijk op basis van:
- > longest idle (routing van een gesprek naar de langst vrije KCC-medewerker)
 - > round robin (evenwichtige verdeling van gesprekken over KCC-medewerkers)
 - > vaste volgorde (routing van gesprekken volgens een vast schema)
- f Alle telefoongesprekken worden opgenomen voor kwaliteitsmonitoring en agressie preventie. Na 30 kalenderdagen worden deze opnamen verwijderd.

2.5.5.4 KCC medewerker

- a De KCC medewerker beschikt minimaal over de volgende telefoniefunctie:
- > met een dial pad en click to dial in- en extern bellen;
 - > de microfoon gedurende de interactie aan/uit (mute) te schakelen;
 - > ruggespraak en wachtstand, de beller krijgt in dat geval een wachttoon of music on hold te horen;
 - > gesprekken doorverbinden naar een andere bestemming (in- en extern, dit met aankondiging (warm) en koude overdracht binnen één applicatie;
 - > conference call.
- b De KCC medewerker heeft de volgende callcenter functionaliteit:
- > aan- en afmelden voor een telefonische klantengang;
 - > de beschikbaarheidsstatus veranderen in wel of niet beschikbaar, bij niet beschikbaar tevens vermelden reden van hiervan, bijvoorbeeld pauze (reason codes);
 - > aanname van een aangeboden gesprek;

¹ bijvoorbeeld de helpdesk van ICT West-Brabant West heeft meerdere inkomende nummers die worden afgehandeld door dezelfde KCC medewerkers. Op basis van telefoonnummers moeten andere tekstmeldingen en/of callflows mogelijk zijn

- > op eenvoudige wijze de attentie en ondersteuning van de supervisor vragen;
 - > tijdens of na het gesprek aan de hand van onderwerpen rubriceren, zoals bijvoorbeeld afval. Op deze manier komt er inzicht in de redenen van bellen (call classification);
 - > na beëindig van het gesprek nawerktijd voordat een volgende gesprek wordt aangeboden;
 - > nawerktijd de beschikbaarheidsstatus veranderen:
 - » in beschikbaar, de nawerktijd wordt direct beëindigt, als afhandeling gereed is;
 - » verlengen, als afhandeling niet binnen de standaardtijd mogelijk is.
- c De KCC medewerker heeft de volgende gespreksinformatie:
- > telefoonnummer van de beller;
 - > de wachttijd van de beller;
 - > historische contactmoment zoals, datum, tijdstip, wachttijd en duur;
 - > actuele (realtime) gespreksduur;
 - > status van het gesprek, zoals in gesprek, onhold, nawerktijd;
 - > overzicht actuele beschikbaarheid van KCC medewerkers en Teams Phone System gebruikers (Outlook agenda en presence);
 - > oorsprong van het gesprek, direct of terugval en ingeval van terugval het door de beller oorspronkelijk gekozen telefoonnummer;
 - > telefoongidsen met diverse zoekmogelijkheden zoals naam, achternaam, functie en afdeling, waaronder:
 - » Azure AD;
 - » Specifiek voor KCC-medewerkers voor contactgegevens ketenpartner en overige derde partijen. De KCC-medewerkers kan deze contactgegevens zelf toevoegen en/of wijzigen.

2.5.5.5 KCC supervisor

- a De KCC supervisor heeft de volgende medewerker status informatie:
- > aan- of afgemeld;
 - > beschikbaar, bezet of niet beschikbaar;
 - > reason code ingeval van niet beschikbaar.
- b De KCC-supervisor kan op elk gewenst moment vanaf zijn werkplek meeluisteren met de KCC-medewerker, waarbij deze functie per Deelnemer via de beheerder kan worden aan- en uitgezet.
- c De KCC supervisor heeft quality monitoring functionaliteit die bestaat uit:
- > gesprekken van een KCC medewerker terugluisteren ten behoeve van coaching via een zoekopdracht op basis van medewerker ID, datum, tijd, en lengte van gesprekken;
 - > opgenomen gesprekken verwijderen of opslaan in .WAV en/of .mp3 format;
 - > het terugluisteren, opslaan of verwijderen van een gesprek wordt gelogd (datum, tijdstip, gesprek ID).
- d De KCC supervisor heeft een rapportagetool waarmee het onbeperkt zelf rapporten kan samenstellen en genereren op basis van realtime en historische data. De rapportage tool:

- > heeft verschillende vooraf gedefinieerde rapportage sjablonen (agent view, beschikbaarheid, etc.);
 - > de mogelijkheid om een eigen of specifiek rapportage sjablonen opstellen op basis van:
 - » selecties en sorteringen op alle velden die binnen de database aanwezig zijn, waarbij alle velden uit de database moeten kunnen worden opgenomen in het overzicht;
 - » in te stellen parameters waaronder service levels: gesprekstijden, wachttijden, reason codes, call classification ,etc.;
 - > de mogelijkheid om rapportages ad hoc, in batch automatisch en periodiek genereren;
 - > toont rapportages op het scherm, drukt af en af te drukken en te exporteren zijn naar alle gangbare bestandsvormen tenminste: *.docx, *.xlsx, *.pdf, *.csv, *.html, *.xml.
- e De KCC supervisor heeft de volgende beheer functionaliteit:
- > KCC medewerker beheer:
 - » KCC medewerker status aanpassen, zoals : aan- of afmelding, bezet, nawerktijd;
 - » Reason codes wijzigen, toevoegen en publiceren;
 - » KCC medewerkers aanmaken, wijzigen en verwijderen incl. bijbehorende profielen zoals skills, belgroepen, berichtgroepen, etc.
 - > telefoongids voor ketenpartners en overige derde partijen;
 - > nawerktijd.
- f De KCC supervisor kan zonder tussenkomst van een beheerder en op afstand:
- > een calamiteiten meldtekst toevoegen of wijzigen in telefonische klantengang. Dit is mogelijk middels:
 - » text to speech, en
 - » het inspreken van een tekst;
 - > een calamiteiten meldtekst activeren en deactiveren. Bij activering van de calamiteiten meldtekst worden nieuwe bellers direct met de meldtekst geïnformeerd over de calamiteit. Na deactivering is de reguliere call flow weer actief te zijn en worden bellers op de gebruikelijke wijze gerouteerd.

2.5.5.6 Wallboard

- a Er is een wallboard functionaliteit waarbij real time informatie over meerdere Callcenter klantengangen wordt gepresenteerd. Deze informatie bevat minimaal:
- > wachtrij lengte
 - > gemiddelde wachttijden
 - > medewerker statussen(aantal beschikbaar, in gesprek, etc.)
 - > service Level
- De te presenteren informatie is instelbaar door de functioneel beheerder.

2.5.5.7 API's

- a Er is een Rest API beschikbaar voor integratie met andere systemen waaronder het Zaaksysteem.nl (van XXLLNC, voorheen Mintlab), Salesforce en TOPdesk en Microsoft Dynamics. Via de API gaat er op moment van gespreksaanname

informatie van de beller, het telefoonnummer en eventueel IVR informatie naar het systeem dat gebruikt wordt voor het voorzetten van het juiste dossier;

- b Er is een Rest API beschikbaar voor integratie met een KTO SaaS applicatie. Via deze API gaat er periodiek gespreksinformatie zoals gebeld nummer, datum, tijdstip en agent ID naar de KTO SaaS applicatie.
- c Er is een Rest API beschikbaar voor integratie met BI. Via de API wordt de meta data van een gesprek geëxporteerd naar een externe database.

2.5.5.8 Omnichannel

- a Er is een koppeling voor het ontvangen van e-mail;
- b Er is een koppeling voor het ontvangen van (web)chat-berichten;
- c Er is een koppeling voor het ontvangen van berichten met social media kanalen zoals Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.;
- d de KCC medewerker krijgt additionele functies voor het efficiënt en effectief afhandelen van berichten afkomstig van e-mail, chat en social mediakanalen;
- e de KCC supervisor krijgt additionele functies voor het managen van berichten afkomstig van social media kanalen, zoals:
 - > Skills
 - > Rapportages
 - > Quality management;
- f Binnen de KCC-oplossing wordt het mogelijk gemaakt om te schakelen tussen kanalen tijdens een contactmoment. Er is bijvoorbeeld eerst contact met de inwoner via WhatsApp en vervolgens wordt dit telefonisch voortgezet.

2.5.5.9 Training

- a Leverancier voorziet tijdens de implementatie in training van functioneel beheerder, KCC-supervisor en eindgebruikers.

2.5.5.10 Productontwikkeling

Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwachten de Deelnemers dat hij:

- a tijdig de landelijke ontwikkelingen en veranderende toepasselijke wetgeving opneemt in de software;
- b bij versie-overgangen zorgdraagt voor minimale verstoringen en minimale inspanning bij de Deelnemers;
- c zich zoveel mogelijk baseert op beproefde (open) standaarden;
- d innoveert;
- e Deelnemers meeneemt in de ontwikkelingen;
- f meedenkt bij eventuele inrichting/implementatie.

2.5.5.11 Beheer

- a De functioneel beheerder kan via een beheerpagina of web portaal alle voorkomende beheer werkzaamheden uitvoeren zoals het aanmaken, wijzigen en verwijderen van:
 - > Klantingen en teksten
 - > KCC medewerkers
 - > KCC supervisors

- > Management rapportages
- > Wallboards

Tevens kan de beheerder:

- > Persoonsgegevens anonimiseren/verwijderen als die na verloop van tijd niet meer nodig zijn;
 - > De supervisor beheerfuncties uitvoeren zoals beschreven in paragraaf 2.5.5.5, onder punt 'e'.
- b Beheerders van ICT West-Brabant West hebben de functionaliteit voor een centraal overkoepelend beheer. Een account of inlog per Tenant is hierdoor niet nodig.
- c De Leverancier beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
- d De helpdesk van de leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via een incident management systeem en/of e-mail en/of een web-portaal/kennisbank.
- e Ter zake van kpi's gelden de volgende uitgangspunten:

Item	Norm
Openstelling informatievoorziening	06:00 – 23.00
Geplande downtime	• buiten reguliere werktijden Gepland onderhoud vindt derhalve plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen. Werktijden worden als volgt gedefinieerd: maandag tot en met vrijdag: 08:00 – 17:00 uur. • Werkzaamheden door de Leverancier worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd. Een uitzondering op de vaste onderhoudstijden (inclusief communicatie) zijn calamiteiten met een hoge prioriteit zoals onvoorziene zaken waarbij de integriteit van de gegevens in gevaar zijn, informatie veiligheidsincidenten en rampen.
Openstellingstijd servicedesk	09.00 – 17.00 op werkdagen
Herstellenster incidenten	De reactie- en hersteltijden zijn: Bij een P1 incident, de KCC-applicatie is down voor 1 of meerder deelnemers, geldt een: • Reactietijd van $\leq 0,2$ klokuur • Hersteltijd van ≤ 4 klokuren Bij een P2 incident, een onderdeel van de KCC-applicatie is down, geldt een: • Reactietijd van ≤ 2 klokuren; • Hersteltijd van ≤ 8 klokuren;

Item	Norm
	Bij een P3 incident, een incident waarvoor een work-around is, geldt een: • Reactietijd van ≤ 8 klokuren; • Hersteltijd van ≤ 2 werkdagen; Bij een P4 incident, een incident zonder directe spoed voor business, geldt een: • Reactietijd van ≤ 8 klokuren; • Hersteltijd van ≤ 5 werkdagen. In geval van twijfel over de prioriteit (P1, P2, P3, P4) bepaalt ICTBWB de prioriteit van het incident. De start van reactie- en hersteltijd is direct na melding van het incident of alarmmelding via monitoring
Gesprekswaarde	Moswaarde ≥ 4.0
Dataverlies (RPO)	≤ 2 uur
Ongeplande downtime volledige ICT-infrastructuur (RTO)	≤ 8 uur
Specifieke afspraak voor KCC-oplossing (RTO ^{KCC-oplossing})	≤ 4 uur
Beschikbaarheid KCC-oplossing gedurende openstelling informatievoorziening (op maandbasis)	99,8%

TABEL 5: KPI'S BEHEER

2.5.6 ADOPTIE

Adoptie van software is de mate waarin die (nieuwe) software wordt gebruikt door de eindgebruikers. Het succes van IT hangt misschien wel het meest af van de adoptie van software. Hoe effectief een applicatie ook is opgezet; als het niet wordt gebruikt zal het nooit de gewenste resultaten behalen. Hierbij is het belangrijk om de voordelen te laten zien aan de gebruikers en een gedeeld besef van de doelen te creëren.

Het aanbieden van een nieuwe omgeving is alleen succesvol wanneer medewerkers hun taken efficiënter en effectiever uitvoeren en daarbij zelf ook het gevoel hebben dat dit zo is. Dit betekent dat ze bekend gemaakt moeten worden met de mogelijkheden die de nieuwe technologie heeft op het gebied van onderlinge communicatie en samenwerking.

Nota bene: training voor beheerders en key users is onderdeel van de implementatie en niet van adoptie.

2.6 RAAMOVEREENKOMST EN LOOPTIJD

ICT West-Brabant West gunt de Raamovereenkomst met een initiële looptijd van vier jaren. ICT West-Brabant West hanteert de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 22 december 2023 (zie ook tabel 2 in paragraaf 1.2: planning op hoofdlijnen).
- ICT West-Brabant West garandeert een looptijd tot 22 december 2027, onder voorbehoud van het algemene recht van ICT West-Brabant West om de Raamovereenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode bestaat er voor ICT West-Brabant West de mogelijkheid de Raamovereenkomst viermaal met een periode van een jaar te verlengen.

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen Deelnemers Nadere Overeenkomsten met de Leverancier aangaan voor de onderscheiden onderdelen van de Scope. Een Nadere Overeenkomst eindigt vervolgens nadat beide partijen (Leverancier en Deelnemer) aan hun wederzijdse verplichtingen hebben voldaan. De looptijd wordt daarmee in de regel bepaald door de planning die in het betreffende implementatie- en/of adoptieplan is opgenomen. Zie voor het model Bijlage 6.4.2

Als bijlage bij de Raamovereenkomst wordt een model Service Level Agreement (SLA) opgenomen en een Dossier Financiële Afspraken (DFA). Een voorstel voor een SLA dient door Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving te worden ingediend. De SLA wordt decentraal' door de Deelnemers en eveneens door middel van een Nadere Overeenkomst aangaan en heeft een onbepaalde looptijd.

Het DFA wordt gedurende de verificatiefase van deze aanbestedingsprocedure in overleg met de voorlopige winnende Inschrijver opgesteld, met het door de betreffende Inschrijver ingediende Inschrijvingsmodel als basis.

Tevens wordt door iedere Deelnemer een Verwerkersovereenkomst gesloten op basis van het model dat als Bijlage 6.4.3 bij dit Beschrijvend Document is gevoegd.

3

PROCEDURE

3.1	Algemeen	22
3.2	Algemene voorschriften	23
3.3	Openbare aanbestedingsprocedure	23
3.4	Aankondiging	23
3.5	Informatie-uitwisseling	24
3.6	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	25
3.7	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	27
3.8	Gedragscode Re-transitie	28
3.9	Beoordelingsfase	28
3.10	Communicatie	29
3.11	Verduidelijking	29

Procedure

In de volgende paragrafen worden de verschillende stappen in de aanbestedingsprocedure nader uitgewerkt.

3.1 ALGEMEEN

Gemeenschappelijke regeling ICT West-Brabant West treedt bij deze aanbestedingsprocedure als aanbestedende dienst op.

Vertegenwoordigingsbevoegd(e) orgaan en functionaris ICT West-Brabant West:

ICT West-Brabant West
Manager: Jack Posthuma
Pastoor van Kessellaan 15
4761 BJ Zevenbergen
www.ictwbw.nl

De Europese aanbesteding wordt ten behoeve van ICT West-Brabant West uitgevoerd door:

Emtio
Joop Schuilenburg
Vlasakker 35
3124 AJ Schiedam
www.emtio.nl

3.2 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

Deze aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. Emtio gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed betreffende deze aanbestedingsprocedure en het openen van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- Het inleveren van een Inschrijving betekent dat de Inschrijver instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.3 OPENBARE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Deze aanbestedingsprocedure geschiedt op basis van paragraaf 2.2.1.2 van Aw. In deze aanbesteding wordt de openbare procedure gevolgd.

De openbare procedure houdt in dat Emtio namens ICT West-Brabant West dit Beschrijvend Document via TenderNed heeft aangekondigd. Belangstellende aanbieders die aan de gestelde eisen voldoen mogen een Inschrijving indienen en kunnen meedingen voor gunning van de Raamovereenkomst. De Inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod eenmalig en definitief is met de Inschrijving die wordt ingediend.

3.3.1 VOORBEHOUD

ICT West-Brabant West behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden (voor bijvoorbeeld vergoeding van inschrijfkosten, vergoeding van gedeelde winst of andere schade), in ieder geval het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de aanbestedingsprocedure op te schorten;
- de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de Raamovereenkomst niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- het voornemen tot gunning in te trekken en/of te herzien.

Zolang nog geen Raamovereenkomst is ondertekend door ICT West-Brabant West en de begunstigde is er geen sprake van definitieve gunning.

3.4 AANKONDIGING

In het kader van de openbare procedure heeft Emtio dit Beschrijvend Document op 20 oktober 2023 via TenderNed gepubliceerd. Het referentienummer is 435565.

3.5 INFORMATIE-UITWISSELING

3.5.1 NADERE INLICHTINGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbestedingsprocedure dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen. De Inschrijver dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van het Beschrijvend Document de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer. **Voor het indienen van de vragen verzoekt ICT West-Brabant West de Inschrijver gebruik te maken van Bijlage 6.2.** Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van het concept van de Raamovereenkomst.

Alle vragen worden schriftelijk en geanonimiseerd beantwoord. De Nota van Inlichtingen wordt op 9 november 2023 verspreid via TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **3 november 2023, uiterlijk 12.00 uur**, te zijn ontvangen, **via TenderNed en gebruikmakend van het Formulier voor het stellen van vragen (zie Bijlage 6.2)**. De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op dit Beschrijvend Document en de informatie zoals verwoord in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven het gestelde in dit Beschrijvend Document.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door middel van een Nota van Inlichtingen zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.5.2 OPMERKINGEN NAAR AANLEIDING VAN DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. ICT West-Brabant West verzoekt de Inschrijver eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om ICT West-Brabant West in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de Inschrijvers een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. ICT West-Brabant West verzoekt u evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijving blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Inschrijver gemeld, dan zal dit in het voordeel van ICT West-Brabant West worden uitgelegd. De Inschrijver heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet

in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden ICT West-Brabant West in geen geval.

Door een Inschrijving in te dienen accepteren Inschrijvers het vorenstaande.

3.5.3 SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVING

De Inschrijving moet uiterlijk op **23 november 2023, 12.00 uur Nederlandse tijd** door Emtio zijn ontvangen via de inschrijvingskluis in TenderNed.

Het risico van vertraging tijdens de verzending is geheel voor rekening van de Inschrijver. Inschrijvers wordt om die reden geadviseerd niet tot het allerlaatste moment te wachten met het indienen van de Inschrijving via TenderNed.

3.5.4 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Raamovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbank Zeeland-West-Brabant.

3.6 ALGEMENE EISEN AAN DE INSCHRIJVING EN VORMVEREISTEN

3.6.1 TAAL

De Inschrijving dient volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Contractering en communicatie geschieden in de Nederlandse taal.

3.6.2 VERWIJZING NAAR BIJLAGEN

Indien een Inschrijver ongevraagd bijlagen bij zijn Inschrijving opneemt, dan zal ICT West-Brabant West de (informatie zoals die in de) bijlagen (wordt aangetroffen) niet in beschouwing nemen bij de beoordeling.

3.6.3 ONDERTEKENING

De Inschrijving dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de aanbiedende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de door de Inschrijver in te leveren gegevens uit het Handelsregister.

3.6.4 CONTACTPERSOON

In de Inschrijving dienen van de contactpersoon aan de kant van de Inschrijver de volgende gegevens opgenomen te worden:

- Naam
- Functie
- Organisatieonderdeel, waar de contactpersoon werkzaam is
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

3.6.5 VOLLEDIGHEID EN INDELING VAN DE INSCHRIJVING

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Inschrijver wordt verzocht alle in dit Beschrijvend Document vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Inschrijver bevoegd te zijn tot het aangaan van de in dit Beschrijvend Document bedoelde Raamovereenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Inschrijving dient te worden ingediende via de inschrijvingskluis in TenderNed en bevat de hieronder opgesomde pdf-bestanden. De Inschrijving dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Omschrijving	Bestandsnaam
1. Aanbiedingsbrief (o.m. gegevens contactpersoon, zie paragraaf 3.6.4)	01Aanbiedingsbrief_<bedrijfsnaam>
2. Ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie paragraaf 4.1 en Bijlage 6.3.	02UEA_<bedrijfsnaam>
3. Bewijs van inschrijving bij het Handelsregister. Het bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden.	03KvK_<bedrijfsnaam>
4. Ingevuld(e) Referentiesjablo(on)(nen), zie paragraaf 4.3.2, onder punt 3 en Bijlage 6.5.	04xReferentiesjabloon_<bedrijfsnaam>
5. Ingevuld Inschrijvingsmodel als bedoeld in de paragraaf 5.3.1 en Bijlage 6.1.	05Inschrijvingsmodel_<bedrijfsnaam>
6. Oplossingsvoorstel KCC-oplossing, zie paragraaf 5.1.1	06OplossingsvoorstelKCC_<bedrijfsnaam>
7. Implementatieplan Microsoft Phone System, zie paragraaf 5.1.2	07ImplementatieplanTeamsbellen_<bedrijfsnaam>
8. Implementatieplan KCC-oplossing, zie paragraaf 5.1.2	08ImplementatieplanKCC_<bedrijfsnaam>
9. Adoptieplan Microsoft Phone System	09AdoptieplanTeamsbellen_<bedrijfsnaam>
10. Adoptieplan KCC-oplossing, zie paragraaf 5.1.3	10AdoptieplanKCC_<bedrijfsnaam>
11. Beantwoording Wensen, meer specifiek WS1, WS2 en WS3, zie paragraaf 5.1.4	11BeantwoordingWS123_<bedrijfsnaam>
12. Beantwoording Wensen, meer specifiek W4, zie paragraaf 5.1.4	12BeantwoordingWS4_<bedrijfsnaam>
13. Service Level Agreement, zie paragraaf 5.1.4, meer specifiek WS5	13Beantwoording WS5_<bedrijfsnaam>
14. Kansendossier, zie paragraaf 5.1.5	14Kansendossier_<bedrijfsnaam>

TABEL 6: INDELING VAN DE INSCHRIJVING**3.6.6 VERTROUWELIJKHEID**

Door aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen verplichten (potentiële) Inschrijvers zich alle informatie die zij van ICT West-Brabant West ontvangen en alle informatie die zij aan ICT West-Brabant West zullen verstrekken - voor zover niet reeds openbaar beschikbaar - dan wel in het kader van deze aanbesteding zullen vervaardigen, vertrouwelijk te zullen behandelen en niet aan derden te verstrekken. Zij mogen dergelijke informatie wel verstrekken aan werknemers of hulpleveranciers van Inschrijver die bij deze aanbesteding zijn betrokken, onder oplegging van dit vertrouwelijkheidsbeding. Deze verplichting geldt niet indien uit dit Beschrijvend Document dan wel uit andere mededelingen van ICT West-Brabant West uitdrukkelijk het tegendeel voortvloeit.

Het is Inschrijvers niet toegestaan op andere dan de in dit Beschrijvend Document beschreven wijze met medewerkers van ICT West-Brabant West over de aanbesteding te communiceren. Beïnvloeding van bij de aanbesteding betrokken medewerkers leidt tot uitsluiting van deelname.

3.6.7 GELDIGHEIDSDUUR

De Inschrijving is tenminste geldig tot twee maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. De Inschrijving zal, behoudens waar dat is gevraagd, geen voorbehouden bevatten ter zake van toekomstige ontwikkelingen aan de zijde van de Inschrijver.

3.6.8 KOSTEN VAN DE INSCHRIJVING

Aan ICT West-Brabant West kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

3.6.9 OVERIGE EISEN EN VOORWAARDEN

- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, inclusief reiskosten, exclusief BTW.
- Reistijd, reis-, verblijf- en parkeerkosten kunnen niet in rekening worden gebracht.
- Manipulatief inschrijven is niet toegestaan, zie daartoe <https://www.pianoo.nl/regelgeving/jurisprudentie/jurisprudentieoverzicht/beslissing-en-inzake-selectie-gunning/manipulatieve-strategische>.

3.7 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING EN ARBEIDSVORWAARDEN

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;

- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het indienen van een Inschrijving garandeert Inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.

3.8 GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE

Emtio is lid van Sourcing Nederland en adviseert opdrachtgevers om de Gedragscode Re-transitie, opgesteld door Sourcing Nederland aan potentiële Leveranciers op te leggen. De integrale tekst van deze Gedragscode (uit 2014) is in een (verplichte) bijlage bij het concept Raamovereenkomst weergegeven. In de plaats daarvan heeft Emtio een integrale Raamovereenkomst opgesteld die als Bijlage 6.4.1 bij het Beschrijvend Document is gevoegd.

Met het doen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan deze Gedragscode.

3.9 BEOORDELINGSFASE

3.9.1 PROCEDURE VAN BEOORDELEN

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens de onderstaande stappen plaats:

- 1 Opening van de inschrijvingskluis in TenderNed;
- 2 Controle van de Inschrijvingen op de vormvereisten, waaronder controle op tijdige indiening;
- 3 Toetsing van de geschiktheid van de bedrijven van de Inschrijvers aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten;
- 4 Beoordeling van Inschrijvingen op basis van het Gunningscriterium volgens hoofdstuk 5.

3.9.2 CONTROLE VAN INSCHRIJVINGS- EN OP DE VORMVEREISTEN

De tijdig binnengekomen Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten. Indien niet is voldaan aan de vormvereisten kan ICT West-Brabant West de Inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.9.3 BEOORDELING OP DE UITSLUITINGSGRONDEN EN MINIMUMEISEN

Van de Inschrijvers wordt vervolgens vastgesteld dat:

- op het bedrijf van de Inschrijver(s) en/of diens hulpleveranciers geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- het bedrijf van de Inschrijver aan de gestelde Minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht voldoet.

Mochten op het bedrijf van een Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of mocht blijken dat het bedrijf van een Inschrijver niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan legt ICT West-Brabant West de Inschrijving terzijde.

3.9.4 BEOORDELING OP HET GUNNINGSCRITERIUM

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gekozen Gunningscriterium. De gunning is beschreven in hoofdstuk 5.

3.9.5 GUNNING

ICT West-Brabant West besluit op basis van de toetsing van de Inschrijvingen aan het Gunningscriterium aan welke Inschrijver zij voornemens is de Raamovereenkomst te gunnen. Vervolgens deelt ICT West-Brabant West aan alle Inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mede. Mededeling van de gunningsbeslissing impliceert geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver die voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking komt. Voor het maken van bezwaar wordt de wettelijke bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast. Hierbij geldt het volgende:

- ICT West-Brabant West dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing.
- De rechtbank Zeeland-West-Brabant is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- Kopie van de inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding via TenderNed aan ICT West-Brabant West te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken tegen het betreffende besluit vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

3.10 COMMUNICATIE

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van ICT West-Brabant West en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, de heer Joop Schuilenburg, via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbestedingsprocedure.

Alle correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient voorzien te zijn van het referentienummer van deze aanbestedingsprocedure, te weten: 435565.

3.11 VERDUIDELIJING

Indien ICT West-Brabant West een onvoldoende beeld heeft gekregen van de Inschrijver en zijn aanbod op basis van de Inschrijving, dan kan ICT West-Brabant West besluiten verduidelijkingsvragen te stellen. De Inschrijvers dienen in dat geval binnen twee werkdagen deze vragen via de berichtenmodule in TenderNed te beantwoorden.

4

**CRITERIA VOOR
KWALITATIEVE SELECTIE**

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	30
4.2	Uitsluitingsgronden	31
4.3	Geschiktheidseisen	32
4.4	Beroep op derden	34

Criteria voor kwalitatieve selectie

In dit hoofdstuk worden de criteria voor kwalitatieve geschiktheid van de Inschrijvers besproken.

4.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten (economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid) welke nader worden uitgewerkt in de paragrafen 4.2 en 4.3. Hiertoe vult een bevoegde functionaris van Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in, ondertekent het UEA en voegt deze toe aan de Inschrijving.

Het gebruik van UEA houdt in dat voor de dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen slechts het UEA wordt afgegeven, zonder dat de Inschrijver nadere informatie/bewijsstukken als onderdeel van zijn Inschrijving hoeft te verstrekken.

Voor alle onder paragraaf 4.2 vallende dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de onder paragraaf 4.3 vallende geschiktheidseisen geldt dat deze bewijsvoering op verzoek van ICT West-Brabant West enkel door de geselecteerde Inschrijver moet worden overlegd na het voorlopige gunningsbesluit.

De bijbehorende aanvullende gevraagde documenten of bewijsstukken zoals beschreven in dit Beschrijvend Document, dienen op verzoek van ICT West-Brabant West binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overgelegd.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Inschrijving van de Inschrijver wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA (Bijlage 6.3). Indien op een Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en ICT West-Brabant West niet besluit af te zien van uitsluiting op één van de in art. 2.88 Aw genoemde gronden, wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Inschrijver verklaart door het invullen en ondertekenen van het UEA dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Inschrijver van toepassing zijn en dat de Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van ICT West-Brabant West kan verstrekken. ICT West-Brabant West werkt met het “Uniform Europees Aanbestedingsdocument”.

4.2.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

ICT West-Brabant West sluit Inschrijvers uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van het ‘UEA’ is uitgesproken waarvan ICT West-Brabant West kennis heeft.

4.2.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

ICT West-Brabant West kan Inschrijvers uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het UEA waarvan ICT West-Brabant West kennis heeft.

4.2.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is, dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III C van het UEA op hem niet van toepassing is. Het uittreksel dient als onderdeel van de Inschrijving te worden aangeleverd en mag op het moment van indienen niet ouder zijn dan zes maanden.
- Een Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 4.2.1 en 4.2.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat ICT West-Brabant West hiertoe een verzoek doet.

- Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de Uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel III C van het UEA niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat ICT West-Brabant West hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend UEA geen deel uitmaakt van de Inschrijving wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling.

4.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Inschrijver voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Inschrijver moet voldoen. De Inschrijving van een Inschrijver die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

In Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

4.3.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen c.q. de voorlopige jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2021 en 2022) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Inschrijver is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. Inschrijver beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Inschrijver dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt, in de zin dat aanspraken van andere opdrachtgevers de polis in enig jaar niet mogen 'uitputten'. De Inschrijver dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Raamovereenkomst.

Nota bene: ICT West-Brabant West behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht op haar kosten te toetsen op basis van de door Dun & Bradstreet (D&B) gehanteerde 'risicofactor' tabel, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien ICT West-Brabant West van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B toegekend score, waarbij

door D&B in 2022 aan de onderneming(en) van Inschrijver een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

In Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

Leverancier is verplicht om ICT West-Brabant West onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen indien zijn financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Leverancier of de continuïteit van de uitvoering van de werkzaamheden in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk te goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de verplichtingen en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen.

4.3.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

ICT West-Brabant West stelt in dit kader minimumeisen aan Inschrijvers op het gebied van technische bekwaamheid. ICT West-Brabant West kan van Inschrijver eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Als geschiktheidseis geldt dat u - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikt over een certificering voor een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2022 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver aangetoond door middel van een kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie.

Nota Bene: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende eisen gesteld:

- het stelt de klant centraal
- het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:
 - het management van medewerkers
 - het management van middelen en
 - het management van processen
- het is in staat te meten wat de resultaten zijn
- het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden

2 Managementsysteem voor informatiebeveiliging

Als geschiktheidseis geldt dat u - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikt over een certificering voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging conform ISO 27001 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver aangetoond door middel van een auditrapport dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie.

Nota Bene: aan een deugdelijk managementsysteem voor informatiebeveiliging worden de volgende eisen gesteld:

- de directie toont leiderschap en betrokkenheid met betrekking tot het managementsysteem voor informatiebeveiliging;
 - er is een actueel informatiebeveiligingsbeleid;
 - er is een risicobeoordelingsprocedure voor informatiebeveiliging gedefinieerd en toegepast;
 - er is een behandelprocedure voor informatiebeveiligingsrisico's gedefinieerd en toegepast;
 - er is een informatiebeveiligingsrapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen informatiebeveiligingsmaatregelen en of deze beheersmaatregelen geïmplementeerd zijn of niet;
 - er is een plan waaruit blijkt hoe het personeel wordt geschoold in gedrag om informatiebeveiliging te waarborgen en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd;
 - er is een periodieke evaluatie van de informatiebeveiligingsprestaties en de geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het managementsysteem voor informatiebeveiliging.
- 3 Referenties, voorzien van een tevredenheidsverklaring van de betreffende referent, waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf de ingangsdatum van de betreffende overeenkomst. De kerncompetenties mogen in één of over meerdere referenties worden aangetoond, waarbij een kerncompetentie zelf niet mag worden gesplitst over meerdere referenties; deze dienen in één referentie te worden aangetoond). U dient gebruik te maken van de referentiesjabloon in Bijlage 6.5.

Kerncompetenties:

Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

- 1 de implementatie van Teams Telefonie in combinatie met KCC-software bij decentrale overheden;
- 2 de adoptie van Teams Telefonie in combinatie met KCC-software;
- 3 het leveren, implementeren en beheren van KCC-software bij decentrale overheden;
- 4 de adoptie van KCC-software bij decentrale overheden.

4.4 BEROEP OP DERDEN

U kunt zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de Raamovereenkomst noodzakelijke middelen van deze derde(n).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde hulpleverancier dient u onder Deel II C en D van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen u een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde hulpleverancier' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Raamovereenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van ICT West-Brabant West. U dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan ICT West-Brabant West. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens ICT West-Brabant West in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

U dient in uw Inschrijving tevens op te geven of, en zo ja wie, u voornemens bent voor de uitvoering van de Raamovereenkomst in te zetten als hulpleverancier. Een hulpleverancier is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van de Raamovereenkomst.

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Kwaliteitsdocumenten	36
5.2	De prijs	46
5.3	Scoregrondslag	47

Gunningsmodel

5.1 KWALITEITSDOCUMENTEN

De Inschrijver die een Inschrijving indient levert de volgende kwaliteitsdocumenten in:

- 1 Oplossingsvoorstel KCC-oplossing
- 2 Implementatieplan Microsoft Phone System
- 3 Implementatieplan KCC-oplossing
- 4 Beantwoording Wensen m.b.t. Service Level Agreement
- 5 Adoptieplan KCC-oplossing
- 6 Adoptieplan Microsoft Phone System
- 7 Kansendossier

De volgende omvangsbeperkingen gelden:

- 1 Oplossingsvoorstel KCC-oplossing (paragraaf 5.1.1): geen omvangsbeperking
- 2 Implementatieplan Microsoft Phone System (paragraaf 5.1.2): maximaal vijftien pagina's A4
- 3 Implementatieplan KCC-oplossing (paragraaf 5.1.2): maximaal vijftien pagina's A4
- 4 Service Level Agreement (paragraaf 5.1.4): maximaal vijftien pagina's A4 (zie WS5); overige Wensen: zie bij de betreffende Wens
- 5 Adoptieplannen (paragraaf 5.1.3): ieder maximaal vijf pagina's A4
- 6 Kansendossier (paragraaf 5.1.5): maximaal vier Kansen, gebruikmakend van het sjabloon in Bijlage 6.6.

Bij schending van de omvangsbeperking wordt het merendeel, dus na het gestelde maximum, niet in de beoordeling betrokken.

Verdere instructie: bij het opstellen van het Oplossingsvoorstel, Implementatieplan Microsoft Phone System en Implementatieplan KCC-oplossing dient u de volgorde van

de aangegeven aspecten te volgen en expliciet herkenbaar (nummering) in uw beschrijvingen aan te duiden.

5.1.1 OPLOSSINGSVOORSTEL KCC-OPLOSSING

De Inschrijvers dienen een 'best practice' Oplossingsvoorstel ter zake van de aangeboden KCC-oplossing in te dienen. Hierbij dient uit te worden gegaan van de uitgangspunten en kaders als verwoord in paragraaf 2.5 van dit Beschrijvend Document. Met 'best practice' wordt bedoeld dat u in het door u te beschrijven Oplossingsvoorstel de functionaliteiten van de door u aangeboden pakketoplossing 'mapt' (de inrichtingsmogelijkheden beschrijft) op de in dit Beschrijvend Document verwoorde functionele behoeftestelling. Het door Inschrijvers op te stellen Oplossingsvoorstel is voor 90% generiek voor alle potentiële Deelnemers. Bij een besluit tot afname door een Deelnemer vindt tussen u, ICT West-Brabant West en de betreffende andere Deelnemer nadere afstemming plaats omtrent de 'couleur locale' bij de betreffende Deelnemer, waarna het Oplossingsvoorstel wordt gefinaliseerd en als bijlage bij de betreffende Nadere Overeenkomst wordt toegevoegd. De afstemming omvat maximaal 10%. Percentages gebaseerd op geldswaarde in Euro's, zie ook paragraaf 5.2 en Bijlage 6.1.

ICT West-Brabant West verwacht onderbouwde keuzes in relatie tot architectuur, ontwerp, topologie, koppelingen, merken, productlijnen en technische implementatie. U geeft een onderbouwing die **'overtuigend'** is, hetgeen wil zeggen dat de onderbouwing getuigt van een realistisch beeld met betrekking tot complexiteit, haalbaarheid, efficiëntie en/of effectiviteit, en steeds wordt onderbouwd met 'dominante' informatie². In dit kader dient u bij het beschrijven van het Oplossingsvoorstel in ieder geval aan de volgende aspecten aandacht te besteden:

- 1 (uw visie en motivatie op) het ontwerp; geef hierbij een schematisch architectuuroverzicht van de geboden KCC-oplossing in samenhang met de ICT-WBW infrastructuur en specificeer hierbij de bouwstenen in het cloud domein en in het ICT-WBW/klant domein. Vermeld hierbij tenminste de componenten in het ICT-WBW/klant domein die nodig zijn om het geheel te laten werken; besteed ook aandacht aan de mate waarin de aangeboden KCC-oplossing is c.q. zal worden gebaseerd op het door Microsoft gedefinieerde 'extend model';
- 2 mate van ondersteuning van de functionaliteiten als vermeld in paragraaf 2.5; behandel alle genoemde paragrafen/punten en licht deze toe;
- 3 transparantie van het gehanteerde licentiemodel: inclusief beschrijving van onderdelen/modules van de suite die wel worden aangeboden en onderdelen/modules die wel beschikbaar zijn maar initieel niet worden aangeboden, maar wel voor Deelnemers beschikbaar zijn;
- 4 het ontwikkel- en releasebeleid ter zake van de aangeboden KCC-oplossing (toekomstvastheid); besteed hierbij tevens aandacht aan de mogelijke invloed die de Deelnemers op ontwikkelingen kunnen hebben; voorbeelden van mogelijke

² 'dominante informatie: uw 'beweringen' zijn met controleerbare/meetbare indicatoren onderbouwd: verifieerbaar (dus met prestatie-informatie) en met een heldere vertaling naar de opdracht.

toekomstige wensen c.q. functionaliteit zijn: chat bots, voice bots, analytics, spraakherkenning, omnichannel, etc.

BEOORDELINGSKADER OPLOSSINGSVOORSTEL KCC-OPLOSSING

Voor het Oplossingsvoorstel geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Betekenis
0	Uit de beschrijving blijkt dat de beschrijving van 0 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.
1	Uit de beschrijving blijkt dat de beschrijving van 1 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.
2	Uit de beschrijving blijkt dat de beschrijving van 2 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.
3	Uit de beschrijving blijkt dat de beschrijving van 3 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.
4	Uit de beschrijving blijkt dat de beschrijving van 4 van het totale aantal beschreven aspecten overtuigend is.

TABEL 7: BEOORDELING OPLOSSINGSVOORSTEL

Voor het onderdeel Oplossingsvoorstel kan maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.1.2 IMPLEMENTATIEPLANNEN (2X): (I): MICROSOFT PHONE SYSTEM EN (II): KCC-OPLOSSING

ICT West-Brabant West verwacht van een ervaren Leverancier dat deze met betrekking tot de implementatie bij een Deelnemer een aanpak inclusief (eventuele) fasering hanteert die bewezen succesvol is en de continuïteit in elke fase van de dienstverlening van de Deelnemers garandeert. Per aandachtsgebied (Microsoft Phone System en KCC-oplossing: maak voor ieder aandachtsgebied een Implementatieplan) en per fase moet duidelijk vooraf worden aangegeven welke partij verantwoordelijk is voor welke activiteit. Iedere fase wordt afgesloten met een beoordeling van duidelijke aantoonbare en objectief beoordeelbare resultaten.

U schrijft per aandachtsgebied een generiek Implementatieplan, inclusief test- en acceptatiefasen, waarin u beschrijft hoe u de implementatie volgens uw 'best practice' bij een Deelnemer gaat aanpakken. Hiervan uitgaande wenst ICT West-Brabant West ervan uit te kunnen gaan dat uw voorstellen voor 90% generiek zijn en daarnaast voor 10% ruimte bieden voor toepassing van 'couleur locale' (specifieke wensen van een Deelnemer). Percentages gebaseerd op geldswaarde in Euro's, zie ook paragraaf 5.2 en Bijlage 6.1.

Acceptatie van een implementatieproject vindt plaats door de betreffende Deelnemer op basis van een door Leverancier in samenwerking met ICT West-Brabant West en de betreffende Deelnemer opgesteld testprotocol.

Beschrijf in twee aparte concept Implementatieplannen (de Scope bestaat ter zake van het Microsoft Phone System en de KCC-oplossing uit twee optioneel af te nemen diensten, zie definitie in paragraaf 1.1 en de beschrijving in paragraaf 2.5.1) de wijze

waarop u de implementatie van het Microsoft Phone System en/of de KCC-oplossing vorm gaat geven en de beschreven activiteiten plant. Houdt u bij het opstellen van de Implementatieplannen uitdrukkelijk rekening met de gewenste fasering, zie daartoe paragraaf 2.5.2 (Indicatieve fasering) en de tabellen in Bijlage 6.8. Maak in het kader van de fasering bij de behandeling van onderstaand aspect nummer 8 inzichtelijk hoe de overall fasering voor alle Deelnemers door u wordt voorgesteld.

Nota bene: zoals aangegeven in paragraaf 2.5.2 hebben de Deelnemers de voorkeur dat alle werkzaamheden per 31 december 2024 zijn afgerond. Indien Inschrijver echter aannemelijk kan maken dat deze datum niet realistisch is, kan hij daarvan afwijken. De uiterst datum voor afronding is echter 31 maart 2025.

De Implementatieplannen (van de winnende Inschrijver) worden na een besluit tot afname door de betreffende Deelnemer en na afstemming van de 'couleur locale' als bijlage bij de betreffende Nadere Overeenkomsten gevoegd die alsdan door een Deelnemer met de Leverancier worden gesloten. Onderstaande aspecten dienen minimaal in de Implementatieplannen uitgewerkt te zijn:

- 1 De projectstructuur inclusief de rollen, taken en verantwoordelijkheden van ICT West-Brabant West, Deelnemer en Leverancier;
- 2 de governance structuur, inclusief het creëren van een 'single point of truth' in de communicatie/verslaglegging, met daarbij:
 - één projectmanager voor afstemming en planning;
 - wekelijks online projectoverleg (en indien nodig overleg op locatie van een Deelnemer;
 - vertegenwoordiging in de (maandelijkse) stuurgroep met voldoende mandaat.
- 3 de beschrijving van de daarop volgende, door Leverancier uit te voeren werkzaamheden, gerelateerd aan de beschrijvingen van paragraaf 2.5 ter zake van de scope en kaders voor de onderscheiden aandachtsgebieden;
- 4 de beschrijving van de werkzaamheden die volgens de Inschrijver tot de taken van ICT West-Brabant West, de betreffende Deelnemer en/of derden behoren;
- 5 de door de Leverancier te stellen randvoorwaarden;
- 6 afhankelijkheden en te treffen maatregelen;
- 7 risico's die binnen en buiten uw invloedssfeer liggen; geef hierbij aan:
 - waarom een risico een belangrijk risico is;
 - hoe het risico wordt gemitigeerd;
 - hoe het mitigeren van het risico wordt gemeten;
 - waarom de mitigerende maatregel gaat werken;
 - wat u gaat doen als de beoogde beheersmaatregel niet voldoende is
- 8 de door de Leverancier onderkende projectfasering, het voorstel voor de nadere invulling daarvan (voor zover mogelijk) en de onderbouwing van het voorstel; doe een voorstel omtrent fasering/planning;
- 9 de kwalitatieve en kwantitatieve inzet van zowel medewerkers van u als van ICT West-Brabant West, de betreffende Deelnemer en eventuele derden;
- 10 planning inclusief doorlooptijd in weken (deze bij voorkeur als een aparte bijlage aan het Implementatieplan toevoegen);
- 11 kwaliteitsbeheersing;

- 12 het opstellen van een testprotocol;
- 13 uw commitment;
- 14 opleveren documentatie;
- 15 overdracht naar beheer:
 - kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers tijdens beheer;
 - meedenken bij verdere ontwikkelingen;
 - blijvend opleiden van (functioneel) beheerders (bijv. bij wijzigingen);
 - proactief meedenken op proces.

Voeg een exemplaar van de (concept) Implementatieplannen als separate documenten in bestanden bij uw Inschrijving toe (zie tabel in paragraaf 3.6.5).

De beoordeling van dit criterium geschiedt per ingediende Implementatieplan aan de hand van het gepercipieerde realiteitsgehalte (een juist beeld van de verwachte haalbaarheid (in relatie tot enerzijds de gewenste snelle implementatie en anderzijds 'slagingskans'/risicobeheersing)) van (de uitwerking van en motivatie bij genoemde aspecten in) het Implementatieplan).

BEOORDELING IMPLEMENTATIEPLANNEN

Voor de Implementatieplannen geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Waardering	Betekenis
0	Slecht	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver 3 of meer van het minimaal gewenste aantal aspecten niet heeft beschreven of dat de beschrijving van 1, 2, 3, 4 of 5 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.
1	Onvoldoende	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver 1 of 2 van het minimaal gewenste aantal aspecten niet beschreven heeft of dat de beschrijving van 6, 7 of 8 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.
2	Voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 9, 10, 11 of 12 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.
3	Ruim voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 13 of 14 van het totale aantal opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.
4	Goed	Uit de beschrijving blijkt dat inschrijver het minimaal gewenste aantal aspecten beschreven heeft en dat de beschrijving van 15 opgevoerde aspecten overtuigt van een juist gepercipieerd realiteitsgehalte.

TABEL 8: BEOORDELING IMPLEMENTATIEPLANNEN

Nota bene I. Hier wordt expliciet niet om een standaardaanpak/sjabloon gevraagd, maar om een specifiek Implementatieplan in het kader van de onderhavige aanbesteding. Het is de bedoeling dat de definitieve Implementatieplannen, na verdere aanscherping in overleg met ICT West-Brabant West en de betreffende Deelnemer(s), onderdeel van de te sluiten Nadere Overeenkomst wordt.

Nota bene II. Het risico van kopiëren van de Implementatieplannen (gelet op de gelijke set aandachtspunten) komt voor risico van de Inschrijver. De Implementatieplannen wordt apart beoordeeld vanuit de context van het onderdeel van de Scope.

Voor het onderdeel Implementatieplan kan per Implementatieplan maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

5.1.3 ADOPTIEPLANNEN

Beschrijf uw visie en motivatie ter zake van adoptie van het Microsoft Phone System en de aangeboden KCC-oplossing. De deelnemers verwachten voor beide onderwerpen een 'best practice' aanpak zodat van de Inschrijver wordt verwacht een standaardplan als uitgangspunt te hanteren voor toepassing op zowel de onderscheiden onderwerpen als bij de Deelnemers (voornamelijk gemeenten en samenwerkingsverbanden daarvan). Dit plan dient minimaal voor 85% generiek te zijn voor de Deelnemers en mag voor maximaal 15% ruimte bieden voor 'couleur locale' (specifieke wensen Deelnemers). Percentages gebaseerd op geldswaarde in Euro's, zie ook paragraaf 5.2 en Bijlage 6.1.

Ieder adoptieplan wordt apart beoordeeld met behulp van tabel 9A (zie hierna). Er kunnen maximaal 4 punten (ongewogen) per adoptieplan worden behaald.

5.1.4 WENSEN M.B.T. SERVICE LEVEL AGREEMENT

- WS1 Ter zake van de SLA wensen de Deelnemers een adequate borging van de beheer- en onderhoudsprocessen binnen de organisatie van Leverancier in relatie tot het garanderen van de overeengekomen Service Levels. Beschrijf de wijze waarop u uw ISM-processen in uw onderneming organiseert in relatie tot ICT West-Brabant West en ieder van haar Deelnemers en geef daarbij aan welke rolverdeling u zult hanteren in relatie tot het beheer bij de Deelnemers. Besteed tevens aandacht aan wat u aan de kant van alle Deelnemers verwacht als counterpartner. Besteed hierbij aandacht aan de werkprocessen die u zult hanteren en de tools die u hierbij ter ondersteuning gebruikt. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan uw beantwoording.
- WS2 Beschrijf hoe u de performance van componenten en diensten én het totale samenstel van ICT-infrastructuren (on premise, cloud, bestaand, nieuwe, etc.) per Deelnemer optimaliseert. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording van deze Wens.
- WS3 Beschrijf de mate en de wijze waarop u uw ticketsysteem voor de registratie en afhandeling van ICT meldingen ook beschikbaar kunt stellen voor

behandelaars vanuit de Deelnemers, dusdanig dat de behandelaars van de Deelnemers vanuit hetzelfde systeem werken. Benoem en beschrijf daarbij minimaal vier aandachtspunten in relatie tot optimale samenwerking en/of betrouwbaarheid van gegevens. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording van deze Wens.

WS4 Geef middels een voorbeeldrapportage (separaat aan te leveren document, zie paragraaf 3.6.5) aan hoe u uw maandelijkse rapportageverplichting zult invullen, waarbij u bij voorkeur minimaal de volgende onderdelen opneemt:

- » overzicht van de totale aantallen meldingen bij Leverancier in die maand, uitgesplitst naar Deelnemer, Incidenten, changes en informatieverzoeken;
- » gebreken/incidenten dienen uitgesplitst te worden naar prioriteit en categorie;
- » wijzigingen/changes dienen uitgesplitst te worden naar een door u onderkende categorie, waarbij de geplande en gerealiseerde einddatum wordt gerapporteerd;
- » alle gebreken/incidenten met prioriteit 1 dienen van een aparte beschrijving voorzien te zijn waarin vermeld staat wat het probleem, de oorzaak en de aanpak geweest is, en welke maatregelen getroffen zijn om herhaling te voorkomen en op welk niveau dit proces wordt bewaakt;
- » rapportage over het uitgevoerde preventief onderhoud;
- » performance van de KCC-oplossing, waarbij voor meldingen die niet aan het servicelevel voldoen de reden hiervan is aangegeven en voorgestelde maatregelen om herhaling te voorkomen;
- » beschikbaarheid van de verschillende componenten;
- » voorstellen voor aanpassingen in de infrastructuur en processen, bijvoorbeeld in het kader van het borgen of verbeteren van performance, informatieveiligheid, enzovoort;
- » pro-actieve voorstellen voor optimalisering in de meest brede zin (bijvoorbeeld, functioneel, etc.);

Voor de beantwoording van deze Wens geldt geen omvangsbeperking.

WS5 De Deelnemers wensen het onderhoud/beheer t.b.v. het oplossen van storingen, incidenten en calamiteiten zo goed mogelijk te borgen. Beschrijf in een concept SLA op welke wijze u onderhoud en beheer levert voor de aangeboden oplossing. Ga hierbij uit van de KPI's als verwoord in tabel 6 (paragraaf 2.5.5.11). De beoordeling van dit criterium geschiedt aan de hand van de door het projectteam verwachte haalbaarheid van de (SMART) uitwerking van en motivatie bij genoemde aspecten in de SLA, zie tabel 9B. Voeg een exemplaar van een concept SLA als een separaat document, in een bestand bij uw Inschrijving toe (zie tabel in paragraaf 3.6.5).

Voor het onderdeel Wensen m.b.t. Service Level Agreement kan maximaal 4 punten per Wens worden behaald (voor weging). In zijn totaliteit derhalve 20 punten. Zie voor de uitleg van de scores hierna.

BEOORDELING WENSEN M.B.T. ADOPTIEPLANNEN EN SLA

Voor de Adoptieplannen en de Wensen m.b.t. SLA geldt onderstaande beoordelingsstructuur, waarbij voor de Adoptieplannen alleen tabel 9A wordt toegepast

Score	Waardering	Betekenis
0	Slecht	De Inschrijver heeft het gevraagde niet in beschouwing genomen en/of niet uitgewerkt, en/of de uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
1	Onvoldoende	De Inschrijver heeft slechts een klein deel van het gevraagde in beschouwing genomen en/of beperkt uitgewerkt, en/of de uitwerking sluit beperkt aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
2	Voldoende	De Inschrijver heeft een belangrijk deel van het gevraagde in beschouwing genomen en voldoende uitgewerkt en/of de uitwerking sluit voldoende aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
3	Ruim voldoende	De Inschrijver heeft het gevraagde vrijwel geheel in beschouwing genomen en vrijwel volledig uitgewerkt; en/of de uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.
4	Goed	De Inschrijver heeft het gevraagde geheel in beschouwing genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van ICT West-Brabant West. De uitwerking sluit volledig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing c.q. beoogde doelstelling.

TABEL 9A: BEOORDELING WENSEN M.B.T. WENSEN ADOPTIEPLANNEN EN SLA

De onderstaande aspecten worden specifiek met betrekking tot WS5 aan de hand van bovenstaand beoordelingsmodel beoordeeld, waarbij een gemiddeld score wordt berekend (dus: $\max 48/12 = 4$) en wordt afgerond op een geheel getal (0, 1, 2, 3 of 4).

1	De mate waarin het optimum ter zake van respons- en functiehersteltijden is beschreven en aannemelijk is beargumenteerd (rekening houdend met het kwantitatieve en kwalitatieve gebruik)
2	De mate waarin een onderbouwing met 'dominante' informatie wordt gegeven voor de mate waarin de service levels ter zake van respons- en functiehersteltijden daadwerkelijk worden bereikt.
3	De mate waarin alle componenten van de te implementeren IT-componenten door de beschreven beheerprocessen wordt geraakt (dus vanaf systemen, datacenter t/m demarcatiepunt waar verantwoordelijkheid van Leverancier ophoudt)

4	De mate waarin het beheer wordt geborgd middels de principes van ITIL
5	De mate waarin de SLA aandacht besteedt aan het meten en managen van klanttevredenheid, waarbij de beheerders van ICT West-Brabant West als klanten worden beschouwd, en de mate waarin dit proces aannemelijk wordt gemaakt in de zin van toegevoegde waarde
6	De mate waarin de doelstelling van de beschreven processen eenduidig zijn verwoord (Specifiek)?
7	De mate waarin de beschreven processen goed meetbaar gemaakt in relatie tot de doelstelling van het/de proces(sen) (Meetbaar)
8	De mate waarin de beschreven service levels acceptabel zijn (Acceptabel)
9	De mate waarin de doelen met de beschreven processen en service levels haalbaar zijn (Realistisch)
10	De mate waarin de service windows acceptabel, aannemelijk zijn onderbouwd (Tijdsgebonden)
11	De mate waarin alle spelers in de keten van Inschrijver door de beschreven beheerprocessen worden geraakt (denk aan Microsoft, e.a.)
12	De mate waarin de SLA commitment uitstraalt

TABEL 9B: BEOORDELINGSASPECTEN WENS WS5

5.1.5 KANSENDOSSEIER

Wij ontvangen graag een beschrijving van (maximaal vier) kansen die u voorziet in de aanbesteding van ICT West-Brabant West. U wordt in dit kader in staat gesteld om een aantal 'extra's' aan te bieden. U toont bij het aanbieden van een kans toegevoegde waarde aan, waarbij u verder gaat dan de minimale eisen van de Scope. Kansen die los staan van de doelstellingen/baten of die eigenlijk onderdeel zouden moeten zijn van de Inschrijving om überhaupt Nadere Overeenkomsten succesvol te kunnen uitvoeren zijn geen echte kansen.

Indien een door u aangereikte kans het aanbieden van een beheersmaatregel betreft die geld kost of als u een risico overneemt dan dient u aan te geven wat de extra kosten zijn als u een beheersmaatregel treft of een risico overneemt. Kansen gaan derhalve verder dan de vraagscope van de Scope. Uiteraard moeten de baten groter zijn dan de lasten, waarbij baten ook andere zaken dan geld kunnen betreffen. ICT West-Brabant West beoordeelt het kansendossier maar is nooit verplicht een kans ('optie') af te nemen, het zijn extra's die ICT West-Brabant West en/of de Deelnemers wel of niet kan/kunnen inkopen (dit betekent tevens dat de items geen onderdeel zijn van de te beoordelen prijsstelling). Aangeboden extra's vallen buiten de aangeboden prijs (P-score) en zijn dus meerwerk. Het gaat bij kansen om:

- alles waarmee de Inschrijver denkt zich te onderscheiden van andere Inschrijvers, voorbij de (directe) scope van de Nadere Overeenkomsten, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst;
- alle beheersmaatregelen die extra geld kosten en die naar mening van Inschrijver extra bijdragen aan het beter/snelser realiseren van projectdoelstellingen (en die daarom meer kosten dan de minimumoplossing);
- alle andere voorstellen die naar mening van Inschrijver extra bijdragen aan het realiseren van de projectdoelstellingen (en die meer kosten dan het minimum);

- het overnemen van risico's die volgens de Inschrijver eigenlijk bij ICT West-Brabant en/of Deelnemers horen (tegen lagere kosten dan wanneer ICT West-Brabant West dat risico zou dragen) waardoor de projectdoelstellingen beter kunnen worden gerealiseerd;
- items die voorbij de scope van de Nadere Overeenkomsten, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst, zijn of voorbij de verwachting van West-Brabant West (maar wel de projectdoelstelling raken).

BEOORDELING KANSENDOSSIER

Voor het Kansendossier geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Betekenis
0	De Inschrijver heeft geen kansen beschreven
1	De Inschrijver heeft één kans beschreven
2	De Inschrijver heeft twee kansen beschreven
3	De Inschrijver heeft drie kansen beschreven
4	De Inschrijver heeft vier kansen beschreven

TABEL 10A: TOE TE KENNEN SCORES NAAR AANLEIDING VAN AANTAL BESCHREVEN KANSEN

Score	Betekenis
5	De Inschrijver heeft minimaal één kans beschreven en het beoordelingsteam beoordeelt één kans als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Scope zijn gesteld
6	De Inschrijver heeft twee, drie of vier kansen beschreven en het beoordelingsteam beoordeelt twee kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Scope zijn gesteld
7	De Inschrijver heeft drie of vier kansen beschreven en het beoordelingsteam beoordeelt drie kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Scope zijn gesteld
8	De Inschrijver heeft vier kansen beschreven en het beoordelingsteam beoordeelt vier kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Scope zijn gesteld

TABEL 11B: TOE TE KENNEN EXTRA SCORES NAAR AANLEIDING VAN DE BEOORDELING VAN DE BESCHREVEN KANSEN

Voor het onderdeel Kansendossier kunnen maximaal 12 punten worden behaald (voor weging). Het ingediende kansendossier wordt in zijn geheel van een samengestelde score voorzien, toegekend op basis van de optelling van de toegekende scores op basis van de tabellen 4A en 4B.

Nota bene (i): De Inschrijver kan maximaal vier genummerde kansen beschrijven. Bij overschrijding wordt het merendeel niet beoordeeld en het merendeel kan ook niet worden afgenomen door ICT West-Brabant West en/of Deelnemer.

Nota bene (ii): als algemeen juridisch kader voor het kunnen afnemen van kansen geldt uitdrukkelijk het kader als gesteld in artikel 2.163g Aw.

5.2 DE PRIJS

Naast bovengenoemde kwaliteitsdocumenten wordt de Inschrijver gevraagd een all-in totaalprijs aan te bieden voor de onderscheiden aspecten van de scope:

- het implementeren van het Microsoft Phone System, gebruikmakend van door Deelnemers aan ICT West-Brabant West ter beschikking te stellen Microsoft-licenties;
- adoptie van het Microsoft Phone System binnen de betreffende organisaties van Deelnemers aan ICT West-Brabant West;
- het op basis van gebruiksrechten op veilige wijze via het internet ter beschikking stellen (SaaS), implementeren en onderhouden van een KCC-oplossing;
- adoptie van de geselecteerde KCC-oplossing binnen de betreffende organisaties van Deelnemers aan ICT West-Brabant West.

De totaalprijs is opgebouwd uit eenmalige en periodieke kosten. De eenmalige kosten zijn in Bijlage 6.1 verder uitgesplitst en dienen per (potentiële) Deelnemer te worden aangeboden. Er dienen vaste prijzen te worden aangeboden, opgebouwd uit een generiek deel en een deel dat de couleur locale omvat. Het generieke deel is fixed voor elke Deelnemer en het deel dat couleur locale omvat biedt Leverancier de ruimte voor beprijzing van de nadere afstemming met de betreffende Deelnemer die een onderdeel van de scope afneemt. Het onderdeel couleur locale dient echter ook fixed te worden aangeboden omdat hiermee tevens de ruimte voor de Deelnemers wordt beperkt om van de best practice af te wijken. Er gelden geen plafondprijzen in Euro's zodat het Inschrijvers vrijstaat naar eigen inschatting de vaste prijzen te ramen, binnen de gestelde percentuele kaders. Inschrijvers wordt geadviseerd rekening te houden met enig verschil in omvang en organisatie van de Deelnemers door uit te gaan van een 'gemiddelde' en daarbij eventuele een risico-opslag te verdisconteren in de vaste prijzen.

De periodiek kosten omvatten de kosten van gebruiksrechten van de KCC-oplossing, inclusief alle kosten die samenhangen met de 'leveringsvorm' SaaS (dus inclusief kosten datacenter en IT-infrastructuur van waaruit de SaaS-dienst wordt geleverd en inclusief onderhoud/beheer op de aangeboden KCC-oplossing). De periodieke kosten omvatten tevens de kosten van de SLA ten behoeve van het Microsoft Phone System. De prijs omvat alle aspecten die minimaal benodigd zijn om de Scope en (project)doelstellingen te realiseren.

De P-score is de totaalprijs berekend over 36 maanden gedurende 2024, 2025 en 2026. Gedurende 2023 kunnen geen periodieke kosten in rekening worden gebracht. De ingevulde tabellen leiden tot de vaststelling van de P-score.

Nota bene. Het Inschrijvingsmodel geeft een 'casus' weer. Dit betekent dat wordt uitgegaan van de situatie waarbij alle Deelnemers alle onderdelen van de Scope zullen afnemen. Hiermee bereikt ICT West-Brabant West dat alle onderdelen van de Scope

worden beprijsd voor het geval een Deelnemer tot afname overgaat. De mate van zekerheid van afname is weergegeven in de tabel in Bijlage 6.8

De totale berekende P-score in Bijlage 6.1 geeft de maximale totale kosten weer die voor alle Deelnemers samen op basis van facturering door Leverancier kunnen worden verwacht. De door Deelnemers af te nemen onderdelen van de Scope dienen echter door Leverancier rechtstreeks aan de betreffende Deelnemers te worden gefactureerd.

Tijdens de verificatiefase van de aanbestedingsprocedure zal met de voorlopig winnende Inschrijver een meer gedetailleerd Dossier Financiële Afspraken (DFA) worden opgesteld en zal worden vastgesteld welke Deelnemers op dat moment een onderdeel van de Scope zullen afnemen.

5.3 SCOREGRONDSLAG

ICT West-Brabant West hanteert bij deze aanbesteding het gunningscriterium 'vanuit economisch oogpunt meest voordelige Inschrijving/Inschrijving' (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Op basis van de kwaliteitsscore Q en de prijs P van de Inschrijvingen wordt per Inschrijver een totaalscore F bepaald. De Inschrijver met de laagst berekende F-score komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

Bij de bepaling van de 'F-score' hanteert ICT West-Brabant West een Q-score voor de aangeboden functionaliteit (de scores op de kwaliteitsdocumenten) en een P-score voor de prijsstelling.

5.3.1 PRIJS (P-SCORE)

De beoordeling van de prijs geschiedt op basis van een beoordeling van de door Inschrijver gecalculeerde totale projectprijs exclusief BTW over de periode van 36 maanden (TCO) zoals opgenomen in Bijlage 6.1.

5.3.2 Q-SCORE

De Q-score bepaalt de kwaliteitsscore van de ingediende Inschrijving. De Q-score wordt bepaald door de beoordeling van:

- Oplossingsvoorstel KCC-oplossing
- Implementatieplan Microsoft Phone System
- Implementatieplan KCC-oplossing
- de Wensen m.b.t. de SLA
- Adoptieplan Microsoft Phone System
- Adoptieplan KCC-oplossing
- Kansendossier

Onderdelen met betrekking tot de Weging kwaliteit	Vindplaats
Oplossingsvoorstel KCC-oplossing 50%	5.1.1
Implementatieplan Microsoft Phone System 5%	5.1.2
Implementatieplan KCC-oplossing 10%	5.1.2

Onderdelen met betrekking tot de Weging kwaliteit		Vindplaats
Wensen m.b.t. de SLA	15%	5.1.4
Adoptieplan Microsoft Phone System	5%	5.1.3
Adoptieplan KCC-oplossing	5%	5.1.3
Kansendossier	10%	5.1.5

TABEL 12: WEGINGSFACTOREN KWALITEIT

Deze onderdeelsscores worden tenslotte opgeteld tot een kwaliteitsscore Q. De laagst mogelijke score is nul en de hoogst mogelijke score bedraagt 100%, waarmee de werkelijk behaalde score wordt omgerekend naar een percentage van de maximaal haalbare score. In onderstaande figuur is daartoe een rekenvoorbeeld weergegeven waarbij fictief de maximaal haalbare scores (voor weging) zijn toegekend.

Kwaliteitscriterium	Wegingsfactor	Maximaal haalbare score (vóór weging)	Maximaal haalbare score (na weging)
Oplossingsvoorstel KCC-oplossing	50%	4	26
Implementatieplan Microsoft Phone System	5%	4	2,6
Implementatieplan KCC-oplossing	10%	4	5,2
Wensen m.b.t. de SLA	15%	20	7,8
Adoptieplan Microsoft Phone System	5%	4	2,6
Adoptieplan KCC-oplossing	5%	4	2,6
Kansendossier	10%	12	5,2
Totaal	100%		52

TABEL 13: REKENVOORBEELD WEGINGSFACTOREN

5.3.3 F-SCORE

Op basis van de totale kwaliteitsscore Q en de totaalprijs P wordt tenslotte door onderstaande formule de totaalscore F bepaald: $F = P^a / Q^{(1-a)}$

- F = totaalscore
- Q = kwaliteitsscore (%)
- a = 0,3
- P = totaalprijs

De score F representeert de voor kwaliteitsverschillen gecorrigeerde Inschrijvingsprijs, uitgaande van een zogeheten geometrische weging. Op basis van de F-score wordt de voorlopig winnende Inschrijver bepaald. De Inschrijver met de laagst berekende F-score komt voor (voorlopige) gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking.

Rekenvoorbeeld (Excel-sheet)

A	B	C	D			
q-score	75,00%	80,00%	85,00%	90,00%	95,00%	1
p-score	€ 200.000,00	€ 150.000,00	€ 120.000,00	€ 230.000,00	€ 300.000,00	2
f1-score (lager=beter)	47,61744779	41,75076013	37,42494113	43,70675808	45,57533323	3
w waarbij: $B3 = (B2^{*0,3}) / (B1^{*0,7})$, etc.						

TABEL 14: REKENVOORBEELD F-SCORE

5.3.4 VERIFICATIE

De mededeling van gunningsbeslissing is onder voorbehoud van goedkeuring van de verificatiefase. Dat betekent dat met het bepalen van de voorlopig winnende Inschrijver de gunningsfase van de aanbestedingsprocedure nog niet is afgesloten. De Raamovereenkomst wordt nog niet definitief gegund. De voorlopig winnende Inschrijver gaat samen met ICT West-Brabant West de verificatiefase in. Deze fase neemt maximaal drie weken in beslag.

De doelstelling is het verkrijgen van een duidelijker beeld van de verwachtingen van beide partijen, het verduidelijken van prestatie-indicatoren en de meting ervan te operationaliseren en het komen tot een ondertekeningsgereed zijnde Raamovereenkomst, Verwerkersovereenkomst en SLA. Verder wordt tijdens de verificatie bepaald welke Nadere Overeenkomsten moeten worden vastgesteld tussen Leverancier en respectievelijke Deelnemers.

Tijdens de verificatie besluit ICT West-Brabant West tevens of zij wel of niet kansen zal afnemen.

6

BIJLAGEN

6.1	Inschrijvingmodel	50
6.2	Formulier voor het stellen van vragen	50
6.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	50
6.4	Voorwaarden	50
6.5	Referentiesjabloon	50
6.6	Kansendossier	50
6.7	Eisen informatiebeveiliging en privacy	51
6.8	Deelnemers en hun intentie; volgorde werkzaamheden	52

Bijlagen

6.1 INSCHRIJVINGMODEL

Separaat Excel document

6.2 FORMULIER VOOR HET STELLEN VAN VRAGEN

Separaat Excel document

6.3 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Separaat pdf-document (zie TenderNed)

6.4 VOORWAARDEN

6.4.1 RAAMOVEREENKOMST

Separaat pdf document

6.4.2 MODEL NADERE OVEREENKOMST

Separaat pdf document

6.4.3 MODEL VERWERKERSOVEREENKOMST

Separaat pdf document

6.5 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word document

6.6 KANSENDOSIER

Separaat Word document

6.7 EISEN INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACY

Separaat pdf-document.

6.8 DEELNEMERS EN HUN INTENTIE; VOLGORDE WERKZAAMHEDEN

	Etten Leur	ICT West-Brabant West	Moerdijk	Roosendaal	Tholen	Regio West-Brabant	Werkplein
Implementatie Microsoft Phone System		√	√	√			√
Adoptie Microsoft Phone System		√	√	√			√
Aankoop, implementatie en beheer KCC-oplossing	√	√	√	√	√		
Adoptie KCC-oplossing		√	√	√			

TABEL 15: DEELNEMERS EN AFGEGEVEN INTENTIE

			Implementatie Teams Telefonie	Adoptie Teams Telefonie	Implementatie KCC-oplossing	Adoptie KCC-oplossing
	----->					
1	v	Etten-Leur				
2		ICT-WBW				
3		Roosendaal				
4		Moerdijk				
5		Werkplein				
6		ICT-WBW				
7		Roosendaal				
8		Moerdijk				
9		Tholen				
10		RWB				

TABEL 16: VOLGORDE UITVOERING DEELOPDRACHTEN