

Inschrijvingsleidraad

Telefonie op basis van Microsoft Teams Edam-Volendam

Dossiernummer: 23.310-BV

Opstellers	Jan Burger en Nico Plat
Datum	11-01-2024
Status	definitief
Versie	1.0



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	Gemeente Edam-Volendam	3
1.2	Inkoopstrategie	3
1.3	Keuze en motivatie percelen	3
1.4	Wijzigingen- herzieningsclausule	4
1.5	Herzieningsclausule extreme prijswijzigingen	4
1.6	Aard en omvang van de opdracht	5
1.7	Buiten de scope van de opdracht	5
1.8	Gewenste situatie	5
1.9	Marktconsultatie	7
1.10	Duur van de overeenkomst	7
1.11	Jaarlijkse indexering	7
1.12	Verantwoordelijke afdeling	7
1.13	Verantwoordelijke projectgroep	7
1.14	Klachten en geschillenregeling	8
1.15	Gebruik merknamen of typen	8
2	Aanbestedingsprocedure	9
2.1	Richtlijn en procedure	9
2.2	Planning & data	9
2.3	Indienen inschrijving	9
2.4	Inlichtingen	10
2.5	Contactgegevens	10
2.6	Onvolkomenheden/Tegenstrijdigheden	10
2.7	Beoordelingsprocedure	11
2.8	Mededeling van de gunningbeslissing	11
2.9	Rangorde der documenten	12
3	Inschrijvingsvoorwaarden	13
3.1	Algemene bepalingen en voorwaarden voor inschrijving	13
3.2	Eisen aan de inschrijving	13
3.2.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	13
3.2.2	Geldigheidsduur inschrijving	13
3.2.3	Ondertekening	13
3.2.4	TenderNed	13
3.3	Voorwaarden voor combinaties en onderaanneming	14
3.4	Overige voorwaarden	15
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	17
4.1	Uitsluitingsgronden	17
4.2	Geschiktheidseis(en)	17
5	De gunning	21
5.1	Gunningscriteria	21
5.2	Programma van eisen/ Minimum gunningseisen	22
5.3	Programma van wensen/ Gunningscriteria	22
5.3.1	Gunningcriterium 1: Implementatieplan	22
5.3.2	Gunningcriterium 2: Adoptie gebruikers van het nieuwe systeem	22
5.3.3	Gunningcriterium 3: Rapportage mogelijkheden	23
5.3.4	Gunningcriterium 4: Supervisor en (nieuwe) medewerkers	23
5.3.5	Gunningcriterium 5: Prijs	23
5.4	Beoordeling kwalitatief deel van de inschrijving	24
5.4.1	Beoordeling prijs	24
5.5	Checklist inschrijving	25

Bijlage 1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	27
Bijlage 2.	Prijzenblad	27
Bijlage 3.	Programma van Eisen	27
Bijlage 4.	Format Referentieopdracht	27
Bijlage 5.	Overeenkomst	27
Bijlage 6.	GIBIT 2020 voorwaarden	27

1 Algemeen

1.1 Gemeente Edam-Volendam

Met meer dan 36.000 inwoners en een oppervlakte van ruim 8.000 hectare bestaat de gemeente Edam-Volendam uit tien kernen en buurtschappen met een eigen verhaal, eigen tradities en een rijke cultuur. Vissers, boeren en stedelingen. Klederdracht, kaas, paling, veenweiden, polder, water, talloze monumenten, sport, toerisme en muziek. Nuchter, eigenwijs, sociaal, onafhankelijk, coöperatief, betrouwbaar, ambitieus, slagvaardig en werklustig. Een palet van verscheidenheid dat kleur geeft aan de gemeente, maar dat ook nieuwe opgaven voor de toekomst in zich herbergt. Nieuwe opgaven voor zowel de inwoners als de gemeentelijke organisatie. Van leefbaarheid tot bedrijvigheid, van natuurontwikkeling tot stedelijke ontwikkeling en van kleinschaligheid tot regionale en internationale samenwerking. We moeten aan het werk! Samen! Dat is waar we voor staan en wat we op alle fronten willen uitstralen. Edam-Volendam is 'Ondernemend en Betrokken'.

De organisatie

De organisatie bestaat uit vier afdelingen met een onderverdeling in secties en drie afzonderlijke secties, zijnde "Projecten", "Bestuursondersteuning en Communicatie" en "Veiligheid".

Laatstgenoemde secties vallen rechtstreeks onder de secretaris/algemeen directeur. Voor elke andere afdeling is een MT-lid eindverantwoordelijk.

De afdelingen zijn als volgt opgebouwd:

1. Afdeling Samenleving (Publiek, Breed Sociaal Loket, Ontwikkeling en Projecten).
2. Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling (Omgevingsbeleid, Bouwen en Milieu).
3. Afdeling Openbare Werken (Beleid, Asset management en projecten, Bedrijfsbureau en Dagelijks beheer).
4. Afdeling Bedrijfsvoering (Informatievoorziening, Facilitair, Beleid en Belastingen, Beheer, Personeel & Organisatie en Advies en Coördinatie).

In totaal zijn er ca. 350 medewerkers bij de gemeente Edam-Volendam werkzaam.

1.2 Inkoopstrategie

Op basis van onze visie op de inzet en gebruik van communicatiemiddelen is besloten om de vaste telefonie behoefte in te vullen met Microsoft Teams. Binnen de gemeente is een Klant Contact Center (KCC) aanwezig. Deze is cruciaal voor de communicatie met de burger. Om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen verhogen is er ook behoefte aan callcenter software. Doel van deze Europese openbare aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één Inschrijver welke verantwoordelijk is voor levering en onderhoud van een telefonieoplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief callcenter functionaliteit.

De CPV-codes die betrekking hebben op deze aanbesteding zijn:

- 64200000 Telecommunicatiediensten
 - 48000000 Software en informatiesystemen

1.3 Keuze en motivatie percelen

Er is sprake van 1 Opdracht. Te weten: een telefonieoplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief callcenter functionaliteit voor het KCC. De Gemeente Edam-Volendam wenst één aanspreekpunt te hebben voor het beheer van deze telefonie oplossing. Deze Opdracht wordt niet aanbesteed in percelen.

1.4 Wijzigingen- herzieningsclausule

De Aanbestedende dienst behoudt zich de mogelijkheid voor om locaties op- of af te schalen, indien en voor zover dit passend is binnen 10% van de reikwijdte van de Opdracht. De Aanbestedende dienst dient hiertoe een schriftelijk verzoek in bij Inschrijver. De Aanbestedende dienst behoudt zich tevens de mogelijkheid voor om tijdens de duur van de Overeenkomst aanvullende Diensten toe te voegen aan de reikwijdte van de Opdracht, waartoe de Aanbestedende dienst eveneens een schriftelijk verzoek bij Inschrijver indient. Na wederzijdse instemming worden wijzigingen schriftelijk vastgelegd middels een aanvullende Overeenkomst tussen Partijen.

1.5 Herzieningsclausule extreme prijswijzigingen

De oorlogen in de wereld hebben de nodige effecten op de economie. Eén daarvan zijn enorme prijsstijgingen van producten, materialen en brandstoffen. Door deze enorme prijsstijgingen groeit of krimpt de omvang van de overheidsopdracht aanzienlijk. Indien in navolging van de prijswijzigingen de omvang van de overheidsopdracht de reikwijdte van 10% voor leveringen & diensten en 15% voor werken overschrijdt, zal Gemeente Edam-Volendam de verhoging van de tarieven toch (moeten) doorvoeren. In dit geval erkent gemeente Edam-Volendam dat de opdracht wezenlijk is gewijzigd, maar motiveert in redelijkheid en billijkheid waarom de opdracht niet opnieuw wordt aanbesteed. Voor de verrekening van prijswijzigingen wordt aangesloten bij een indexeringsmethodiek passend bij de aard van de werkzaamheden en leveranties voor het desbetreffende werk, dienst of levering om zodoende het risico van prijswijzigingen voor zowel de Inschrijver als de gemeente Edam-Volendam te beperken. De indexcijfers maken het mogelijk om de te verrekenen bedragen vast te stellen.

Voor de behandeling van eventuele claims van Inschrijver in verband met extreme prijswijzigingen zal de gemeente Edam-Volendam in ieder geval de volgende aspecten beschouwen:

1. of pas na het sluiten van de overeenkomst de extreme prijswijziging ontstaan is of aan het licht is gekomen en;
2. Inschrijver kon of hoefde bij het bepalen van de prijs geen rekening te houden met de kans op zulke omstandigheden en;
3. de omstandigheden kunnen niet aan Inschrijver worden toegerekend; en
4. het gaat om een aanzienlijke kostenverhoging.

Belangrijke voorwaarde is dat Inschrijver zijn claim verifieerbaar onderbouwt:

- Inschrijver beschrijft duidelijk het waarom, de basis (contract, risicoregeling/ indexeringsvoorwaarde) en de actuele bijzonderheid die er is, waardoor een probleem is ontstaan met deze contractuele basis.
- Gemeente Edam-Volendam zal een aanzienlijkheidstoets uitvoeren. Inschrijver toont dus aan wat de stijging is van de materiaalkosten en welk effect dit heeft op de totale initiële opdrachtsom. Inschrijver is open in alles, dus ook in eventuele prijsdalingen, naast alleen de prijsstijgingen.
- Inschrijver gebruikt de relevante (materiaal)specifieke CBS-index in de berekening. Hieruit moet blijken of de prijsstijging voor het specifieke materiaal het ondernemersrisico overschrijdt. Dit is afhankelijk van de grondstofsoort en de vraag in hoeverre de inschrijfprijzen realistisch waren. Nieuwe offertes van leveranciers zijn onvoldoende bewijs.
- Mogelijke vergoeding geldt niet voor bewerkte materialen, maar alleen voor grondstoffen.
- Gemeente Edam-Volendam vergoedt geen AKWR, opslag voor de Uitvoeringskosten of andere opslagen gerekend over het bedrag dat bij overschrijding van het aanzienlijkheidsvereiste voor compensatie wordt aangemeld.
- Alleen oorlogen als argument is onvoldoende.

1.6 Aard en omvang van de opdracht

De aan te besteden opdracht Levering en onderhoud van een telefonieoplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief callcenter functionaliteiten omvat:

1. Leveren en implementeren van telefoniediensten op basis van Microsoft Teams
2. Leveren en implementeren van callcenter functionaliteiten

1.7 Buiten de scope van de opdracht

Deze opdracht omvat niet

1. Het leveren van Microsoft licenties;
2. Het leveren van smartphones;
3. Eventuele noodzakelijke aanpassingen aan de ICT-werkplekken, zoals camera's of monitoren;
4. Het leveren van Microsoft Teams toestellen;
5. Het leveren van Microsoft Teams geschikte headsets;

1.8 Gewenste situatie

Bereikbaarheid in de brede zin is in alle opzichten een kritische succesfactor voor Edam-Volendam, zowel tussen inwoner en ambtenaar als ambtenaren onderling. Bereikbaar zijn is een belangrijke basisvoorwaarde voor optimale dienstverlening en samenwerking. Bereikbaarheid is een samenspel tussen gedrag, communicatiemiddelen en informatiesystemen.

Bereikbaarheid van de gemeente wordt optimaal gefaciliteerd door communicatiemiddelen die aangeboden worden als een geïntegreerd en samenhangend geheel, een “communicatieplatform”. Dit platform kan tijd, locatie en device onafhankelijk gebruikt worden door de ambtenaar, partners en - voor zover toepasselijk - de inwoner en is aangesloten op relevante informatiesystemen. Tevens is dit platform aangesloten op (bereikbaar voor) relevante door de inwoner gebruikte communicatiekanalen en ontwikkelt het mee met de veranderende communicatiebehoeften in de maatschappij. Te allen tijde wordt daarbij rekening gehouden met veiligheidseisen, privacy voorwaarden en regelgeving.

Om invulling te geven worden aan het op langere termijn realiseren van een communicatieplatform zoals toegelicht in bovenstaande visie, heeft de gemeente besloten om gebruik te maken van Microsoft Teams als basis voor de telefonieoplossing. De aangeboden functionaliteiten dienen te worden aangeboden middels Cloud-gebaseerde diensten. De aangeboden diensten dienen onderdeel uit te (gaan) maken van dit op Microsoft Teams gebaseerde platform.

De gemeente Edam-Volendam is hierbij expliciet op zoek een partner die toekomstige ontwikkelingen naar één geïntegreerd “communicatieplatform” voor de gemeente kan invullen. Edam-Volendam hanteert een ‘Mobiel Tenzij’ beleid voor haar medewerkers. De aangeboden diensten dienen alle genoemde functieprofielen te voorzien van een hoogwaardige, flexibele telefonie dienst welke voldoende functionaliteit biedt zodat de gemeente haar kerntaken kan uitvoeren.

Binnen de gemeente zijn 3 gebruikersprofielen te herkennen qua telefonie gebruik. De gewenste functionaliteit voor deze gebruikers ziet er als volgt uit:

Profiel naam	Gebruikers beschrijving/eigenschappen
Medewerker	<p>De medewerker gebruikt een smartphone (iOS of Android) en beschikt zowel over een bedrijfsnummer als een mobiel nummer.</p> <p>Hiervoor gelden de volgende belangrijkste eisen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bereikbaar via zowel een mobiel - als bedrijfsnummer.• Bellen via het up-to-date adresboek van outlook/exchange.• Bij geen beantwoording of bezet is er terugval naar voicemail en/of collega.• Naar keuze van medewerker zelf het wel/niet meesturen van het mobiele of bedrijfsnummer bij uitgaande gesprekken.• Bereikbaarheid via mobiel- of bedrijfsnummer is apart in te stellen. Dat wil zeggen dat gesprekken die op het bedrijfsnummer binnenkomen door gerouteerd kunnen worden naar voicemail of doorgeschakeld naar een collega, maar je gelijktijdig op het mobiele nummer wel bereikbaar bent.
Secretaresse of receptioniste	<p>Het secretariaat beschikt zowel over een bedrijfs- als een mobiel nummer. Ze maken gebruik van zowel een mobiele telefoon als een laptop, maar regelmatig ook een vast toestel. Ze hebben de mogelijkheid om het nummer van het secretariaat of chef te laten landen op hun mobiel.</p> <p>Zij beschikken ook over de mogelijkheid om middels de laptop of de mobiele telefoon secretariële ondersteuning te bieden aan een of meerdere managers. De receptioniste fungeert vaak als achtervang voor het secretariaat.</p> <p>Belangrijkste eisen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gebruik kunnen maken van callcenter functionaliteiten.• Bereikbaar via een bedrijfsnummer en kan deelnemen in een hunt-groep/call-pickup groep• Bij geen beantwoording of in gesprek is er terugval naar de groep van het secretariaat of de mobiel van de secretaresse.
Klant Contact Center of Servicedesk medewerker	<p>Deze medewerkers maken gebruik van devices die geschikt zijn voor intensief telefoonverkeer. Telefoontjes komen hier binnen op een centraal nummer die door middel van een ACD-groep en een callcenter applicatie verdeeld worden over de agenten. De medewerker ziet de wachtrij en andere informatie. (Zie wensen en eisen voor KCC).</p>

Het gebruik van Microsoft Teams

Het gebruik van Microsoft Teams door de medewerkers in de verschillende gebruikersprofielen ziet er als volgt uit:

1. Medewerkers maken gebruik van Microsoft Teams via een laptop, Chromebook, tablet of mobiele telefoon om te bellen, chatten of video conferenzen.
2. Secretaresses of receptionistes werken op dezelfde wijze als de medewerker, met dien verstande dat zij (beperkt) de mogelijkheid hebben om een vast toestel te gebruiken.
3. Enkele medewerkers werken met een thin client, die hiervoor uitgerust zijn met (draadloze) headset.

Het gebruik van vaste telefoontoestellen zal minimaal zijn. Het leveren van deze toestellen maakt geen deel uit van de aanbesteding.

Edam-Volendam hanteert een “mobiel tenzij” beleid. Bijna alle medewerkers beschikken over een mobiele telefoon van de gemeente. Een kleine groep medewerkers beschikt niet over een mobiele telefoon van de gemeente. Het gaat dan b.v. over extern ingehuurde medewerkers. Veel van deze

gebruikers gebruiken hun privé mobiele telefoon. Deze groep moet ook gebruik kunnen maken van de Teams telefonie oplossing.

Implementatie en migratie uitgangspunten

Wat betreft de implementatie hanteert de gemeente de volgende uitgangspunten:

- Alle migraties dienen op *datum* te zijn afgerond.
- De acceptatie van de infrastructuur dient minimaal 10 weken voor *datum* plaats te vinden.

Als onderdeel van het implementatieplan zal de Inschrijver een planning opstellen. De definitieve planning zal in overleg worden vastgesteld.

Tijdens de diverse migratie stappen dient de bereikbaarheid door de inschrijver te worden gegarandeerd voor zowel de medewerkers als voor de klanten/relaties van Edam-Volendam.

1.9 Marktconsultatie

In de voorbereiding voor deze aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden om te toetsen op de mate waarin het Programma van Eisen realistisch is. Daarnaast is gevraagd naar verwachte ontwikkelingen binnen de gevraagde dienstverlening. De opgedane kennis is meegenomen bij het opstellen van deze aanbesteding.

1.10 Duur van de overeenkomst

De overeenkomst gaat in op 29 maart 2024 en kent een initiële looptijd van 4 jaar tot 28 maart 2028. Daarna hebben de gemeente en de leverancier de mogelijkheid om de overeenkomst 2 keer met 2 jaar stilzwijgend te verlengen tot uiterlijk 28 maart 2032. Als de gemeente en/of de leverancier géén gebruik wil maken van deze verlengingsoptie(s) zal zij dit, schriftelijk, uiterlijk 3 maanden van tevoren, kenbaar maken aan Inschrijver/gemeente.

Als de gemeente Edam-Volendam besluit om de Opdracht niet te verlengen is de gemeente in geen geval gehouden tot vergoeding van enigerlei schade, kosten of interesten aan de leverancier en kan de leverancier diens gevolg geen rechtsvordering(en) jegens de gemeente Edam-Volendam doen gelden.

1.11 Jaarlijkse indexering

Jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2025, mogen de tarieven worden geïndexeerd middels het indexcijfer voor “Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2015=100), bedrijfstak J62 IT-dienstverlening, zie GIBIT 2020, artikel 9.8.

Kostenverhogingen of verlagingen als gevolg van wettelijke wijzigingen dienen vooraf inzichtelijk gemaakt te worden en geaccordeerd te worden door gemeente Edam-Volendam.

1.12 Verantwoordelijke afdeling

Sectie IV, afdeling Bedrijfsvoering

1.13 Verantwoordelijke projectgroep

Sectie	Naam	Functie
Projectleider:	Jan Burger	Teamleider Informatievoorziening
Projectteamleden:	Kees Springer	Teamleider Publiek
	Simon Zwarthoed	Medewerker ICT
	Perry Karregat	Functioneel beheerder
	Sandra Nijhuis	Supervisor KCC
Aanbestedingsspecialist:	Nico Plat	Inkoopregisseur

1.14 Klachten en geschillenregeling

Edam-Volendam hanteert de “standaard” voor klachtafhandeling voor aanbestedende diensten en ondernemers. Een ondernemer kan een klacht over deze aanbestedingsprocedure schriftelijk kenbaar maken via klachtenloketaanbesteding@edam-volendam.nl. Alleen klachten die naar dit adres worden gezonden zullen door de Aanbestedende dienst in behandeling worden genomen. Klachten moeten betrekking hebben op een aanbestedingsprocedure die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 valt. Klachten van algemene aard komen niet in aanmerking voor behandeling via het klachtenloket aanbesteden.

Een klacht dient voorts aan alle onderstaande voorwaarden te voldoen om voor verdere behandeling in aanmerking te komen:

- De klacht dient de naam, adresgegevens van de klager, datum van indiening en aanduiding van de betreffende aanbesteding te bevatten.
- De klacht wordt door een onafhankelijke inkoopadviseur t.o.v. de aanbesteding waar de klacht betrekking op heeft, behandeld.
- De klacht wordt zo snel mogelijk na vaststelling door klager kenbaar gemaakt aan de Aanbestedende dienst.
- Klager is aantoonbaar belanghebbende.
- Klager motiveert helder waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht heeft enkel betrekking op inhoudelijke aspecten van de betreffende aanbesteding.
- Klager beroept zich met zijn klacht niet op de WOO (Wet Open Overheid).
- Klager geeft een oplossingsrichting aan bij zijn klacht.
- Klager maakte met zijn klacht geen misbruik van de klachtenregeling.

De behandeling van een klacht zal door de Aanbestedende dienst op passende wijze gebeuren, rekening houdend met de belangen van de betrokkenen. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking op de lopende aanbestedingsprocedure.

Als een klacht zich naar het oordeel van de Aanbestedende dienst leent om beantwoord te worden in de nota van inlichtingen, zal de Aanbestedende dienst hiervoor kiezen. Wanneer een klacht niet in de nota van inlichtingen kan worden beantwoord, zal de Aanbestedende dienst haar reactie aan de klager kenbaar maken.

Als de vragensteller het niet eens is met het antwoord na bovenstaande procedure kan deze zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (vgl. art. 4.27 Aw). Als bij de Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht met betrekking tot deze Aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de contactpersoon van Aanbestedende dienst. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze Aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor Aanbestedende dienst, tenzij hieraan door de gerechtelijke uitspraak een afdwingbaar vervolg wordt gegeven. Dit impliceert dat de gemeente ervoor kan kiezen geen gevolg te geven aan de uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts.

1.15 Gebruik merknamen of typen

Daar waar in het Aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig".

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Richtlijn en procedure

De aanbesteding geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012.

De procedure die van toepassing is op deze offerteaanvraag is de Europees openbare aanbesteding. Gunnen gebeurt op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV).

2.2 Planning & data

Onderstaande planning bindt de gemeente Edam-Volendam niet. Eventuele wijzigingen zullen via TenderNed worden gecommuniceerd.

Nr.	Processtappen	Datum
1	Publicatie TenderNed	vrijdag 12 januari 2024
2	Indienen vragen tot uiterlijk 10.00 uur	dinsdag 23 januari 2024
3	Publiceren Nota van Inlichtingen	vrijdag 2 februari 2024
4	Indienen vragen tot uiterlijk 10.00 uur	dinsdag 6 februari 2024
5	Publiceren Nota van inlichtingen II	vrijdag 9 februari 2024
6	Sluiting inschrijvingstermijn/indiening offerte 10.00 uur	vrijdag 23 februari 2024
7	Beoordelen inschrijvingen	woensdag 6 maart 2024
8	Voorgenomen gunningsbesluit	vrijdag 8 maart 2024
9	Aanleveren gevraagde bewijsstukken 7 kalenderdagen ná voornemen tot gunning	vrijdag 15 maart 2024
10	Einde standstill periode 20 kalenderdagen	vrijdag 29 maart 2024
11	Definitief gunningbesluit	vrijdag 29 maart 2024
12	Ondertekening overeenkomst	vrijdag 29 maart 2024
13	Ingangsdatum overeenkomst	vrijdag 29 maart 2024

2.3 Indienen inschrijving

De voorwaarden die gesteld worden aan de inschrijving staan beschreven in hoofdstuk 3. De inschrijver die besluit geen inschrijving te doen wordt vriendelijk verzocht de gemeente Edam-Volendam hiervan op de hoogte te brengen.

Uw inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde tijdstip in het bezit zijn van de gemeente Edam-Volendam. Bij de indiening van uw inschrijving dient u gebruik te maken de digitale kluis in TenderNed, u dient uw inschrijving te uploaden en vervolgens in te dienen.

U dient rekening te houden met het feit dat:

- Per fysieke post, e-mail of telefax ingediende inschrijvingen niet worden geaccepteerd;
- De aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor indienen van inschrijvingen, die worden getoond op TenderNed leidend zijn en prevaleren boven alle andere tijdsaanduidingen;

- De Inschrijver verantwoordelijk is voor de tijdige indiening van zijn inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden niet in ontvangst genomen en worden dus uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding;
- De ingediende documentatie eigendom wordt van de gemeente Edam-Volendam.

2.4 Inlichtingen

Indien er naar aanleiding van dit aanbestedingsdocument vragen zijn, dient de inschrijver deze zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen het in 2.2. genoemde tijdstip, via TenderNed te stellen. Vragen die na dit tijdstip binnen komen en telefonische vragen worden niet beantwoord.

Tijdig gestelde vragen worden geanonimiseerd en beantwoord in een Nota van Inlichtingen, die vervolgens op TenderNed wordt gepubliceerd. De nota van inlichtingen maakt integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de nota van inlichtingen en eerder verstrekte documenten prevaleert het bepaalde in de nota van inlichtingen.

Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen.

2.5 Contactgegevens

Nico Plat zal het inkoopproces verzorgen en gedurende het aanbestedingstraject als enig aanspreekpunt fungeren voor de Inschrijvers.

Voor vragen en opmerkingen over deze procedure dient u zich uitsluitend te wenden tot de inkoopadviseur via de berichtenfunctie ("Stel een vraag aan de gemeente Edam-Volendam over deze aanbesteding") binnen TenderNed.

Het is - **op straffe van uitsluiting** - niet toegestaan om in het kader van de aanbestedingsprocedure op een andere dan de in dit aanbestedingsdocument aangegeven wijze contact te zoeken met de gemeentelijke organisatie of leden van de verantwoordelijke projectgroep ter verkrijging van welke informatie dan ook.

2.6 Onvolkomenheden/Tegenstrijdigheden

Het aanbestedingsdocument is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden in het document voorkomen. De gemeente Edam-Volendam verwacht een proactieve houding van de inschrijvers, hetgeen betekent dat de inschrijvers eventuele onduidelijkheden en/of onvolkomenheden in het aanbestedingsdocument zo spoedig mogelijk, doch vóór de Nota van inlichtingen, aan de gemeente Edam-Volendam moeten melden op straffe van verval van recht.

Indien een inschrijver na kennisneming van de Nota van inlichtingen (nog steeds) meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan wel dat sprake is van onrechtmatige bestekseisen, dan dient hij op straffe van verval van recht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 2 kalenderdagen vóór inschrijving, de gemeente Edam-Volendam ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kort gedingdagvaarding.

Met de indiening van de inschrijving worden inschrijvers geacht te hebben ingestemd met de gehanteerde eisen, criteria en de gevolgde aanbestedingsprocedure en de genoemde rechtsverwerkingsclausules en voorbehouden.

2.7 Beoordelingsprocedure

De inschrijvingen worden op de volgende wijze beoordeeld:

1. Eerst wordt vastgesteld of de inschrijvingen zijn ingediend conform de inschrijvingsvoorwaarden, zoals beschreven in hoofdstuk 3.
2. Daarna vindt de beoordeling van de inschrijvers plaats aan de hand van de uitsluitingsgronden en minimum geschiktheidseisen (hoofdstuk 4) waaronder:
 - Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA);
 - Gedragsverklaring aanbesteden (GVA);
 - Uittreksel KvK niet ouder dan 6 maanden (i.v.m. tekenbevoegdheid offerte)
3. Ten slotte vindt de beoordeling van de inschrijvingen plaats aan de hand van het gestelde gunningcriterium Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV).

2.8 Mededeling van de gunningbeslissing

De gemeente Edam-Volendam zal de inschrijvers gelijktijdig schriftelijk informeren over haar voornemen tot gunning. De mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing bevat de relevante redenen voor die beslissing.

Aan deze voorgenomen gunning kan de winnende inschrijver geen enkel recht ontleen. De mededeling van de voorgenomen gunningbeslissing houdt géén aanvaarding van het aanbod in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW.

De gemeente Edam-Volendam neemt een termijn van 20 kalenderdagen in acht voordat zij de met de gunningsbeslissing beoogde overeenkomst sluit. De betrokken inschrijvers hebben aldus de gelegenheid om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de voorgenomen gunningbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem. Indien de dagvaarding niet binnen deze termijn van 20 kalenderdagen correct is betekend, zal de gemeente Edam-Volendam naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de opdracht.

Indien de afgewezen inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de voorgenomen gunningbeslissing door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een kort geding aanhangig maken.

Indien de gemeente Edam-Volendam de winnende inschrijver in kennis heeft gesteld van het feit dat een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende inschrijver zich in deze kortgedingprocedure te voegen, op straffe van verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen.

Indien er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de gemeente Edam-Volendam de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat. De gemeente Edam-Volendam behoudt zich verder het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat.

De gunning is pas definitief indien er een definitieve gunningbeslissing is verzonden en de overeenkomst tussen de gemeente Edam-Volendam en de winnende inschrijver is getekend.

Indien inschrijvers ex aequo op de eerste plaats eindigen zal de gemeente Edam-Volendam overgaan tot loting. De inschrijvers ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze loting.

2.9 Rangorde der documenten

Op deze opdracht is de onderstaande rangorde van toepassing:

1. Overeenkomst;
2. Nota('s) van inlichtingen;
3. Inschrijvingsleidraad inclusief bijlagen;
4. GIBIT 2020;
5. Inschrijving.

3 Inschrijvingsvoorwaarden

De hieronder beschreven voorwaarden worden strikt gehanteerd zodat een gesloten procedure is te garanderen. Inschrijvingen die niet aan onderstaande voorwaarden voldoen, worden niet verder beoordeeld. Indien dit het geval is, worden de inschrijvers hierover schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van de reden.

3.1 Algemene bepalingen en voorwaarden voor inschrijving

De informatie in dit aanbestedingsdocument zal vertrouwelijk blijven. De vertrouwelijkheid zal ook worden bewaard wanneer de inschrijving niet tot een (raam)overeenkomst zal leiden. Deze vertrouwelijkheid is wederkerig en geldt ook voor informatie van de inschrijvers.

Alle in het kader van deze aanbestedingsprocedure door de gemeente Edam-Volendam geproduceerde stukken behoren tot het intellectueel eigendom van de gemeente Edam-Volendam. Behoudens door wet- en of regelgeving gestelde uitzonderingen, mogen deze documenten niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Edam-Volendam worden verveelvoudigd en of openbaar gemaakt, anders dan voor het doel waarvoor ze in het kader van deze aanbesteding bedoeld zijn.

De gemeente Edam-Volendam behoudt zich het recht voor om tijdens de procedure de omvang van de eventuele opdracht te wijzigen, de opdracht in zijn geheel niet te gunnen dan wel de procedure op te schorten of stop te zetten. Inschrijvers hebben in een dergelijk geval geen recht op vergoeding van enige schade.

3.2 Eisen aan de inschrijving

3.2.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De inschrijving dient volledig, zonder voorbehoud en onherroepelijk te zijn. De inschrijver dient alle in het aanbestedingsdocument vermelde vragen te beantwoorden middels het UEA. En indien van toepassing de door de gemeente Edam-Volendam bijgevoegde formulieren. Deze verklaring en formulieren dienen bijgevoegd te worden bij de inschrijving.

3.2.2 Geldigheidsduur inschrijving

De gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen bedraagt 2 maanden vanaf het moment van de sluitingsdatum. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen de gunningbeslissing van de gemeente Edam-Volendam zijn inschrijvers verplicht hun inschrijving gestand te doen tot twee weken na de dag waarop een vonnis in kort geding is gewezen. Tijdens deze periode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend.

3.2.3 Ondertekening

De inschrijving dient te worden ondertekend door één of meer personen, die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de door de Inschrijver op verzoek in te dienen gegevens uit het Handelsregister (zie 2.8). In geval van inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemingen dient de inschrijving door alle deelnemers aan het samenwerkingsverband te worden ondertekend.

3.2.4 TenderNed

In TenderNed dienen de inschrijvers hun inschrijving digitaal uit te brengen. Ze kunnen in TenderNed alle gevraagde bewijsstukken aanleveren, ondertekenen en in de digitale kluis deponeren. Nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, krijgt de gemeente Edam-Volendam toegang tot alle ingediende inschrijvingen en bewijzen.

De gemeente Edam-Volendam neemt uitsluitend inschrijvingen in behandeling die met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden:

De inschrijving en het UEA zijn rechtsgeldig ondertekend.

Aanbiedingen zijn gesteld in het Nederlands. Tijdens het aanbestedingstraject wordt uitsluitend de Nederlandse taal gebruikt in woord en geschrift. Dit geldt ook voor de (contract)uitvoering.

3.3 Voorwaarden voor combinaties en onderaanneming

Indien de Inschrijver niet zelfstandig de opdracht kan of wenst uit te voeren, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemingen. Dit kan op twee manieren:

1. Als combinatie van ondernemingen, of
2. Als hoofdaannemer met onderaannemers.

Een onderneming mag zich slechts éénmaal inschrijven: óf als individuele Inschrijver, óf als deelnemer in een combinatie, óf als hoofdaannemer met onderaannemer(s).

Combinatie (samenwerkingsverband)

Een Inschrijver is vrij zich binnen de regels van de wet en dit aanbestedingsdocument in te schrijven in de vorm van een combinatie samen met andere rechtspersonen. Een combinatie geldt als één Inschrijver.

Nadat een combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de combinatie niet meer wijzigen, tenzij de combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden zoals fusies, overnames of faillissement gedwongen wordt en de combinatie ook na wijziging voldoet aan alle door Aanbestedende dienst gestelde eisen. Na gunning mag de samenstelling van de combinatie slechts wijzigen in overeenstemming met de thans aan te besteden overeenkomst.

De combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de opdracht.

Indien een inschrijving wordt ingezonden door een samenwerkingsverband dient:

- Iedere deelnemer van het samenwerkingsverband de separaat geüploade UEA te ondertekenen waarbij alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, en ook voor de eventuele uitvoering van de overeenkomst.
- In het UEA dient te worden aangegeven wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de gemeente Edam-Volendam mag optreden en voor welk deel van de geschiktheidseisen ondergetekende aan de gestelde eisen voldoet, dan wel een beroep doet op (een van) de andere deelnemer(s) aan het samenwerkingsverband.
- Indien uw oplossing gebruikmaakt van derde programmatuur dient u de te gebruiken derde programmatuur op te nemen in “Overzicht in te zetten derde programmatuur” en dit toe te voegen als bijlage van uw inschrijving.

Hoofdaannemer/onderaannemer (beroep op een derde)

Bij inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemers doet de hoofdaannemer een beroep op een derde voor bepaalde geschiktheidseisen.

Bij inschrijving met een beroep op een derde dient dit in het UEA ingevuld te worden. Onder (geschiktheidseisen) wordt aangegeven voor welke geschiktheidseisen een beroep gedaan kan worden op de derde/derden en wie de derde is.

De hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst, ook voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde derde. De derde waarop een beroep wordt gedaan, dient zelf ook een UEA in te vullen.

Indien u zich – als individuele ondernemer of combinatie – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een derde, waaronder een moeder-, dochter- en/of zustermaatschappij, dan dient u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze derde. U dient dit aan te tonen door binnen 7 kalenderdagen na de voorgenomen gunning een ondertekende verklaring van de betreffende derde in te dienen dat u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze derde en dat – ingeval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een derde – deze derde hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die de gemeente Edam-Volendam lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de overeenkomst met de gemeente Edam-Volendam.

3.4 Overige voorwaarden

- De gemeente Edam-Volendam wil een betrouwbare en ethisch juiste partner zijn en slechts zakendoen met inschrijvers die 'te goeder naam en faam bekend' staan. Inschrijvers die zich niet houden aan de gangbare normen en waarden op het gebied van arbeidsvoorwaarden worden uitgesloten. Dit betekent onder meer dat de inschrijvers zijn werknemers redelijk beloont, geen gebruik maakt van kinderarbeid (in de keten) en niet discrimineert.
- Het indienen van een inschrijving in het kader van onderhavige aanbesteding houdt in dat inschrijver onvoorwaardelijk en integraal instemt met de gevolgde aanbestedingsprocedure en de inhoud van het aanbestedingsdocument en de opgenomen rechtsverwerking clausules en door de gemeente Edam-Volendam gemaakt voorbehouden.
- De inschrijver stemt in met (de inhoud van) de conceptovereenkomst, zoals opgenomen in de Bijlage.
- Op deze opdracht zijn uitsluitend de GIBIT 2020 voorwaarden van toepassing. Leveranciersvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden sluit de gemeente Edam-Volendam uit. De specifieke bepalingen zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument prevaleren boven de inkoopvoorwaarden.
- De inschrijver (en diens onderaannemer(s) wordt/worden geacht bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (WAV) en dient/dienen aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen. Het op het werk in te zetten personeel dient in bezit te zijn van de vereiste vergunningen en in het bijzonder, maar niet uitsluitend, de vereiste tewerkstellingsvergunning op grond van de WAV. De Inschrijver vrijwaart de gemeente Edam-Volendam van alle boetes, die de gemeente Edam-Volendam op grond van de WAV opgelegd krijgt.
- De gemeente Edam-Volendam voert bij gunning geen prijsonderhandelingen. De inschrijver heeft één gelegenheid een concurrerende prijs uit te brengen.

- De inschrijving mag niet tot stand zijn gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit dat of gedraging die in strijd is met de Nederlandse en Europese mededingingsregelgeving (collusie).
- Aan het indienen van de inschrijving zijn voor de gemeente Edam-Volendam geen kosten verbonden, tenzij het onvermijdelijk is dat inschrijvers, verhoudingsgewijs, aanzienlijke kosten (denk aan visiepresentaties, maquettes en modellen, schetsen of (constructie-)doorberekening) per inschrijving moeten maken. In dat geval is het proportioneel aan een inschrijver daarvoor een vergoeding te geven. Conform voorschrift 3.8B uit de Gids Proportionaliteit, geldt dit ook in geval van een laattijdige intrekking van een aanbesteding, wanneer inschrijvers onvermijdelijk aanzienlijke kosten hebben moeten maken. Feitelijke toekenning van een eventuele vergoeding is maatwerk en wordt bepaald op basis van de 'Handreiking Tenderkostenvergoeding' gepubliceerd op het Pianoo-platform. Wanneer van toepassing wordt dit onder 1.5 "aard en omvang van de opdracht" kenbaar gemaakt aan de potentiële inschrijvers, waarbij op betreffende plaats tevens invulling wordt gegeven aan de omvang van de vergoeding.
- De gemeente Edam-Volendam behoudt zich het recht voor, omwille van de transparantie en de eerlijke mededinging tussen de inschrijvers, om aan onderling verbonden ondernemingen, die tegelijk en als concurrenten inschrijven op de aanbesteding, te vragen aan te tonen dat hun afhankelijkheidsverhouding hun inschrijving niet heeft beïnvloed. Indien blijkt dat er tussen hen aantoonbaar een verhouding van afhankelijkheid en aanzienlijke invloed bestaat, worden zij van deelname uitgesloten.
- Het zelf samenstellen, wijzigen of ongevraagd aanvullen van digitaal gezonden invuldocumenten leidt tot uitsluiting van de verdere procedure. Onregelmatigheden of vragen m.b.t. betreffende documenten dienen tijdig kenbaar te worden gemaakt.
- Inschrijver wordt verzocht alleen die gegevens aan te leveren waar in dit aanbestedingsdocument om wordt gevraagd. Gegevens, waaronder documentatie, waar niet uitdrukkelijk om is gevraagd wordt niet in de beoordeling betrokken en aanlevering wordt derhalve niet op prijs gesteld.
- De inschrijving is duidelijk en zonder voorbehoud opgesteld. Voorwaardelijke inschrijvingen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- Het is niet toegestaan om varianten in de inschrijving op te nemen.
- De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Nadat de uiterste termijn voor inschrijving is verstreken, zullen de inschrijvers op de hieronder genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen worden beoordeeld. Indien de inschrijver niet voldoet aan onderstaande minimeisen, wordt de inschrijving niet verder meegenomen in de beoordeling.

4.1 Uitsluitingsgronden

Door het ondertekenen van de bijlage Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de inschrijver dat de hieronder vermelde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Het gaat om de volgende bewijsstukken:

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III A	GVA	GVA niet ouder dan twee jaar
Deel III B	Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden
Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III C	Uittreksel Handelsregister	Niet ouder dan 6 maanden
	GVA	GVA niet ouder dan twee jaar

De verklaring belastingdienst betreft de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen en is te vinden op de site van de Belastingdienst.

Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)

Door het overleggen van het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) hoeft de inschrijver in de beoordelingsfase geen bewijsstukken (op de referenties na) te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de bijlage Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) ermee akkoord dat de gemeente Edam-Volendam zich het recht voorbehoudt om op een later moment alsnog de winnende inschrijver(s) te verplichten bewijsstukken omtrent de verklaring te overleggen. De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de inschrijver voldoet aan de in de bijlage Eigen Verklaring en aan de in deze paragraaf gestelde geschiktheidseisen.

Gedragsverklaring aanbesteden

Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie waaruit blijkt dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De “Gedragsverklaring aanbesteden” is aan te vragen via www.justis.nl en is twee jaar geldig. Voor het aanvragen is eHerkenning nodig.

Let op: vraag de “Gedragsverklaring aanbesteden” tijdig aan, de gemiddelde afhandelingstermijn hiervan is 4 weken. Na voornemen tot gunning dient de gedragsverklaring te worden opgestuurd.

4.2 Geschiktheidseis(en)

De gemeente Edam-Volendam controleert de geschiktheid van de inschrijvers op grond van criteria van economische- en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid.

Nr.	Eis
1.	<p>Financiële en economische draagkracht</p> <p>Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen. Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteits-verwachtingen. De gemeente Edam-Volendam kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.</p> <p>Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt. De gemeente Edam-Volendam kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag</p>
2.	<p>Bedrijfsaansprakelijkheid</p> <p>Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfs-/beroepsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 2.500.000,- met ten hoogste een eigen risico van € 5.000,- per gebeurtenis. Na voornemen tot gunning dient binnen 7 kalenderdagen een kopie van de polis (kopie voorblad volstaat) met de vereiste minimale dekking ingediend te worden. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.</p> <p>Indien Inschrijver niet in het bezit is van de gevraagde aansprakelijkheidsverzekering dan dient inschrijver binnen 15 dagen na voorgenomen gunning, een verklaring te versturen, waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat de gevraagde aansprakelijkheidsverzekering wordt gesloten.</p> <p>Aan inschrijver zal definitief worden gegund als een bewijs (kopie polis blad) van de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aan de gemeente Edam-Volendam wordt overhandigd.</p>
3.	<p>Beroepsbevoegdheid</p> <p>De inschrijver dient ingeschreven te zijn in een handelsregister van een Kamer van Koophandel of een in de lidstaten vergelijkbaar instituut. Degene die de inschrijving ondertekent dient, blijkens het uittreksel van het handelsregister tekenbevoegd te zijn, dan wel schriftelijk gevolmachtigd te zijn te ondertekenen door degene die volgens het handelsregister tekenbevoegd is.</p>

4.	<p>Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid</p> <p>De Inschrijver voldoet aan de volgende eisen en overlegt de daarbij behorende bewijsstukken waaruit blijkt dat voldoende kennis en vaardigheden in de onderneming aanwezig zijn om een opdracht als bedoeld in deze Aanbestedingsleidraad volledig tot stand te kunnen brengen.</p> <p>Inschrijver beschikt over één vergelijkbare referentieopdracht die is uitgevoerd in de afgelopen drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving waarin de volgende kerncompetenties zijn vervat:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het aanbieden en onderhouden van een Microsoft Teams telefonieplatform inclusief callcenter functionaliteit bij een instelling met tenminste 350 bedrijfsnummer- en mobiele aansluitingen.2. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het gefaseerd uitrollen van een telefonieplatform bij meerdere vestigingen/beheerorganisaties vallende onder één organisatie. <p>Inschrijver, of in geval van een combinatie, een van de combinanten, dient aan te tonen dat betreffende ervaring/expertise door Inschrijver zelf is uitgevoerd/geleverd.</p> <p>Indien één referentieopdracht aan meerdere kerncompetenties voldoet, mag deze Opdracht ook bij meerdere kerncompetenties worden opgevoerd als referentie. Inschrijver dient bij de referentieopdrachten aan te geven voor welke kerncompetentie(s) de referentie wordt opgevoerd.</p> <p>Indien de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, een referentieopdracht heeft uitgevoerd in een samenwerkingsverband van ondernemingen, wordt de Opdracht slechts als referentieopdracht aangemerkt indien de Inschrijver kan aantonen dat hij, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, (1) daadwerkelijk en (2) voor de onderhavige Opdracht relevante expertise (kerncompetentie) aan de door het samenwerkingsverband uitgevoerde referentieopdracht heeft geleverd.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Indien het samenwerkingsverband waarin de betreffende partij heeft gezeten een duidelijke werkverdeling heeft gehad en de Inschrijver, dan wel de derde op wiens technische bekwaamheid hij zich beroept, de voor de onderhavige Opdracht relevante discipline(s) (kerncompetentie(s)) zelf heeft uitgevoerd, dan zal de betreffende Opdracht als referentieopdracht aan de Inschrijver worden toegerekend. <p>Inschrijver toont aan dat hij over voldoende technische en beroepsbekwaamheid beschikt, door middel van het indienen van een referentieopdracht conform het format van Bijlage 4 "Format referentieopdracht". In de beschrijving van de betreffende referentieopdracht, dient u in te gaan op de betreffende kerncompetentie, duur en de omvang van de uitgevoerde opdrachten.</p> <p>Het eenvoudigweg bevestigen dat in het referentieproject aan de gestelde eis wordt voldaan is onvoldoende. Bij bijvoorbeeld de eis m.b.t. het aanbieden en onderhouden van een telefonieplatform dient Inschrijver aan te geven dat de omgeving naar tevredenheid is geïmplementeerd en onderhouden. Het alleen vermelden dat het telefonieplatform is aangeboden, is onvoldoende. Aanbestedende dienst kan telefonisch contact opnemen met de referentie ter verificatie van de opdracht.</p>
----	--

Nr.	Eis
5.	<p>Kwaliteitsmanagement</p> <p>De Inschrijver dient te beschikken over een aan hem verstrekt kwaliteitssysteem-certificaat op basis van de norm ISO 27001 en ISO 27002 of gelijkwaardig. Dit certificaat moet aan de Inschrijver zijn afgegeven door een certificatie-instelling, erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie). Het certificaat moet geldig zijn op de datum van indiening van de Inschrijving en dient betrekking te hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht. In geval van een samenwerkingsverband dient ofwel het samenwerkingsverband in het bezit te zijn van het vorenbedoelde certificaat dan wel dient elk van de ondernemingen uit het samenwerkingsverband in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteem-certificaat op basis van de norm ISO 27001 en ISO 27002 met dien verstande dat de certificaten gezamenlijk betrekking hebben op alle relevante onderdelen van de Opdracht.</p> <p>Indien de Inschrijver zich beroept op een kwaliteitssysteem-certificaat op basis van een norm gelijkwaardig aan de norm zoals genoemd bij de Geschiktheidseisen, dient de gelijkwaardigheid te volgen uit een bij de Inschrijving verstrekte verklaring van de desbetreffende certificerende instelling.</p> <p>Om aan te tonen dat de Inschrijver aan de minimeisen betreffende de technische bekwaamheid voldoet, dient hij de UEA, Bijlage 5, in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn Inschrijving te voegen.</p> <p>Binnen 15 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie de gemeente Edam-Volendam voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen.</p>
6.	<p>Milieumanagement</p> <p>Inschrijver beschikt over een milieumanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 14001 of gelijkwaardig.</p> <p>U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.</p> <p>Binnen 15 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie de gemeente Edam-Volendam voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. De gemeente Edam-Volendam aanvaardt een ISO 14001-certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. De gemeente Edam-Volendam aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieumanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het milieu(management)handboek van Inschrijver.</p>

5 De gunning

Nadat de inschrijvers zich op basis van de hiervoor vermelde criteria hebben gekwalificeerd, dienen de inschrijvingen onvoorwaardelijk aan alle eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen, worden niet meegenomen in de verdere beoordeling.

5.1 Gunningscriteria

De inschrijver die de **beste prijs-kwaliteit verhouding** heeft, komt voor gunning van de opdracht in aanmerking.

De verhouding kwaliteit/prijs die wordt gehanteerd bij deze aanbesteding is:

Kwaliteit 70% en Prijs 30%

De gemeente Edam-Volendam zal beoordelen op de volgende gunningscriteria:
De gunningscriteria worden onder 5.3 beschreven

Kwaliteit (70%)	Wegingsfactor
Gunningcriterium 1: Implementatieplan	30%
Gunningcriterium 2: Adoptie gebruikers van het nieuwe systeem	20%
Gunningcriterium 3: Rapportage mogelijkheden	10%
Gunningcriterium 4: Supervisor en (nieuwe) medewerkers	10%
Totaal kwaliteit	70%

Prijs (30%)	Wegingsfactor
Gunningcriterium 5: Prijs	30%
Totaalprijs	30%

5.2 Programma van eisen/ Minimum gunningseisen

Bijgevoegd is het Programma van eisen en wensen 'Telefonie op basis van Microsoft Teams, inclusief Callcenter functionaliteiten'. In dit document zijn alle eisen m.b.t. onderhavige aanbesteding geformuleerd. U dient aan al deze eisen te voldoen. Hiervoor dient het UEA rechtsgeldig ondertekend te worden. Wanneer u niet voldoet aan de eisen, is inschrijving zinloos.

5.3 Programma van wensen/ Gunningscriteria

De inschrijvers worden verzocht om ten aanzien van elk der onderstaande wens een antwoord te geven. Per Gunningscriterium wordt aangegeven hoeveel pagina's u mag spenderen. Dit maximaal aantal pagina's is inclusief beelden, grafieken, tabellen, etc. Voor de volledigheid: Indien het voorgeschreven maximaal aantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de Inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

5.3.1 Gunningscriterium 1: Implementatieplan

Inschrijver wordt gevraagd om een Implementatieplan (plan van aanpak) op te stellen. Beschrijf in dit plan van aanpak de aanpak voor de implementatie overeenkomstig Artikel 5 van de GIBIT.

Gemeente Edam-Volendam wenst hierbij zoveel als mogelijk te worden ontzorgd, maar wel op adequate wijze te worden geïnformeerd. U gebruikt de informatie uit deze leidraad om uw plan toe te spitsen op de situatie bij de gemeente Edam-Volendam.

Uw plan dient volledig, duidelijk, logisch en realistisch te zijn.

Daarnaast dienen in het plan minimaal de volgende onderdelen terug te komen:

- Hoe is de Inschrijver van plan de telefonie omgeving te leren kennen aan de organisatie zodat aan de in deze leidraad genoemde doelstellingen kan worden voldaan?
- Hoe borgt de Inschrijver dat de bedrijfsprocessen van gemeente Edam-Volendam zonder hinder doorgang kunnen vinden? Daar waar hinder wordt verwacht dient Inschrijver deze te beschrijven, qua tijdsbestek, risico's en de beheersmaatregelen;
- Risico's en de mitigerende maatregelen.

Doelstelling gunningscriterium:

De gemeente Edam-Volendam vindt het van belang dat de Inschrijver de implementatie van de telefonie omgeving en callcenter functionaliteit op professionele wijze uitvoert. Belangrijk hierbij is dat de Inschrijver de organisatie van de gemeente Edam-Volendam begrijpt, optimaal samenwerkt met de gemeente Edam-Volendam en een leidende rol vervult in het realiseren van de doelstellingen van deze opdracht.

5.3.2 Gunningscriterium 2: Adoptie gebruikers van het nieuwe systeem

De gemeente Edam-Volendam is zich ervan bewust dat de implementatie van de nieuwe telefonie oplossing op basis van Microsoft Teams een ingrijpend verandertraject met zich meebrengt. Naast een professionele technische implementatie, acht de Opdrachtgever aandacht voor adoptie door de gebruikers van de nieuwe omgevingen van cruciaal belang.

Inschrijver wordt gevraagd een Adoptieplan te maken. Beschrijf in dit plan de aanpak voor een optimale adoptie door de medewerkers van de gemeente:

- De opzet voor de KCC-medewerkers (agenten, supervisor, beheerder) en de overige medewerkers.
- De ondersteuning op locatie voor de verschillende gebruikersgroepen. Voor en bij live-gang en daarna.
- E-learning voorzieningen.

Doelstelling gunningscriterium:

Gebruikers dienen in voldoende mate geïnformeerd over en geïnstrueerd te zijn in het gebruik van de voor hen relevante systemen en applicaties, zodat zij adequaat hiervan gebruik kunnen maken.

5.3.3 Gunningcriterium 3: Rapportage mogelijkheden

De gemeente Edam-Volendam heeft behoefte aan zinvolle en doelmatige rapporten teneinde haar dienstverlening op onder andere telefonische bereikbaarheid te kunnen sturen.

Inschrijver wordt gevraagd om een beschrijving van de rapportage mogelijkheden toe te voegen.

- Beschrijf de functionaliteit en grafische weergave mogelijkheden bij het genereren van rapportages in de oplossing. Zoals realtime rapportages voor de supervisor, dashboard functionaliteit en trendrapportages. Ga daarbij tenminste in op: Gebruikersvriendelijkheid, Presentatie (look en feel), Uitvoer, Selecties en Drill down mogelijkheden.
- Beschrijf de wijze waarop de Opdrachtgever zelf rapportages in de oplossing kan creëren en beheren.
- Beschrijf de mogelijkheid om periodiek alle relevante data als datadump naar een on-premise opslag over te kunnen halen. Hoe begeleid u ons in het doorgronden van het datamodel en de logica (query's), zodat bijvoorbeeld de cijfers op ons eigen dashboard gelijk zijn aan het dashboard binnen de aangeboden oplossing?
- Beschrijf de mogelijkheid van integratie van de oplossing met PowerBI
- Beschrijf de aangeboden set van standaard rapporten voor PowerBI.

De Inschrijver voegt bij de inschrijving een demo account toe, zodat bovenstaande wensen door de aanbestedende dienst kunnen worden beoordeeld.

Doelstelling gunningscriterium:

De gemeente Edam-Volendam wil graag gebruik gaan maken van standaardrapportages in de applicatie, zodat externe en handmatige handelingen niet meer nodig zijn. Deze rapporten moeten door de functioneel beheerder zelf kunnen worden gemaakt en aangepast.

Daarnaast wenst de gemeente Edam-Volendam telefoniedata te doorgronden voor gebruik in haar eigen datawarehouse.

Als laatste wil de gemeente Edam-Volendam graag data in de cloud middels PowerBI ontsluiten.

5.3.4 Gunningcriterium 4: Supervisor en (nieuwe) medewerkers

Op het KCC worden externe medewerkers ingehuurd. Daarnaast is er natuurlijk verloop onder de vaste medewerkers. Het is belangrijk om nieuwe medewerkers gemakkelijk in te werken.

Beschrijf welke mogelijkheden in de Callcenter omgeving aanwezig zijn om het inwerktraject te faciliteren voor zowel de medewerker als de supervisor. Te denken valt aan:

- Mogelijkheden voor de supervisor om op afstand in te grijpen en te sturen.
- Mogelijkheden om medewerkers volgens een procedure (template) te laten werken afhankelijk van de situatie.

Doelstelling gunningscriterium:

Op peil houden van de kwaliteit van de dienstverlening, ondanks personeelwisselingen.

5.3.5 Gunningcriterium 5: Prijs

De Inschrijving geschiedt op basis van een vast bedrag (exclusief BTW). Het offertebedrag dient "all-in" te zijn, dus inclusief alle kosten, bijvoorbeeld "overleg, reis- en verblijfkosten, overhead voor secretariaat en administratie", die noodzakelijk zijn om de Opdracht naar behoren uit te voeren, maar exclusief omzetbelasting. De omzetbelasting dient apart te worden opgegeven.

Voor de Inschrijving dient gebruik te worden gemaakt van het "Prijzenblad" conform Bijlage 2 dat rechtsgeldig dient te zijn ondertekend.

5.4 Beoordeling kwalitatief deel van de inschrijving

De beoordelingscommissie bestaat uit een inkoopadviseur en minimaal 5 inhoudelijk deskundigen. De inkoopadviseur beoordeelt niet inhoudelijk maar ziet erop toe dat het beoordelen van de inschrijvingen/presentaties op een objectieve, transparante en non-discriminatoire wijze plaatsvindt.

De beoordeling van de Inschrijvingen zal op kwalitatieve wijze plaatsvinden. Deze kwalitatieve beoordeling vindt plaats volgens de zogeheten 'rapportcijfermethodiek' in consensus. De beoordeling wordt gedaan door de beoordelingscommissie. De leden van de beoordelingscommissie kennen ieder afzonderlijk voor de gunningscriteria een rapportcijfer van 0 tot en met 10 toe. Na de individuele beoordeling volgt een consensusoverleg met de beoordelingscommissie en zal per Inschrijver en per gunningscriterium een definitieve score op basis van consensus worden toegekend.

	Beoordeling beoordelingscommissie	Toegekende aantal punten (% van maximale score)
Slecht	0	0
Matig/Onvoldoende	2	20%
Voldoende	4	40%
Goed	8	80%
Uitstekend	10	100%

Beoordeling	Cijfer
Uitstekend: voldoet boven verwachting aan ervaring/kennis/kunde/aanpak sluit zeer goed aan/ overtuigt uitstekend/ uitstekend onderbouwd	10
Goed: voldoet ruimschoots aan ervaring/kennis/kunde/aanpak, biedt meerwaarde, onderscheidend / goed onderbouwd	8
Voldoende: voldoet enigszins aan ervaring/kennis/kunde/aanpak /nauwelijks onderscheidend /matig onderbouwd	4
Matig/onvoldoende: voldoet niet aan ervaring/kennis/kunde/aanpak / geen enkel onderscheidend vermogen / nauwelijks onderbouwing	2
Slecht: voldoet op geen enkele wijze aan ervaring/kennis/kunde/aanpak / Inschrijver geeft er geen blijk van de materie begrepen te hebben / geen onderbouwing	0

* Bij een onvoldoende beoordeling zal de inschrijving terzijde worden gelegd en komt deze in geen geval voor gunning in aanmerking.

Indien nadat het voornemen tot gunning bekend is gemaakt, een bezwaar wordt ingebracht naar aanleiding van informatie die Inschrijver pas na het voornemen tot gunning heeft verkregen, kan het proportioneel zijn dat de aanbestedende dienst deze klacht of dit bezwaar in behandeling neemt.

5.4.1 Beoordeling prijs

De inschrijver met de laagste prijs voor de offerte van de voorbeeldlevering krijgt 30 punten. Andere inschrijving krijgen een score als volgt: per % dat de inschrijving duurder is dan de goedkoopste, wordt 0,6 punten van de score van 30 in mindering gebracht. De score op het gunningscriterium Prijs wordt berekend door de volgende formule:

$$Score = 30 - \left(\frac{Pa - Pl}{Pl} \right) * 100 * 0,6$$

Pa: aangeboden prijs; Pl: laagste prijs.

E.e.a. betekent dat een offerte die 50% duurder is dan de goedkoopste, 0 punten scoort. De score is niet lager dan 0 punten.

Voor de opgave van de prijzen/premie gelden de volgende voorwaarden.

- De prijzen zijn exclusief BTW en inclusief eventuele reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten.
- Punten worden afgerond op 2 decimalen.
- In de prijzen dienen alle werkzaamheden te worden inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van het gevraagde. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren, mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- Inschrijven met € 0,00 is niet toegestaan.
- De gemeente Edam-Volendam accepteert uitsluitend realistische prijzen.
- Manipulatieve en/of niet realistische inschrijvingen worden terzijde gelegd. Of een aanbidding realistisch is, is aan de gemeente Edam-Volendam om te beoordelen.

5.5 Checklist inschrijving

Document	Omschrijving	Ondertekend JA/ NEE
1	Uniform Europees aanbestedingsdocument	Ja
2	Inschrijvingsbiljet/ Uitwerking gunningcriteria	
3	Prijzenblad: ondertekend en gescand.	Ja
4	Prijzenblad: Excel format	
5		

Bijlage 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie bijlage UEA op Tendered.

Bijlage 2. Prijzenblad

Zie “Bijlage 2. Prijzenblad” op Tendered.

Bijlage 3. Programma van Eisen

Zie “Bijlage 3 Programma van Eisen” op Tendered.

Bijlage 4. Format Referentieopdracht

Zie “Bijlage 4 Format Referentieopdracht zowel in PDF als in WORD op Tendered.

Bijlage 5. Overeenkomst

Zie “Bijlage 5 Overeenkomst” op Tendered.

Bijlage 6. GIBIT 2020 voorwaarden

Zie bijlage 6a, 6b en 6c GIBIT 2020 totaalpakket op Tendered.



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl