

SELECTIELEIDRAAD TELEFONIE RTV UTRECHT VIA DE OPENBARE PROCEDURE

PLANNING AANBESTEDINGSPROCEDURE TELEFONIE (TENTATIEF)	
AANKONDIGING PROCEDURE OP TENDERED:	VRIJDAG 1 maart 2024
SLUITINGSDATUM INDIENEN VRAGEN:	VRIJDAG 22 MAART 2024
STREEFDATUM PUBLICATIE NVI 1:	DINSDAG 26 MAART 2024
SLUITINGSDATUM INDIENEN VRAGEN OVER NVI 1:	VRIJDAG 29 MAART 2024
STREEFDATUM PUBLICATIE NVI 2:	DINSDAG 2 APRIL 2024
SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVING:	WOENSDAG 24 APRIL 2024
UITBRENGEN VOORNEMEN TOT GUNNING:	VRIJDAG 26 APRIL 2024
BEZWAARTERMIJN (21 DAGEN) EINDIGT OP:	VRIJDAG 17 MEI 2024
DEFINITIEVE GUNNING	NA 17 MEI 2023

Datum: **Aangepast op 26** maart 2024

TenderNed kenmerk: TN-454133

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Deze selectieleidraad beschrijft het proces om te komen tot de gunning van een opdracht voor dienstverlening vaste- en mobiele telefonie aan Stichting Samenwerkende Publieke Omroepen Midden Nederland (hierna aangeduid als “RTV Utrecht”).

1.2 Leeswijzer

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

1.3 Toepasselijk recht

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

1.4 Doel van de aanbesteding

RTV Utrecht is voornemens met één dienstverlener een overeenkomst telefonie af te sluiten voor een periode van maximaal zes (6) jaar ingaande op 1 augustus 2024. Op de overeenkomst met de dienstverlener is de zogenoemde Opdrachtovereenkomst van toepassing in **Bijlage 2A**, de ARVODI 2018 in **Bijlage 2B** en de Verwerkersovereenkomst Telefonie in **Bijlage 2C**.

2. BESCHRIJVING HUIDIGE SITUATIE

RTV Utrecht maakt op dit moment gebruik van een cloud gebaseerde oplossing van KPN EEN waardoor er nagenoeg geen apparatuur (zoals bijvoorbeeld servers of een telefooncentrale) op de fysieke locatie van RTV Utrecht staat.

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

Een aantal werkplekken waar verschillende medewerkers werken (rolgebonden op basis van een zogenoemd profiel) zijn voorzien van vaste telefoontoestellen. Voor zowel spraak als data wordt thans een vast bedrag betaald per abonnement per maand waarin zowel de licenties als de verbruikskosten **zijn afgekocht**.

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

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

2.1 Vaste telefonie

De huidige telefonie is een KPN EEN (Cloud Communications Cisco) oplossing. De gehele infrastructuur wordt momenteel door KPN geleverd. Er zijn in totaal 36 IP-endpoints aangesloten op deze infrastructuur.

De huidige configuratie staat hieronder beschreven:

Onderdeel		Toepassing
<i>Platform</i>	KPN Cloud Communications Cisco	
<i>Connectiviteit</i>	1x Ethernet via het MexxNet	KPN EEN CCC platform
<i>Voice Response</i>	3x Call Center – Premium 4 x Keuzemenu	
<i>IP-toestellen</i>	2 x Yealink T41s 13 x Polycom WX401	
<i>Bedienpost Receptie</i>	1x Receptionist Plus Premium (PeterConnects) 1 x Yealink T46s 1 x Helios IP Verso deurbel	
<i>IP-apparaten</i>	5x YellowTec B-Line XT (x 2 lijnen) 2x ATA (x 2 lijnen)	Vorklijnen t.b.v. A/V producties en ringindicatoren

<i>Dect Systeem</i>	2x Gigaset Dect Basisstation 5 x Gigaset S700 Pro IM	
---------------------	---	--

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

Hiernaast maakt RTV Utrecht gebruik van een drietal XS4All-verbindingen op twee locaties, die middels VoIP worden gebruikt voor spellijnen en additionele professionele audioverbindingen. Om redenen van redundantie vallen deze verbindingen buiten de reikwijdte van de gevraagde dienstverlening.

2.2 Mobiele telefonie

RTV Utrecht heeft op dit moment 110 (honderdtien) KPN spraak/data abonnementen in gebruik met onbeperkt bellen binnen de EU en een 5G databundel die binnen de EU gebruikt kan worden. Het dataverkeer wordt gedeeld met alle gebruikers doormiddel van een gezamenlijke bedrijfsbundel van (thans) maandelijks 1000GB.

Daarnaast beschikt de organisatie over 41 (eenenveertig) data simkaarten die gebruik maken van de gezamenlijke databundel van de spraak/data abonnementen.

Tot slot heeft de opdrachtgever 5 (vijf) Vodafone en 7 (zeven) Odido abonnementen in gebruik. Deze losse abonnementen worden ingezet voor de live A/V verbindingen waarbij de capaciteit van meerdere providers benodigd is om voldoende bandbreedte te verkrijgen. De Opdrachtgever maakt gebruik van twee type besturingssystemen voor mobiele telefoons: Apple iOS en Android.

2.3 Netwerkinfrastructuur

Er is er een internetverbinding aanwezig van 500Mbit/s (up- en down) die nu alleen gebruikt wordt voor internetverkeer, maar geschikt is om te gebruiken als sip-trunk. Voor telefonie is binnen het netwerk een V-LAN beschikbaar met een gegarandeerde bandbreedte voor telefonie.

2.4 Huidig verbruik

Hieronder wordt het huidige verbruik van telefonie weergegeven. Dit betreft het gemiddelde over de maanden september, oktober en november 2023:

Vaste telefonie	
Onderling bellen	3.176 min
Bellen naar vaste nummers	568 min
Bellen naar mobiele nummers	2.074 min
Bellen naar servicenummers	2 min
Bellen naar het buitenland	22 min

Mobiele telefonie	
Onderling bellen	5.696 min

Bellen naar vaste nummers	4.208 min
Bellen naar mobiele nummers	14.516 min
Bellen naar servicenummers	273 min
Bellen naar het buitenland	45 min
Bellen/gebeld worden in het buitenland	320 min
Voicemail	7 min
SMS	297 stuks
Premium SMS	723 stuks
SMS in/naar het buitenland	22 stuks

Het gebruik van data wisselt sterk per maand. Thans naderen we geregeld de limiet van 1000GB.

3. PROGRAMMA VAN EISEN VASTE EN MOBILE TELEFONIE

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

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

3.1 Algemene eisen

- Eis 1:** De geboden oplossing van Opdrachtnemer betreft een cloudoplossing.
- Eis 2:** De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de werking van de telefonievoorziening en de samenwerking met andere systemen, netwerken en omgevingen, zoals de SIP-netwerken maar ook met de LAN- en WAN-infrastructuren van Opdrachtgever.
- Eis 3:** Alle koppelingen met, toegangen tot, en informatie van de configuratie evenals de spraak- en dataverkeersgegevens van Opdrachtgever zijn door Opdrachtnemer beveiligd en afgeschermd in de aangeboden dienstverlening (incl. verbindingen) c.q. in de cloud voor bewuste en onbedoelde inbreuken van binnenuit en van buitenaf en tegen ongeoorloofd gebruik c.q. inzage.
- Eis 4:** Opdrachtnemer prioriteert telefoongesprekken. Dit betekent dat noodoproepen, bijvoorbeeld vanuit een lift, voorrang krijgen op overige telefoongesprekken.

- Eis 5:** Alle - onder de Opdrachtovereenkomst vallende – toekomstige individuele mobiele abonnementen kennen een einddatum die gelijk is aan de initiële einddatum van de te sluiten Opdrachtovereenkomst. Dit betekent dat op de einddatum van de Opdrachtovereenkomst alle onderliggende abonnementen contractvrij worden na drie (3) contractjaren ook als Opdrachtgever besluit de Opdrachtovereenkomst wél te verlengen.
- Eis 6:** Vaste en mobiele telefoonnummers blijven of worden eigendom van RTV Utrecht.
- Eis 7:** Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een bestaand telefoonnummer van een in dienst te treden medewerker mee te nemen bij diens indiensttreding. Daarnaast biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om bij uitdiensttreding dit telefoonnummer over te dragen aan desbetreffende (voormalig) medewerker indien Opdrachtgever daarom verzoekt.

3.1 Licenties en abonnementen

- Eis 8:** RTV Utrecht heeft algemene nummers en doorkiesnummers. Hiervoor moeten de hieronder gespecificeerde nummerreeksen beschikbaar worden gesteld binnen het platform. Deze nummerreeksen zijn niet meer onder contract zodra de nieuwe dienstverlening start en derhalve maandelijks opzegbaar:

	Nummerreeksen
Nummerreeksen	030-8500500 t/m 8500799

- Eis 9:** RTV Utrecht maakt gebruik van mobiele abonnementen. Onderstaande aantallen mobiele en data only abonnementen moeten als onderdeel van de dienstverlening worden geleverd. Deze nummers zijn niet meer onder contract zodra de nieuwe dienstverlening start en derhalve maandelijks opzegbaar:

Abonnementen	Aantal abonnementen
Mobiele abonnementen	110
Data only abonnementen	41

De twaalf (12) abonnementen van Oido en Vodafone die in de huidige situatie staan beschreven vallen buiten de reikwijdte van de gevraagde dienstverlening. Afhankelijk van de keuze die de inschrijver maakt voor de provider die het mobiele netwerk levert, zal RTV Utrecht hier actie op ondernemen. De reden hiervan is dat de betreffende simkaarten eventuele ondercapaciteit (voor het streamen van videoverbindingen) opvangen. Het is daarom van belang dat hiervoor simkaarten van een andere provider worden gebruikt.

- Eis 10:** De mobiele abonnementen hebben de beschikking over een licentie voor vaste telefonie. Dit stelt de gebruiker in staat om via een app of teams integratie via een vast nummer te bellen.
- Eis 11:** Daarnaast dienen de onderstaande 36 IP Endpoints te worden hergebruikt en voorzien van een licentie voor vaste telefonie:

Type	Aantal	
Vast toestel	13	Polycom WX401
	2	Yealink T41s
	1	Yealink T46s
Dect-systeem	2	Gigaset Dect Basisstation (geen endpoint)
	5	Gigaset S700 Pro IM
Vorken	5	YellowTec B-Line XT (x2)
ATA	2	t.b.v. vorklijnen en ringindicatoren (x2)
Deurbel	1	Helios IP Verso

- Eis 12:** De aangeboden oplossing beschikt over één receptie bedienpost met de functionaliteiten zoals beschreven in paragraaf 3.5.
- Eis 13:** De aangeboden oplossing beschikt over één voice response systeem met de functionaliteiten beschreven in paragraaf 3.6.
- Eis 14:** Er kunnen 10 hunt groepen gelijktijdig in gebruik zijn.
- Eis 15:** Er kunnen 10 call pick-up groepen gelijktijdig in gebruik zijn.
- Eis 16:** Geautoriseerde eindgebruikers kunnen in totaal 10 telefoonnummers middels een per telefoonnummer afgeschermd smartphone-vriendelijke web omgeving of app, doorschakelen naar andere eindbestemmingen. Dit is bedoeld voor storingsdiensten, piket en de tiplijn.

3.2 Capaciteit en beschikbaarheid

- Eis 17:** De geboden oplossing is geschikt om de capaciteit van Opdrachtgever te faciliteren: zowel bij aanvang van de Opdrachtovereenkomst als bij wijzigende omvang op het gebied van vaste en mobiele telefonieaansluitingen gedurende de looptijd van de Opdrachtovereenkomst.
- Eis 18:** De dienst, inclusief de supportorganisatie, is beschikbaar 24x7 voor de opdrachtgever.
- Eis 19:** Updates en upgrades van soft-, hard- en/of firmware in de aangeboden dienstverlening worden te allen tijde in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd, waarbij de

Opdrachtnemer vooraf aangeeft of er sprake is van eventuele verminderde werking, verminderde security en/of verplichte aanpassingen in de applicaties, netwerken en systemen van Opdrachtgever.

3.3 Aansluitingen en infrastructuur

- Eis 20:** Vaste telefonie is altijd op basis van VOIP.
- Eis 21:** Vaste telefoontoestellen en eventuele andere fysieke randapparatuur moeten in het LAN van Opdrachtgever aan een specifiek VLAN (Voice VLAN) worden toegewezen.
- Eis 22:** Ten behoeve van het platform kan de bestaande - redundante - internetverbinding van Opdrachtgever worden gebruikt. Het staat de inschrijver vrij om te kiezen voor een eigen redundante verbinding naar de aangeboden dienstverlening (cloud of anderszins). In dat geval moet de inschrijver de kosten die hiermee gemoeid zijn meenemen in de kosten voor de aangeboden dienstverlening én moet de inschrijver garanderen dat de gevraagde dienstverlening (bijvoorbeeld de beschikbaarheid/leveringszekerheid) wordt gehaald.
- Eis 23:** 20 gelijktijdige gesprekken (vaste telefonie) moeten mogelijk zijn.
- Eis 24:** De huidige mobiele nummers moeten behouden blijven. Eventuele noodzakelijke porteringen naar een nieuw netwerk om de benodigde connectiviteit en nummerbehoud te realiseren zijn onderdeel van de dienstverlening. De betreffende nummers van de mobiele abonnementen worden na gunning aan de dienstverlener ter beschikking gesteld.
- Eis 25:** De huidige end-points voor vaste/mobiele telefonie moeten worden hergebruikt. Dit betreft alle vaste telefoontoestellen en alle mobiele telefoons. Levering van toekomstig aan te schaffen hardware op deze onderdelen valt buiten de scope van de opdracht.
- Eis 26:** De netwerkinfrastructuur van RTV Utrecht wordt gebruikt voor het interne transport van gesprekken. Toevoegen van extra infrastructuur na het overnamepunt, dus als onderdeel van het LAN-netwerk van RTV Utrecht, is niet toegestaan.
- Eis 27:** De nu in gebruik zijnde 'specials' die gebruikt worden als vorktoestellen moeten, zonder toevoeging van extra apparatuur, op sip niveau aangesloten worden op het platform van de dienstverlener.

3.4 Functionaliteiten vaste telefonie

- Eis 28:** De volgende end-points worden door de aangeboden oplossing gefaciliteerd:
1. fysiek bureau telefoontoestel;
 2. app voor Android en iOS;
 3. Microsoft Teams integratie (zonder E5 licenties van Microsoft);
 4. Desktopclient voor Windows en Mac;
 5. device met Sip connectie (conform opgave).
- Eis 29:** Het is mogelijk voor eindgebruikers om via een mobiele applicatie instellingen specifiek voor hun telefoonnummer aan te passen.
- Eis 30:** De selfservice beheeromgeving voor de eindgebruikers biedt de volgende mogelijkheden:
1. instellingen voor doorschakeling voicemail;
 2. instellingen voor aan- en afwezigheid;
 3. instellingen voor 'niet storen';
 4. in- en uitschakelen wisselgesprek;
 5. in- en uitschakelen nummerdoorgifte, standaard is deze optie ingeschakeld;
 6. samenvoegen van gesprekken;
 7. overzicht van alle gebruikers met telefoonnummers (interne nummers).
- Eis 31:** Door iedere gebruiker kan een eigen voicemailbericht worden ingesteld.
- Eis 32:** Op de endpoints kan de beschikbaarheid van de medewerker zichtbaar worden gemaakt op basis van de status in Microsoft 365 (Outlook én Teams). Dit betreft alleen de endpoints die gekoppeld zijn aan een gebruiker.

3.5 Functionaliteiten receptie bedienpost

- Eis 33:** De bediening van de receptiefunctie is in zijn geheel mogelijk door middel van een web interface.
- Eis 34:** Een gesprek moet door de receptiemedewerker(s) in de wacht gezet kunnen worden, waarna er automatisch wachtmuziek te horen is. De bron van de wachtmuziek is een audiofile die door Opdrachtgever wordt aangeleverd.
- Eis 35:** Er is een wachtrijfunctionaliteit beschikbaar. Als de receptiemedewerker in gesprek is worden opvolgende bellers in de wacht gezet. Het is voor de receptiemedewerker zichtbaar hoeveel bellers in de wacht staan.

- Eis 36:** Aanwezig/afwezigheid routing (nachtstand) waarmee kan worden aangegeven of de receptie bezet is of dat er een routing moet worden gedaan naar het voice response systeem moeten door de receptie ingesteld kunnen worden.
- Eis 37:** De receptie bedienpost is op een andere locatie over te nemen, in geval van thuiswerken of calamiteit.

3.6 Functionaliteiten voice response systeem

- Eis 38:** Er moeten drie voice response menu's geleverd. De reeds bestaande menustructuur moet overgenomen worden t.b.v. algemeen nummer (nachtstand), servicedesk en storingsdienst.
- Eis 39:** Er moet een enkellaags keuzemenu zijn waarmee de beller naar de juiste afdeling of voicemail kan worden doorverbonden.
- Eis 40:** Er moet een instelbare dag/nacht- en weekendschakeling (nachtstand) zijn waarmee bepaald kan worden of het systeem actief is.

3.7 Functionaliteiten mobiele telefonie

- Eis 41:** Gegeven het huidige sterk fluctuerende dataverbruik moet inschrijver garanderen dat een minimaal gebruik van 2000 GB per maand is toegestaan (en is inbegrepen/afgekocht in de inschrijfsom). Dit betekent op per contractjaar een bundel beschikbaar is van 24.000 GB waarbij het maandelijks gebruik daarvan mag fluctueren (de ene maand beneden de 2000 GB, de andere maand daarboven).
- Eis 42:** Wanneer een overschrijding dreigt van het gebruik van de totale bundel (dus over het geheel) wordt Opdrachtgever daar vooraf proactief over geïnformeerd.
- Eis 43:** Het product mobiele telefonie kan ook buiten Nederland worden gebruikt (tegen dezelfde voorwaarden als gebruik in Nederland) en in de volgende landen/gebieden: de gehele EU, Noorwegen, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.
- Eis 44:** De oplossing biedt de functionaliteit voor wisselgesprekken en het samenvoegen van gesprekken. Deze functionaliteit werkt ook in het buitenland.
- Eis 45:** De mobiele telefonie oplossing is geschikt voor het gebruik van E-sims. De medewerker moet zelf de mogelijkheid hebben om deze te activeren.
- Eis 46:** De eindgebruiker kan onderstaande wijzigingen doorvoeren:
1. instellingen voor doorschakeling voicemail;
 2. doorschakelen naar ander mobiel- of vast nummer;

3. een extra deelnemer toevoegen aan een telefoongesprek;
4. puk code van simkaart opvragen.

3.8 Beheerportaal

Eis 47: Opdrachtnemer draagt zorg voor een web-based beheeromgeving waar beheerders kunnen inloggen om instellingen van de telefoniecentrale aan te passen.

Eis 48: Alle functionaliteiten die voor de eindgebruikers beschikbaar zijn in de app kunnen ook door beheerders in deze beheeromgeving centraal of individueel worden aangepast.

Eis 49: Aanvullend dienen onderstaande functionaliteiten beschikbaar zijn:

1. de voicemailfunctie kan worden in- of uitgeschakeld of een pincode van de voicemail kan worden gereset;
2. vaste nummers moeten in een zogenoemde 'call pick-up groep' geplaatst kunnen worden. Een 'call pick-up group' is een groep medewerkers die gesprekken van elkaar moeten kunnen aannemen;
3. vaste nummers moeten in een zogenoemde 'hunt groep' geplaatst kunnen worden. Een 'huntgroep' is een seriële opvolging van een binnenkomend gesprek dat niet wordt opgenomen.

Eis 50: De volgende handelingen met betrekking tot de vaste telefonie kunnen door de beheerders van RTV Utrecht, dus zonder tussenkomst van de dienstverlener, worden uitgevoerd:

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

Eis 51: De volgende handelingen met betrekking tot de mobiele telefonie kunnen door de beheerders van RTV Utrecht, dus zonder tussenkomst van de dienstverlener, worden uitgevoerd:

1. aanmaken, verwijderen en wijzigen van mobiele telefoontoestellen en abonnementen;
2. toewijzen van Simkaarten;

3. opzoeken van puk-codes;
4. inzicht in verkeersgegevens (data en bellen) en kosten per abonnement/gebruiker.

3.9 Implementatie

- Eis 52:** De huidige endpoint devices (lees: alle vaste, mobiele en ATA databoxen en andere assets) worden hergebruikt.
- Eis 53:** De huidige telefoonnummers van Opdrachtgever blijven gehandhaafd en worden derhalve door Opdrachtnemer in het ontwerp en de realisatie van de nieuwe telefonievoorziening opgenomen. Dit betreft zowel de huidige vaste én mobiele nummers.
- Eis 54:** Nieuw geleverde SIM-kaarten en eSIMs zijn voorzien van toegangsbeveiliging in de vorm van een pincode.
- Eis 55:** De implementatie is **uiterlijk 1 augustus 2024** gereed.
- Eis 56:** De Opdrachtnemer draagt zorg voor het testen van het telefoniesysteem voor ingebruikname. Ook draagt de Opdrachtnemer zorg voor de uitvoering van een functionele acceptatietest door de Opdrachtgever.
- Eis 57:** Tijdens het implementatieproject verzorgt de opdrachtnemer een gebruikers- en beheerderstraining. De gebruikerstraining mag een duur hebben van maximaal twee (2) uur per gebruiker. Het aantal gebruikers is maximaal 110.

3.10 Service Level Agreement

- Eis 58:** De standaard beschikbaarheid van de telefonievoorziening is maximaal 99,8%, te meten per contractjaar (lees 12 maanden). Dit betekent een maximale niet-beschikbaarheid van 87,60 minuten per maand (en in een schrikkeljaar is dit 87,84 minuten per maand).
- Eis 59:** De Nederlandstalige helpdesk/servicedesk van de Opdrachtnemer is 24 x 7 uur beschikbaar ten behoeve van het melden van prio1-incidenten en 7 dagen per week van 08:00 – 18:00 voor prio2-incidenten en tijdens kantooruren van 09:00 tot 17:00 voor prio3-incidenten.
- Eis 60:** Van een **prio1-incident** is sprake wanneer de gehele organisatie geen gebruik kan maken van de dienst of wanneer specifieke nummers niet functioneren (bijvoorbeeld de vorklijnen t.b.v. de RTV-producties).

Van een **prio2-incident** is sprake wanneer beperkte functionaliteit geldt voor 20% of meer gebruikers van de dienstverlening.

Van een **prio3-incident** is sprake wanneer beperkte functionaliteit geldt voor minder dan 20% gebruikers van de dienst.

Eis 61: In geval van een **prio1-incident** geldt een maximale responsetijd van 30 minuten en maximale oplostijd van 4 uur.

In geval van een **prio2-incident** geldt een maximale responsetijd van 30 minuten en een maximale oplostijd van 8 uur.

In geval van een **prio3-incident** geldt een maximale responsetijd van 60 minuten en een maximale oplostijd van 24 uur.

Bij het niet tijdig oplossen van een incident geldt dat de kortingen in onderstaande tabel van toepassing zijn op de vergoeding van de dienstverlening zonder dat die kortingen enige afbreuk doen aan het recht van RTV Utrecht om nakoming of ontbinding van de Opdrachtovereenkomst te vorderen:

Type incident	Toegestaan aantal incidenten per contractmaand	Toegestaan aantal incidenten per contractjaar	Korting op prijs per contractjaar per incident boven toegestaan aantal per contractjaar
Prio 1	0,25	3	20%
Prio 2	1	12	10%
Prio 3	2	24	10%

Eis 62: Opdrachtnemer levert een standaard SLA op bij contractering waarbij alle in de selectieleidraad opgenomen eisen en randvoorwaarden zijn verwerkt en geen daarvan afwijkende eigen voorwaarden gelden.

Eis 63: Onderdeel van de SLA is een dienst die het mogelijk maakt om op werkdagen van 09:00-17:00 wijzingen aan te melden die door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd. Alle standaard wijzigingen moeten in minder dan twee (2) uur worden doorgevoerd.

Eis 64: Opdrachtnemer levert (1) keer per kwartaal, uiterlijk op de 20e dag na afloop van een kwartaal, een service level rapportage aan. Uit die service level rapportage moet blijken welke beschikbaarheid per contractmaand daadwerkelijk is geleverd. Van ieder aangemeld incident moet gerapporteerd worden wat de response- en oplostijden zijn geweest.

3.11 Privacy en security

Eis 65: De gevraagde dienstverlening moet gedurende de gehele looptijd van de Opdrachtovereenkomst voldoen aan de algemene vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Eis 66: De gevraagde dienstverlening voldoet gedurende de gehele looptijd aan de NEN27001 normering.

3.12 Tarieven, facturatie en overige bepalingen van de Opdrachtovereenkomst

Eis 67: De afgegeven prijs voor de dienstverlening moet alle kosten bevatten die voortvloeien uit het voldoen aan de eisen in deze aanbesteding. De kosten voor de totale dienstverlening mogen niet hoger zijn dan Euro 40.000, -- (exclusief BTW) per contractjaar. Door het uitbrengen van een inschrijving garandeert inschrijver dat alle kosten voor het gebruik van de dienstverlening zijn afgekocht ongeacht het daadwerkelijk gebruik (aantal gebruikers, datavolumes) daarvan.

Eis 68: Inschrijver garandeert dat de Opdrachtovereenkomst (Bijlage 2A), de ARVODI 2018 (Bijlage 2B) en de Verwerkersovereenkomst Telefonie (Bijlage 2C) van deze selectieleidraad van toepassing zijn op de dienstverlening en dat geen daar van afwijkende contractvoorwaarden zullen gelden.

Eis 69: Inschrijver garandeert de dienstverlening voor een periode van drie (3) jaar **na afronding van de transitie/ implementatie** als ook het recht van RTV Utrecht om na afloop van deze drie (3) jaar drie (3) keer steeds één (1) jaar te mogen verlengen zonder dat er andere (contract-) voorwaarden of een andere Verwerkersovereenkomst zullen gelden.

Eis 70: Inschrijver garandeert dat de prijs voor de dienstverlening voor de eerste periode van drie (3) gelijk is zonder inflatiecorrectie en dat de prijs na afloop van deze drie (3) contractjaren nadat de implementatie is afgerond maximaal geïndexeerd zal worden op basis van DPI met als basisjaar 2024.

Eis 71: Opdrachtgever kan het aantal licenties en abonnementen per contractjaar met 5% verminderen of vermeerderen zonder dat leidt tot een aanpassing van tarieven en/of voorwaarden zoals overeengekomen bij het afsluiten van de Opdrachtovereenkomst. Bij afwijkingen groter dan 5% (gemeten over een heel contractjaar) wordt achteraf een factuur verstuurd (credit bij minder verbruik en debet bij meerverbruik) van 0,75% van de jaarlijkse contractsom per procentpunt (1%) afwijking ten opzichte van de 5%.

Eis 72: Bij overschrijding van de databundel per contractjaar van 24.000 GB betaalt opdrachtgever 2% van de jaarlijkse contractsom som voor de databundel bij iedere 1000 GB overschrijding aan opdrachtnemer.

Eis 73: Facturatie achteraf vindt op maandelijkse basis plaats middels versturen van een e-mail naar een door de Opdrachtgever te specificeren e-mailadres.

Eis 74: Opdrachtnemer dient op de factuur de kostenposten te specificeren.

Eis 75: De betalingstermijn voor Opdrachtgever is 30 dagen, tenzij de factuur niet correct is opgesteld.

4. BPKV CRITERIA

In deze aanbesteding is gekozen voor zowel prijs als kwaliteit. Prijs weegt 70% en kwaliteit weegt 30%.

4.1 Criteria voor Prijs (weegt 70%)

Alle prijzen moeten zijn aangeboden in Euro's zonder voorbehouden ten aanzien van wisselkoersstijgingen in andere valuta's. Een inschrijving met een waarde van meer dan **Euro 40.000, --** per contractjaar en eenmalige implementatiekosten van **Euro 25.000, --** exclusief BTW is ongeldig. In het inschrijfbiljet (Bijlage 1) moeten alle gele velden volledig worden ingevuld. De implementatiekosten zijn een vast bedrag dat voor alle inschrijvers geldt en daarmee een gelijkwaardig speelveld borgt.

Jaarlijkse kosten

Onder de jaarlijkse kosten wordt verstaan alle kosten van de gevraagde dienstverlening per contractjaar. Dus inclusief alle abonnementen, licenties (ook aan derden), databundel en support conform de gevraagde dienstverlening (eisen en toegezegde garanties in kwaliteitscriterium 2) zoals beschreven in deze selectieleidraad.

Eenmalige implementatiekosten

Onder de eenmalige implementatiekosten wordt verstaan alle kosten die nodig zijn om te migreren naar de nieuwe omgeving inclusief training en adoptie. Zelf in het geval de winnende inschrijving bestaat uit een KPN EEN oplossing is training en adoptie nodig aangezien in de huidige situatie maar een fractie van de mogelijkheden die dat platform biedt daadwerkelijk wordt gebruikt door medewerkers van RTV Utrecht. Om die reden geldt voor alle inschrijvers hetzelfde bedrag van Euro 25.000, -- exclusief BTW.

4.2 Criteria voor kwaliteit (weegt 30%)

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

- 1) het in te dienen Plan van Aanpak aangeboden dienstverlening en implementatie daarvan;
- 2) de Aangeboden ondersteuning gedurende de looptijd van de dienstverlening.

Kwaliteit (maximaal 30% van de BPKV-criteria) staat gelijk aan een fictieve Eurowaarde van 79.500, --.

Kwaliteitscriterium 1: Plan van Aanpak aangeboden dienstverlening en implementatie daarvan (fictieve Eurowaarde 50.000, --)

Inschrijver moet een “Plan van Aanpak aangeboden dienstverlening en implementatie daarvan” indienen als onderdeel van haar inschrijving dat bestaat uit de volgende drie (3) onderdelen:

1. **Een volledige beschrijving van de aangeboden dienstverlening en de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd door Opdrachtgever.** Voor iedere individuele eis in deze selectieleidraad moet duidelijk zijn wat RTV Utrecht van inschrijver kan verwachten. Alleen het indienen van bestaand product- en/of dienstbeschrijving (folder of online link) is onvoldoende (want een zoekpuzzel voor RTV Utrecht met het risico op interpretatiefouten). Het alleen indienen van een conformiteitstabel in de vorm Eis X: JA is eveneens onvoldoende. RTV Utrecht moet - per eis - kunnen lezen welke dienstverlening zij mag verwachten. De fictieve Eurowaarde van onderdeel 1 van het Plan van Aanpak aangeboden dienstverlening en implementatie daarvan bedraagt **Euro 25.000, --**;
2. **Een gedetailleerde planning van alle uit te voeren stappen tijdens de implementatie zodat per 1 augustus 2024 de dienstverlening in gebruik kan worden genomen.** Als onderdeel van de planning moet ook de daarvoor noodzakelijke bemensing zijn uitgewerkt; zowel aan de kant van inschrijver als de gevraagde inzet aan de kant RTV Utrecht (in te zetten kennis en ervaring en te verwachten ureninzet). De fictieve Eurowaarde van onderdeel 2 van het Plan van Aanpak aangeboden dienstverlening en implementatie daarvan bedraagt **Euro 15.000, --**;
3. **de maatregelen die door inschrijver zullen worden genomen om te borgen dat de impact voor de eindgebruikers en/of de bedrijfsprocessen bij RTV Utrecht zo klein mogelijk is.** Dit in de vorm van een risicomatrix conform onderstaand model. De fictieve Eurowaarde van onderdeel 3 van het Plan van Aanpak aangeboden dienstverlening en implementatie daarvan bedraagt **Euro 10.000, --**;

Model risicomatrix

- 1) identificeer de top 10 risico's die zich voor kunnen doen tijdens de migratie/implementatie;
- 2) identificeer per risico de kans dat deze zich kan voordoen;
- 3) identificeer per risico de mogelijke effecten (geld, doorlooptijd, anderszins) daarvan indien het risico zich voordoet;
- 4) benoem per risico een risico eigenaar gebaseerd op de stelregel dat de partij die een risico het best kan beheersen ook de eigenaar van dat risico is;
- 5) benoem per risico de meest passende mitigerende maatregelen die genomen kunnen worden door de risico eigenaar om dat risico te beheersen.

Van inschrijver wordt verwacht dat deze in maximaal vijftig (50) A4 (zelfde regelafstand, bladzij indeling en lettertype van deze selectieleidraad) de drie (3) hiervoor beschreven kwaliteitscriteria uitwerkt. Deze beschrijving moet zo concreet mogelijk zijn opdat RTV Utrecht de beoordeling beschreven in onderstaande paragraaf 5.4 kan uitvoeren. De omvang mag vanzelfsprekend korter zijn (veel tekst is immers niet altijd beter) maar dat is aan inschrijver om te bepalen. Meer dan vijftig

bladzijden indienen voor kwaliteitscriterium 1 maakt de inschrijving ongeldig.

Kwaliteitscriterium 2: Ondersteuning tijdens de looptijd van de Opdrachtovereenkomst (fictieve Eurowaarde 29.500, --)

Kwaliteitscriterium 2 bestaat uit vier (4) wensen die wel/niet ingewilligd worden door inschrijvers.

Kwaliteitscriterium 2 sub 1:

Inschrijver garandeert dat er twee (2) vaste medewerkers zijn die op een mobiel nummer bereikbaar zijn gedurende kantooruren (09.00-17.00) voor (ondersteunings-) vragen van beheerders en zijn ingewerkt op de situatie bij RTV Utrecht. De fictieve Eurowaarde van dit kwaliteitscriterium is **Euro 20.000, --**. Het wél toezeggen van dit kwaliteitscriterium maar vervolgens na opdrachtverlening niet nakomen resulteert in een korting op de vergoeding op van 3.333, --- Euro voor ieder contractjaar dat deze garantie niet wordt nagekomen.

Kwaliteitscriterium 2 sub 2: jaarlijkse training voor beheerders

Inschrijver garandeert jaarlijks op locatie bij RTV Utrecht een 4-uurs training te geven aan de beheerders m.b.t. zowel de bestaande functionaliteiten als ook de te verwachten nieuwe functionaliteiten). De fictieve Eurowaarde van dit kwaliteitscriterium is **Euro 5.000, --**. Het wél toezeggen van dit kwaliteitscriterium maar vervolgens na opdrachtverlening niet nakomen resulteert in een korting op de vergoeding op van 833, --- Euro voor ieder contractjaar dat deze garantie niet wordt nagekomen.

Kwaliteitscriterium 2 sub 3: online trainingsmodule voor gebruikers

Inschrijver garandeert dat er permanent een gratis up-to-date online trainingsmodule is voor gebruikers van de dienstverlening. De fictieve Eurowaarde van dit kwaliteitscriterium is **Euro 3.000, --**. Het wél toezeggen van dit kwaliteitscriterium maar vervolgens na opdrachtverlening niet nakomen resulteert in een korting op de vergoeding op van 500, --- Euro voor ieder contractjaar dat deze garantie niet wordt nagekomen.

Kwaliteitscriterium 2 sub 4:

Inschrijver garandeert dat het “onboarden” van een nieuwe gebruiker maximaal 15 minuten aan tijd kost van beheerders bij RTV Utrecht. De fictieve Eurowaarde van dit kwaliteitscriterium is **Euro 1.500,--**. Het wél toezeggen van dit kwaliteitscriterium maar vervolgens na opdrachtverlening niet nakomen resulteert in een korting op de vergoeding op van 250, --- Euro voor ieder contractjaar dat deze garantie niet wordt nagekomen.

Voor het aangeven of wel/niet zal worden voldaan aan voornoemde kwaliteitscriteria 2.1 tot en met 2.4 moet geschieden door JA/NEE in te vullen in Bijlage 1 (Inschrijfbiljet).

5. BEOORDELINGSPROCES

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

5.1 Uitsluitingsgronden

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

5.2 Geschiktheidseisen

Inschrijver moet, door het opgeven van **één (1) referentie in het inschrijfbiljet**, aantonen dat hij de gevraagde dienstverlening (dus inclusief alle eisen die daaraan worden gesteld in deze aanbesteding, bijvoorbeeld t.a.v. de vork of de specifieke toestellen die aanwezig zijn bij RTV Utrecht) in de afgelopen drie (3) jaar tot tevredenheid van de referent heeft geleverd.

Het staat RTV Utrecht vrij om contact op te nemen met de referent en te controleren of deze referent daadwerkelijk tevreden was over de geleverde dienstverlening. Indien de referent niet tevreden blijkt te zijn (of de referentie niet blijkt te kloppen omdat er bijvoorbeeld geen vork werkend is aangesloten) is de inschrijving ongeldig.

5.3 Beoordelingsproces

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

5.4 Beoordelingscriteria

Het “Plan van Aanpak aangeboden dienstverlening en implementatie daarvan” zal als volgt worden beoordeeld.

Onderdeel 1: Een volledige beschrijving van de aangeboden dienstverlening en de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd door Opdrachtgever.

Stap 1: in de inschrijving ontbreekt deze beschrijving of uit de ingediende beschrijving blijkt niet dat aan alle eisen zal worden voldaan. Dan is de conclusie: de inschrijving is ongeldig.

Stap 2: de inhoudelijke beoordeling.

Bij de inhoudelijke beoordeling gelden onderstaande beoordelingscriteria:

- 1) de ingediende beschrijving en de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd geeft volledig vertrouwen bij het beoordelingsteam dat gebruikers en de bedrijfsprocessen niet zullen worden gehinderd: **100%** van de fictieve Eurowaarde van 25.000, --;
- 2) de ingediende beschrijving en de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd geeft grotendeels maar niet volledig vertrouwen bij het beoordelingsteam dat gebruikers en de bedrijfsprocessen niet zullen worden gehinderd: **75%** van de fictieve Eurowaarde van 25.000, --;
- 3) de ingediende beschrijving en de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd geeft maar beperkt vertrouwen bij het beoordelingsteam dat gebruikers en de bedrijfsprocessen niet zullen worden gehinderd: **50%** van de fictieve Eurowaarde van 25.000, --;
- 4) de ingediende beschrijving en de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd geeft geen vertrouwen bij het beoordelingsteam dat gebruikers en de bedrijfsprocessen niet zullen worden gehinderd: **0%** van de fictieve Eurowaarde van 25.000, --;

Onderdeel 2: een gedetailleerde planning van alle uit te voeren stappen tijdens de implementatie zodat per 1 augustus 2024 de dienstverlening in gebruik kan worden genomen.

Stap 1: in de ingediende beschrijving blijkt deze planning te ontbreken. Dan is de conclusie: de inschrijving is ongeldig.

Stap 2: de inhoudelijke beoordeling.

Bij de inhoudelijke beoordeling gelden onderstaande beoordelingscriteria:

T.a.v. de planning: fictieve Eurowaarde 10.000, --

- 1) de ingediende planning geeft volledig vertrouwen bij het beoordelingsteam dat gebruikers en de bedrijfsprocessen niet zullen worden gehinderd: **100%** van de fictieve Eurowaarde van 10.000, --;
- 2) de ingediende planning geeft grotendeels maar niet volledig vertrouwen bij het beoordelingsteam dat gebruikers en de bedrijfsprocessen niet zullen worden gehinderd: **75%** van de fictieve Eurowaarde van 10.000, --;
- 3) de ingediende planning geeft maar beperkt vertrouwen bij het beoordelingsteam dat gebruikers en de bedrijfsprocessen niet zullen worden gehinderd: **50%** van de fictieve Eurowaarde van 10.000, --;
- 4) de ingediende planning geeft geen vertrouwen bij het beoordelingsteam dat gebruikers en de bedrijfsprocessen niet zullen worden gehinderd: **0%** van de fictieve Eurowaarde van 10.000, --;

T.a.v. de aangeboden bemensing door inschrijver (fictieve Eurowaarde van 2.500, --):

1. uit de aangeboden bemensing in de vorm van minimaal twee (2) ingediende c.v.'s blijkt zonder enige twijfel dat deze over voldoende kennis en ervaring beschikken om tijdig de aangeboden dienstverlening bij RTV Utrecht te realiseren: **100%** van de fictieve Eurowaarde van 2.500, --;

2. uit de aangeboden bemensing in de vorm van minimaal twee (2) ingediende c.v.'s blijkt grotendeels maar niet zonder enige twijfel dat deze over voldoende kennis en ervaring beschikken om tijdig de aangeboden dienstverlening bij RTV Utrecht te realiseren: **50%** van de fictieve Eurowaarde van 2.500, --;
3. uit de aangeboden bemensing in de vorm van minimaal twee (2) ingediende c.v.'s blijkt niet dat deze over voldoende kennis en ervaring beschikken om tijdig de aangeboden dienstverlening bij RTV Utrecht te realiseren: **0%** van de fictieve Eurowaarde van 2.500, --;

T.a.v. de gevraagde inzet aan de kant van RTV Utrecht (fictieve Eurowaarde 2.500, --):

De gevraagde inzet aan de kant van RTV Utrecht (kennis en manuren) is adequaat ingeschat in relatie tot de te verwachten werkzaamheden zoals beschreven in de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd door Opdrachtgever. **100%** van de fictieve Eurowaarde van 2.500, --;

De gevraagde inzet aan de kant van RTV Utrecht (kennis en manuren) is grotendeels maar niet geheel adequaat ingeschat (teveel of te weinig) in relatie tot de te verwachten werkzaamheden zoals beschreven in de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd door Opdrachtgever. **50%** van de fictieve Eurowaarde van 2.500, --

De gevraagde inzet aan de kant van RTV Utrecht (kennis en manuren) is niet adequaat ingeschat in relatie tot de te verwachten werkzaamheden zoals beschreven in de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd door Opdrachtgever (teveel of te weinig). **0%** van de fictieve Eurowaarde van 2.500, --

Onderdeel 3: de maatregelen die door inschrijver zullen worden genomen om te borgen dat de impact voor de eindgebruikers en/of de bedrijfsprocessen bij RTV Utrecht zo klein mogelijk is.

Stap 1: in de ingediende beschrijving blijkt de gevraagde risicoanalyse te ontbreken. Dan is de conclusie: de inschrijving is ongeldig.

Stap 2: de inhoudelijke beoordeling.

Bij de inhoudelijke beoordeling gelden onderstaande beoordelingscriteria:

1. De risicoanalyse is robuust genoeg in de zin van: a) de juiste risico's zijn ingeschat, de meest passende risico-eigenaar is benoemd en c) de voorgestelde mitigerende maatregelen zijn - in relatie tot de te verwachten werkzaamheden zoals beschreven in de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd door Opdrachtgever – passend: **100%** van de fictieve Eurowaarde van 10.000, --;
2. De risicoanalyse is grotendeels maar niet volledig robuust in de zin van: a) de juiste risico's zijn ingeschat, de meest passende risico-eigenaar is benoemd en c) de voorgestelde mitigerende maatregelen zijn - in relatie tot de te verwachten werkzaamheden zoals beschreven in de manier waarop de implementatie zal worden

gerealiseerd door Opdrachtgever – passend: **50%** van de fictieve Eurowaarde van 10.000, --;

3. De risicoanalyse is ondermaats in de zin van: a) de juiste risico's zijn ingeschat, de meest passende risico-eigenaar is benoemd en c) de voorgestelde mitigerende maatregelen zijn - in relatie tot de te verwachten werkzaamheden zoals beschreven in de manier waarop de implementatie zal worden gerealiseerd door Opdrachtgever – passend: **0%** van de fictieve Eurowaarde van 10.000, --;

5.5 Beoordelingsproces en -systematiek

Het beoordelingsproces

Het aanbestedingsteam, dat de beoordeling van kwaliteitscriterium 1 zal uitvoeren, bestaat uit de onderstaande deelnemers:

1. Jörgen Verroen, Manager Mediafaciliteiten en ICT;
2. Dennis Seuren, Coördinator ICT;
3. Maarten Kaspers, Senior Mediatechnicus;
4. Peter Voortman, Eindredacteur.

Deze mensen beoordelen ieder individueel en niet gehinderd door kennis van de inschrijfsom kwaliteitscriterium 1. Dat doen zij vanuit hun eigen kennis en ervaring. Juist vanuit die individuele beoordeling kunnen er onderling verschillen ontstaan in de toekenning van Eurowaarden. Nadat de individuele beoordelingen zijn afgerond wordt een vergadering belegd waarin de grote verschillen (meer dan 1 staffel) worden besproken. Bijvoorbeeld als de ene beoordelaar 0% toekent aan de risicoanalyse terwijl een andere beoordelaar er 100% aan toekent. Daarbij geldt de regel dat er maximaal 1 staffel verschil mag bestaan tussen de vier beoordelaars. Vervolgens worden de resultaten per subgunningscriterium gemiddeld. Ter illustratie de beoordeling van de risicoanalyse:

Beoordelaar	Risicoanalyse	Toegekende Eurowaarde
1	50%	€ 5.000,00
2	75%	€ 7.500,00
3	75%	€ 7.500,00
4	75%	€ 7.500,00
Gemiddeld	69%	€ 6.875,00

De beoordelingssystematiek

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

Ter illustratie een voorbeeld:

Fictieve inschrijvingen	A	B	C	D
Kwaliteitscriterium 1.1 (beschrijving dienstverlening)	€ 15.625,00	€ 15.625,00	€ 25.000,00	€ 6.250,00
Kwaliteitscriterium 1.2 (planning)	€ 6.875,00	€ 3.750,00	€ 10.000,00	€ 9.375,00
Kwaliteitscriterium 1.2 (bemensing inschrijver)	€ 1.562,50	€ 1.562,50	€ 2.500,00	€ 625,00
Kwaliteitscriterium 1.2 (inzet RTV Utrecht)	€ 625,00	€ 625,00	€ 2.500,00	€ 625,00
Kwaliteitscriterium 1.3 (risicobeheersing)	€ 6.875,00	€ 9.375,00	€ 10.000,00	€ 3.750,00
Kwaliteitscriterium 2.1 (vaste contactpersonen)	€ 20.000,00	€ -	€ -	€ -
Kwaliteitscriterium 2.2 (training beheerders)	€ -	€ 5.000,00	€ -	€ 5.000,00
Kwaliteitscriterium 2.3 (training gebruikers)	€ 3.000,00	€ -	€ -	€ 3.000,00
Kwaliteitscriterium 2.4 (tijd voor onboarden)	€ -	€ 1.500,00	€ -	€ 1.500,00
Subtotaal kwaliteit	€ 54.562,50	€ 37.437,50	€ 50.000,00	€ 30.125,00
Prijs (inclusief vaste som van 25K) voor 6 jaar	€ 265.000,00	€ 198.000,00	€ 266.000,00	€ 184.500,00
Prijs minus kwaliteit	€ 210.437,50	€ 160.562,50	€ 216.000,00	€ 154.375,00

Inschrijver D komt dus in aanmerking voor een voornemen tot gunning (onder voorbehoud van een eventueel bezwaar tegen het voornemen tot gunning door een andere inschrijver) én de overeenstemming met betrekking tot de af te sluiten Opdrachtovereenkomst tussen de winnende inschrijver en RTV Utrecht.

Inschrijving C is ongeldig omdat de totale kosten hoger zijn dan de maximale inschrijfsom van Euro 265.000 voor de looptijd van in totaal maximaal zes (6) jaar.

5.6 Eisen aan de inschrijving

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

- 1) Een ondertekend UEA;
- 2) Een Plan van Aanpak aangeboden dienstverlening en implementatie daarvan.

6. SPELREGELS PROCEDURE

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

Regel 1: Meldingsplicht omissies

Inschrijvers moeten uiterlijk op vrijdag 22 maart 2024 om 23:59 uur Nederlandse tijd RTV Utrecht hebben geïnformeerd over (eventuele) omissies in deze selectieleidraad. Onder omissies wordt verstaan: eisen of elementen in de aanbestedingsstukken die (mogelijk) discriminatoir, onredelijk bezwarend of onvoldoende duidelijk of transparant zijn.

Regel 2: Offerte en correspondentie alleen in de Nederlandse taal

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

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

Alle prijzen moeten zijn aangeboden in Euro's zonder voorbehouden ten aanzien van wisselkoersstijgingen in andere valuta's. Een inschrijving met een jaarlijkse contractwaarde van meer dan Euro 40.000, -- en eenmalige implementatiekosten van Euro 25.000, -- exclusief BTW is ongeldig.

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

Regel 4: Geldigheidsduur inschrijving

Inschrijvers garanderen dat de inschrijving zonder enig voorbehoud gestand zal worden gedaan gedurende drie (3) maanden na de sluitingstermijn van deze aanbesteding (thans voorzien op woensdag 24 april 2024).

Regel 5: Intrekken of aanpassen inschrijving

Het staat inschrijvers vrij om tot de sluitingsdatum van **woensdag 24 april 2024** om 12:00 uur Nederlandse tijd een uitgebrachte inschrijving in te trekken of aan te passen.

Regel 6: Of gelijkwaardig

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

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

Mocht achteraf blijken dat een rechter van mening is dat er geen sprake is van gelijkwaardigheid dan is de inschrijver aansprakelijk voor alle schade en ander nadeel die RTV Utrecht mocht leiden als gevolg van die uitspraak waaronder de kosten van een nieuwe inkoopprocedure en alle juridische kosten van RTV Utrecht die zijn veroorzaakt door de ommissie van inschrijver.

Regel 7: Eigendom inschrijving

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

Regel 8: Geen vergoeding van kosten

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

Regel 9: Maar één keer inschrijven

Inschrijvers mogen maar één (1) keer een inschrijving **indienen**.

Regel 10: Communicatie alleen via TenderNed

Alle vragen ten aanzien deze inkoopprocedure kunnen uitsluitend worden ingediend op TenderNed.

Verzoeken om de antwoorden alleen aan de vragensteller te beantwoorden worden niet gehonoreerd.

Alle ontvangen vragen die zijn ingediend op **vrijdag 22 maart 2024** worden naar verwachting op dinsdag 26 maart 2024 beantwoord in Nota van Inlichtingen 1.

Vragen die ingediend mogen worden op **vrijdag 29 maart 2024** zijn beperkt tot antwoorden die zijn gegeven in Nota van Inlichtingen 1 die onvoldoende duidelijk

waren voor de inschrijvers. Nieuwe vragen over bijvoorbeeld andere eisen worden niet in behandeling genomen.

De antwoorden op de vragen die zijn ingediend op vrijdag 29 maart 2024 worden naar verwachting op dinsdag 2 april 2024 beantwoord in Nota van Inlichtingen 2.

Alle communicatie en of documentatie die op andere wijze dan hierboven vermeld aan RTV Utrecht wordt verstrekt, bijvoorbeeld telefonisch of door het versturen van post of e- mail, wordt terzijde gelegd.

Regel 11: Tussentijdse wijzigingen in de aanbestedingsstukken

Het staat RTV Utrecht vrij om tijdens de inkoopprocedure wijzigingen aan te brengen in de aanbestedingsstukken. De eventueel gewijzigde aanbestedingsstukken worden op TenderNed gepubliceerd.

Indien - naar het eigen oordeel van RTV Utrecht - de eventuele wijzigingen aanleiding geven om inschrijvers meer tijd te bieden voor de uit te brengen inschrijving kan besloten worden de sluitingsdatum voor het indienen van inschrijving te verplaatsen naar een latere datum. Een dergelijke wijziging wordt in TenderNed gepubliceerd.

Regel 12: Planning in TenderNed is leidend

Indien – per abuis - een datum en/of een tijdstip in de aanbestedingsstukken blijkt af te wijken van een datum en/of een tijdstip in TenderNed dan geldt: **de datum en tijdstippen in TenderNed zijn leidend (gaan in rangorde voor)**. Een inschrijver kan zich niet beroepen op een discrepantie tussen de aanbestedingsstukken en de datums en of tijdstippen gepubliceerd in TenderNed.

Regel 13: Eisen die worden gesteld aan de inhoud en vorm van de inschrijving

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

Regel 14: Verplichte contractvorm

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

Regel 15: Varianten zijn niet toegestaan

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

Regel 16: Aanvullende documentatie en inlichtingen

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

Regel 17: Bezwaar

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

Einde selectieleidraad