



Selectieleidraad

Selectie Telefonie-oplossing ten behoeve van GGD Zuid-Limburg

**MEDEDINGINGSPROCEDURE MET
ONDERHANDELING**

Selectiefase

Publicatienummer	457043
Status	Definitief
Versie	V 20240314-6
Datum	14 maart 2024

Sluitingsdatum: 15 april 2024



Inleiding

Voor u ligt de Selectieleidraad voor de Europese aanbesteding 'Selectie Telefonie-oplossing' van GGD Zuid-Limburg. Deze aanbesteding wordt door middel van een Mededingingsprocedure met onderhandeling uitgevoerd, als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet.

De aanbesteding betreft de gunning van een Opdracht aan één Inschrijver.

U kunt zich op basis van deze Selectieleidraad aanmelden voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De uiterste datum en tijd voor het inleveren van uw Aanmelding is 15 april 2024 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In deze Selectieleidraad treft u de informatie en instructies aan om een Aanmelding voor te bereiden en in te dienen. GGD Zuid-Limburg nodigt ook bedrijven uit het MKB uitdrukkelijk uit zich als Gegadigde voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure aan te melden.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

ALGEMEEN

1.1	Belangrijke adressen	5
1.2	Planning	6
1.3	Leeswijzer	6

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	GGD Zuid-Limburg	7
2.1.1	De Organisatie	8
2.1.2	Locaties	9
2.2	Aanleiding	10
2.3	De Opdracht en doelstellingen	10
2.3.1	De Opdracht	10
2.3.2	De Doelstellingen	10
2.4	Varianten	11
2.5	Kennisoverdracht	11
2.6	Na de transitiefase zorgt de leverancier voor een constante kennisoverdracht naar functionarissen van GGD Zuid-Limburg, waaronder in ieder geval de eerstelijns medewerkers en ICT consultants en beheerders. Er is aandacht voor operationeel/tactisch uitvoerende zaken en voor het op juiste wijze kunnen uitvoeren van de regierol door GGD Zuid-Limburg. Scope	11
2.6.1	Algemene uitgangspunten	11
2.6.2	Karakteristieken huidige telefonie-infrastructuur	12
2.6.3	Kaderende uitgangspunten	14
2.6.4	Cloud uitgangspunten	19
2.6.5	Security uitgangspunten	19
2.6.6	Implementatie uitgangspunten	20
	Beheer uitgangspunten	21
2.6.7	Buiten scope van de Opdracht	22
2.7	Overeenkomsten en looptijd	22

3

ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	24
3.2	Voorwaarden	26
3.2.1	Keuze aanbestedingsprocedure	26
3.2.2	Elektronische communicatie via TenderNed	26
3.2.3	Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding	26
3.2.4	Voorbehoud	27
3.2.5	Vragenronde	27
3.2.6	Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	27
3.2.7	Volledigheid en indienen aanmelding	28
3.2.8	Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	29
3.2.9	Sluitingsdatum voor Aanmeldingen	30
3.2.10	Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de aanmeldingen	30
3.3	Beoordeling van de Aanmeldingen	30
3.4	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	30
3.5	Aanmelding door een combinatie	31
3.6	Aanmelden met beroep op derden	31

3.7	Hulpleveranciers	32
3.8	Concurrentie bevorderende maatregelen	32

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	33
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	33
4.3	Selecteren gegadigden	33
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	34
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	34

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	35
5.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	36
5.1.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	36
5.1.3	Bewijsmiddelen	36
5.2	Geschiktheidseisen	37
5.2.1	Financiële en economische draagkracht	37
5.2.2	Technische bekwaamheid	37
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	39

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	41
6.2	Selectiebesluit	42
6.3	Vragen	42

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Begrippenkader	46
7.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	48
7.3	Referentiesjabloon	48
7.4	Verklaring terbeschikkingstelling Middelen	48

1

ALGEMEEN

1.1	Belangrijke adressen	5
1.2	Planning	6
1.3	Leeswijzer	6

Algemeen

1.1 BELANGRIJKE ADRESSEN

Voor u ligt de Selectieleidraad ter zake van de Europese aanbesteding 'Selectie Telefonie-oplossing' ten behoeve van GGD Zuid-Limburg. Deze Selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet, van GGD Zuid-Limburg.

Als aanbestedende dienst treedt op:

GGD Zuid-Limburg
De heer F.C.W. Klaassen, directeur
Postbus 33
6400 AA Heerlen
Het Overloon 2
6411 TE Heerlen
www.ggdzl.nl

Als procesbegeleider treedt op:

Emtio
De heren J. Schuilenburg (contactpersoon) en E. Vetketel (technisch consultant)
Vlasakker 35
3124 AJ Schiedam
www.emtio.nl

1.2 PLANNING

Datum / periode	Event
14 maart 2024	Aankondiging
28 maart 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Gegadigden, fase 1
5 april 2024	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 1
15 april 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst Aanmeldingen
23 april 2024	Selectiebesluit
24 april t/m 1 mei 2024	Bezwaartermijn
2 mei 2024	Verzenden Voorlopig Beschrijvend Document
10 mei 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 2
15 mei 2024	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 2
24 mei 2024, 15.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren verduidelijkingsproducten
29 en 30 mei 2024	Verduidelijkingsronden
18 juni 2024	Verzenden Definitief Beschrijvend Document
28 juni 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 3
5 juli 2024	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 3
19 augustus 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Voorlopige Inschrijving
23 augustus 2024	Aanleveren bespreekpunten door GGD Zuid-Limburg
30 augustus 2024	Verduidelijkingsgesprekken
9 september 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Definitieve Inschrijving
24 september 2024	Voorlopig gunningsbesluit
25 september t/m 14 oktober 2024	Bezwaartermijn
Weken 39, 40 en 41	Verificatie
15 oktober 2024	Definitieve gunning
15 oktober 2024	Ingangsdatum Overeenkomst

TABEL 1: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

1.3 LEESWIJZER

In deze Selectieleidraad wordt achtereenvolgens ingegaan op het onderwerp van de aanbesteding en de te volgen procedure. Hoofdstuk 2 geeft het aanbestedingskader weer. In hoofdstuk 3 worden de procedurele voorschriften beschreven en in hoofdstuk 4 de selectieprocedure. Hoofdstuk 5 verwoordt de minimumvereisten zoals die voor potentiële Gegadigden worden gehanteerd. Hoofdstuk 6 beschrijft de selectiecriteria en in hoofdstuk 7 wordt ten slotte een opsomming gegeven van de Bijlagen. Deze Bijlagen zijn deels in aparte bestanden toegevoegd.

Speciale aandacht wordt gevraagd voor Bijlage 7.1: het begrippenkader.

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	GGD Zuid-Limburg	7
2.2	Aanleiding	10
2.3	De Opdracht en doelstellingen	10
2.4	Varianten	11
2.5	Kennisoverdracht	11
2.6	Scope	11
2.7	Overeenkomsten en looptijd	22

Aanbestedingskader

2.1 GGD ZUID-LIMBURG

De Nederlandse gemeenten hebben de taak om de 'Wet publieke gezondheid en de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties' uit te voeren. Zij bepalen hiervoor het gezondheidsbeleid in hun gemeente, voeren hierop de regie en zorgen dat het vastgestelde beleid ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd .

De GGD Zuid-Limburg is het expertisebureau en de uitvoerder van deze taken. Zij adviseert gemeenten op het gebied van 'Publieke Gezondheid, Geweld in Afhankelijkheidsrelaties en crisismanagement Publieke Gezondheid'. Zij levert hiervoor data en kennis, adviseert en werkt mee aan beleidsvorming, verbindt partijen en neemt initiatieven om de gezondheid van de Zuid-Limburgers te verbeteren en om crises te voorkomen of te bestrijden.

GGD Zuid-Limburg is vormgegeven als een gemeenschappelijke regeling, hetgeen betekent dat de zestien gemeenten in Zuid-Limburg stakeholder zijn en de bestuurlijke verantwoordelijkheid dragen. De keuze voor een gemeenschappelijke regeling die namens de zestien gemeenten deze taken uitvoert, ligt in het feit dat daardoor een voldoende schaal ontstaat om te voldoen aan de kwalitatieve en kwantitatieve eisen voor uitvoering. De zestien Zuid-Limburgse gemeenten hebben hun afspraken over samenwerking voor GGD Zuid-Limburg vastgelegd in deze gemeenschappelijke regeling, de 'statuten' van GGD Zuid-Limburg. De gemeenschappelijke regeling bepaalt welke taken GGD Zuid-Limburg uitvoert, hoe het bestuur wordt samengesteld en hoe de financiën worden geregeld.

De primaire afdelingen kennen een verscheidenheid in opsplitsing van units. De opsplitsing is gebaseerd op verschillende basisprincipes: op basis van geografie, kennisgebied of omvang.

2.1.2 LOCATIES

De GGD ZL voert de werkzaamheden uit op 30 locaties. Deze bestaan uit 1 hoofdlocatie, 2 medium sub-locaties en 27 kleine locaties. Op al deze locaties is een volwaardige bereikbaarheid en communicatie noodzakelijk.

Gemeente	Adres	Aantal werkplekken
Beek (L.)	Van Sonsbeecklaan 3, 6191 JL Beek	5
Beekdaelen	Oirsbekerweg 8, 6438 HC Oirsbeek	7
Beekdaelen	Pastorijstraat 31, 6361 AG Nuth	4
Brunssum	Prins Hendriklaan 376-C004, 6443 AE Brunssum	9
Eijsden-Margraten	Pres. Kennedystraat 46a, 6269 CC Margraten	3
Eijsden-Margraten	Breusterstraat 101, 6245 EH Eijsden	4
Gulpen-Wittem	Looierstraat 31-33	6
Heerlen	Hommerterweg 34, 6431 EW Hoensbroek	8
Heerlen	Caeciliastraat 17b, 6413 GM Heerlen	4
Heerlen	Het Overloon 2 (incl. deel boven Ambu)	183
Heerlen	Pater Beatusstraat 1, 6411 TR Heerlen	100
Heerlen	In de Cramer, 7, 6411 RS Heerlen	20
Kerkrade	Theaterplein 5 6461 Kerkrade	9
Landgraaf	De Dormig 3, 6371 VA Landgraaf	9
Maastricht	Becanusstraat 9, 6216 BX Maastricht	12
Maastricht	Marconistraat per 15-5-2015	10
Maastricht	Mockstraat 1, 6226 CA Maastricht	14
Maastricht	Kasteel Neubourgweg 156, 6222 SJ Maastricht	4
Maastricht	Brouwersweg 100, 6216 EG Maastricht	8
Meerssen	Gasthuisplantsoen 1, 6231 JZ Meerssen	6
Sittard-Geleen	Valkstraat 69, 6162 AP, Sittard	34
Sittard-Geleen	Ruysdaallaan 4, 6165 GB Geleen	14
Sittard-Geleen	Hofkamp 31, 6161 DC Geleen	5
Sittard-Geleen	Postweg 12A, 6121 HN Born	6
Simpelveld	Kommertstraat 51, 6351 ES Bocholtz	4
Stein (L.)	Omphaliusstraat 1, 6171 KR Stein	10
Vaals	St. Jozefplein 49, 6291 HH Vaals	2
Valkenburg aan de Geul	Berkelplein 216, 6301 ZK Valkenburg	6
Voerendaal	Cortemich 1, 6367 CG Voerendaal	4

TABEL 2: OVERZICHT LOCATIES

Voor meer informatie, zie: www.ggdzl.nl

2.2 AANLEIDING

GGD Zuid-Limburg beschikt over een lopende overeenkomst met T-Mobile (inmiddels ODIDO) voor mobiele spraak en datadiensten. De vaste looptijd eindigt per 1 mei 2025 en wordt daarna steeds stilzwijgend met een periode van een maand verlengd.

Met betrekking tot vaste telefonie onderhoudt GGD Zuid-Limburg een meeromvattende overeenkomst met OpenLine, waarbij ook een groot deel van de IT-infrastructuur en bijbehorend beheer is geoutsourcet. Deze overeenkomst eindigt per 31 mei 2025. Het onderdeel vaste telefonie wordt door de onderaannemer van OpenLine verzorgd, te weten Kreuze.

Het integratieplatform voor vast-mobiel integratie is ingericht door T-Mobile. Vanwege het eindigen van beide overeenkomsten, maar zeker ook vanuit de wens van GGD Zuid-Limburg om de dienstverlening in te richten op basis van nieuwe/actuele behoeften van de organisatie (innovatie), is besloten voor zowel het onderwerp 'telefonie' als de outsourcing van IT-infrastructuur- en beheerdiensten een Europese aanbestedingsprocedure op te starten. De onderhavige aanbestedingsprocedure betreft de selectie van een telefonie-oplossing.

2.3 DE OPDRACHT EN DOELSTELLINGEN

Deze Europese aanbesteding heeft als doel om een Inschrijver te selecteren die, binnen de gestelde kaders van kwaliteit, tijd en budget, de volgende Opdracht voor GGD Zuid-Limburg zal uitvoeren en daarvan afgeleide doelstellingen te realiseren.

2.3.1 DE OPDRACHT

- (i) het contracteren van de abonnementen voor vaste en mobiele telefonie met vast-mobiel integratie tbv "overal en altijd bereikbaarheid",
- (ii) het leveren van een Unified Communications (UC) platform dat schaalbaar is en optimaal te integreren is met business applicaties,
- (iii) het leveren van een telefonie platform voor de verschillende individuele en groepsgerichte (Klant-contact-center (KCC)) functies van de GGD Zuid-Limburg,
- (iv) adoptie
- (v) het leveren van services tbv beheer en ontwikkeling
- (vi) transitie van de huidige telefonie omgeving naar de aangeboden oplossing.

2.3.2 DE DOELSTELLINGEN

Het resultaat van de voorgenomen vernieuwing van de GGD Zuid-Limburg is:

- (i) een verbeterde (interne- en externe) bereikbaarheid en communicatie met een professionele uitstraling,
- (ii) een oplossing welke marktconform is, economisch optimaal afgestemd (w.o. schaalbaar) op de financiële mogelijkheden van de GGD ZL en aanpasbaar voor toekomstige mogelijkheden en communicatie inzichten (toekomstbestendig),
- (iii) adoptie, life long learning en het creëren en borgen van een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gewenste functionaliteiten en gebruiksgemak (eindgebruikers), vereenvoudigd beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid (beheerders en eindgebruikers) en optimale performance (beheerders en eindgebruikers), een en ander in relatie tot de beschikbaar gestelde Telefonie-oplossing;

- (iv) een leverancier die handelt c.q. zich gedraagt als een partner van GGD Zuid-Limburg: het voortdurend en aantoonbaar bijdragen aan een stabiele relatie waarbij beide partijen bereid zijn om bij tegenvallers offers te brengen voor de algehele samenwerking en die bovendien voordelen oplevert voor beide partijen;
- (v) de als dienst aangeboden Telefonie-oplossing kan tijdens de gehele loop van de overeenkomst flexibel, dat wil zeggen op basis van vooraf overeengekomen, laagdrempelige condities, snel worden op- en afgeschaald;
- (vi) het (pro)actief bijdragen aan het beheersen en terugdringen van kosten van (het beheer van) de beschikbaar gestelde Telefonie-oplossing (in de meest brede zin).

2.4 VARIANTEN

GGD Zuid-Limburg staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw).

2.5 KENNISOVERDRACHT

- De te selecteren Leverancier draagt de benodigde kennis ter zake van de geïmplementeerde systemen, gemigreerde data, etc., over gedurende de implementatie- c.q. transitietijd ten behoeve van de eerstelijns taken uitgevoerd door GGD Zuid-Limburg en het functioneel beheer Deze kennisoverdracht wordt een bepalende eis voor dit beheerdomein. De kennis wordt beeldend en beschrijvend aangeleverd en actueel gehouden
- Leverancier draagt zorg voor kennisoverdracht naar de eindgebruikers en beheerders van de GGD ZL, zodanig dat het eigen oplossend vermogen van functionarissen zo hoog mogelijk wordt. (doel is om de eerste en tweede lijn zo beperkt mogelijk te belasten).
- De ICT consultants en functioneel beheerders van GGD Zuid-Limburg zijn altijd direct en bepalend (toetsend, sturend) betrokken bij zowel de implementatie als overdracht naar de staande organisatie.
- Na de transitiefase zorgt de leverancier voor een constante kennisoverdracht naar functionarissen van GGD Zuid-Limburg, waaronder in ieder geval de eerstelijns medewerkers en ICT consultants en beheerders. Er is aandacht voor operationeel/tactisch uitvoerende zaken en voor het op juiste wijze kunnen uitvoeren van de regierol door GGD Zuid-Limburg. Scope

2.5.1 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN

GGD Zuid-Limburg staat midden in de maatschappij. Dat betekent dat er geacteerd wordt in een complex netwerk van samenwerkingsverbanden met professionals en van daaruit gericht is op verbetering van de gezondheid van burgers. Dat vraagt een degelijk concept voor bereikbaarheid en communicatie.

BEREIKBAARHEID

GGD Zuid-Limburg als totaal en de verschillende onderdelen afzonderlijk moeten bereikbaar zijn met een zeer hoge mate van beschikbaarheid van de technische oplossingen. Gezien de rol in de geneeskundige rampenbestrijding is een 24*7 bereikbaarheid noodzakelijk.

COMMUNICATIE

De interne en externe communicatie is mogelijk vanuit een geïntegreerd communicatiemodel (Unified Communications), met een schaalbaarheid in communicatiekanalen en mate van integratie met kantoorapplicaties en planningsmodules.

INFORMATIEVOORZIENING

Burgers kunnen op verschillende wijzen inzicht krijgen in de beschikbaarheid en de contactmogelijkheden van GGD Zuid-Limburg.

De scope van de Opdracht betreft de gehele telecom omgeving, vast en mobiel, inclusief UC-, KCC functionaliteiten en services (design, transition en operations) van GGD Zuid-Limburg.

Daar waar GGD Zuid-Limburg gebruik maakt van de infrastructuur, systemen en/of functionaliteiten van derden, zijn deze geen onderdeel van de Opdracht.

2.5.2 KARAKTERISTIEKEN HUIDIGE TELEFONIE-INFRASTRUCTUUR

BEREIKBAARHEID

De huidige bereikbaarheid van GGD Zuid-Limburg is van behoorlijk niveau en vooral telefonie georiënteerd, met een uitgebreid nummerplan op basis van de organisatiestructuur. Andere technologieën zoals chat, video/online communicatie, etc. worden gebruikt maar niet gebaseerd op uitgewerkte communicatie processen. De bereikbaarheid is veelal binnen de afdelingen of units geregeld op basis van de daar beschreven behoeften en kan getypeerd worden als “small callcenter” organisatie; gecentraliseerde telefonie-receptie functies.

VAST MOBIEL INTEGRATIE

Technisch en functioneel is de vaste telefonie met de mobiele telefonie geïntegreerd. Mobiele telefonie en het vast-mobiel platform zijn van dezelfde leverancier. Vaste telefonie kent een 088-nummerplan. Gebruikers gebruiken een provider-app op mobiel device om gekoppelde 06 en 088-nummer te gebruiken.

In verband met de crisis bereikbaarheid wordt ook gebruik gemaakt van back-up providers voor mobiele telefonie. Dit vanwege de bereikbaarheid als grensregio.

Een geïntegreerde methode voor beeld en spraak communicatie is technisch gezien vanuit een organisatiebreed concept ingevoerd en Microsoft gebaseerd (Teams). Deze staat los van het vast-mobiel telefonie platform.

TELECOM

GGD Zuid-Limburg heeft een telecomlandschap dat is onder te verdelen in:

- Data- & telefonie verbindingen
- Telefooncentrale
- Vaste telefonie
- Mobiele Telefonie

DATA- & TELEFONIE VERBINDINGEN

Op alle locaties wordt gebruik gemaakt van glasvezel voor de ontsluiting van de locaties richting het datacenter van de ICT dienstverlener. Deze wordt afgenomen via de huidige ICT dienstverlener. De 088-infrastructuur is onderdeel van de cloud oplossing van Odido.

TELEFOONCENTRALE

De Odido VOIP cloud oplossing is uitgebreid met functionaliteiten via "My Kreuze" en Kreuze Let's Connect. Features als meldteksten, openingstijden, bereikbaarheidsdiensten (24*7), call recording, doorschakelen, wachtrij, wachtmuziek, overloop, voicemail, wallboard, rapportage omgeving, gesprekopvolgning tussen devices, nummer specificatie tbv uitgaande calls, beschikbaarheidsweergave worden geboden.

Omschrijving	Aantal
Kreuze menu (IVR)	19
User mobiel + Unified communications	806
User Vast + Communications	49
BCO ACD Premium agent	20
BCO Kreuzemenu (IVR)	3
BCO Kreuze Acc'nt Vast abonnement	1
BCO Reporting Premium	1

TABEL 3: KWANTITATIEF OVERZICHT TELEFOONCENTRALE

Aanvullende diensten zijn:

- Bereikbaarheidsdienst klantgingen (7 * 24);
- Onafhankelijke dienst met Call Recording mogelijkheid (Forensische dienst);
- 24/7 bereikbaarheid gekoppeld aan roosteringsysteem.

MOBIELE TELEFONIE

De gehele Mobiele telefonie is via Kreuze bij Odido onder gebracht. Met de volgende abonnementen:

Omschrijving	Aantal
Databundel 3 GB, i.c.m. onbeperkt bellen (NL en EU)	597
Databundel 9 GB, i.c.m. onbeperkt bellen (NL en EU)	2
Databundel 16 GB, i.c.m. onbeperkt bellen (NL en EU)	54
Databundel Unlimited, i.c.m. onbeperkt bellen (NL en EU)	7
Databundel tablet 3 GB	1
Databundel tablet 9 GB	79
Databundel tablet unlimited	8
Gemiddeld dataverbruik per maand GB	411

TABEL 4: VERBRUIKSPROFIEL

Voorbeeld bel- en datagebruik in de maand juli 2023

Dienst	#Calls/ MB's	#minuten
Bellen naar vaste nummers in Nederland	6.411	26.119
Bellen naar mobiele nummers in Nederland	13.349	43.714
Bellen naar eigen nummers vast	8.515	27.144
Bellen naar eigen nummers in mobiel	-	
Bellen naar voicemail in Nederland	53	64
Data in Nederland	383.848	

TABEL 5: VOORBEELD BEL- EN DATAGEBRUIK

Door de beperkte netwerkbeschikbaarheid van de hoofdaanbieder in sommige grensgebieden, hebben enkele medewerkers mobiele abonnementen van een andere provider. Met name uit oogpunt van hun rol in de crisisbeheersing.

APPARATUUR

GGD Zuid-Limburg maakt gebruik van de volgende hardware:

- Ca. 10 Mitel 6920 toestellen
- Iphone 8 of nieuwer (vanaf 2021)
- Softphone/App op desktop/mobiel

2.5.3 KADERENDE UITGANGSPUNTEN

Hieronder worden de uitgangspunten en kaders weergegeven, de 'vertrekcriteria' voor de Opdracht.

2.5.3.1 Functionele uitgangspunten

GGD Zuid-Limburg wenst een optimalisatie en uitbreiding van communicatie functionaliteiten door te voeren, afgestemd op de behoeften en gericht op verbetering van de huidige oplossingen.

De behoeften zijn via een inventarisatie onder de afdelingen en units van GGD Zuid-Limburg opgehaald en laten het volgende zien:

BASIS

1. Iedere medewerker heeft een mobiele telefoon, en een mobiel nummer.
Afhankelijk van de rol van de functionaris is ook een vaste telefoon of softphone te gebruiken. Vast en mobiel zijn geïntegreerd.
2. Overal en altijd bereikbaar, mobiel en vast;
3. Onderhoudsvrije updates worden automatisch uitgevoerd, overige updates middels planning.
4. Een eenduidige bereikbaarheid via een 088 nummerplan.
5. Gebruik van E-sim en sim kaart voor mobiele telefonie.
6. Leverancier biedt een telefonie-oplossing voor indoor dekking 4G/5G.
7. Een hosted Telefonie-oplossing, met minimaal een vast-mobiel koppeling.
8. Een (snel) schaalbare Telefonie-oplossing afgestemd op de behoeften/noodzaak voor zowel de reguliere situatie als voor crisissituaties. De capaciteit kan binnen zeer korte termijn op- en afgeschaald worden in crisis situaties (zoals bij COVID).
9. Een centralisatie-mogelijkheid van Klant Contact Center functionaliteiten, of per afdeling of volledig gecentraliseerd. Beide oplossingen zijn mogelijk. Dit is

- duidelijk gericht op de verbetering van de kwaliteit van communicatie met de klanten en professionele partners en eenvoudiger (duidelijker) voor de klant.
10. De aangeboden telefonie-oplossing biedt KCC functionaliteit die schaalbaar is in functionaliteit (bijvoorbeeld telefonie of omnichannel) en volume (bijvoorbeeld aantal medewerkers). Op- en afschalen kan op elk moment. De maandelijkse kosten worden na een wijziging aangepast op basis van de afgenomen functionaliteit en volumes.
 11. De aangeboden telefonie oplossing biedt IVR functionaliteit die schaalbaar is in functionaliteit en volume. Op- en afschalen kan op elk moment. De maandelijkse kosten worden na een wijziging aangepast op basis van de afgenomen functionaliteit en volumes.
 12. 24/7 bereikbaarheids- en telefonie-oproepsysteem.

INTEGRATIE MET MODERNE WERKPLEK

1. Een "Unified Communications- ready" oplossing. Hiermee worden meer functies beschikbaar met een hoge mate van integratie; zoals een koppeling met agenda's, adresboeken, video-conferencing, digitale consulten, bellen via bestaande beschikbare oplossingen (Teams), follow up gebruik tussen devices, het sturen van berichten (chat-support TTC, chatbot) en het delen van documenten, toepassing van callcenter software (Figuur 1)
2. De mogelijkheid van integratie met Teams bellen en andere communicatie oplossingen.
3. De oplossing ondersteunt het gebruik van API op basis van open standaarden voor het koppeling met externe systemen.
4. Authenticatie is gebaseerd op Microsoft Entra-ID en werkt op basis van single-sign-on.
5. De vindbaarheid en herkenbaarheid van personen wordt automatisch gesynchroniseerd tussen de telefonie oplossing en Azure AD.
6. De beschikbaarheidsstatus van een medewerker is inzichtelijk voor medewerkers en het KCC en receptionistes. Het tonen van de beschikbaarheid sluit aan op de moderne manier van werken met Microsoft M365 en het vaste en mobiele nummer van de medewerker.
7. De beschikbaarheid van telefonie en bereikbaarheid voor het KCC en medewerkers van GGD Zuid-Limburg zijn niet afhankelijk zijn van de beschikbaarheid van Entra ID en Microsoft Teams.
8. De werkplek devices van GGD Zuid-Limburg worden beheerd via Intune. Ook de telefonie software componenten worden via intune gedistribueerd.

BESCHIKBAARHEID

1. De telefonie-oplossing is aantoonbaar hoog beschikbaar.
2. Een verstoring aan een enkele schakel, mag niet leiden tot uitval van de hele keten.
3. De productieomgeving is gedurende 24 * 7 beschikbaar waarbij de Leverancier wordt geacht een optimaal beschikbaarheidspercentage te bieden (zowel door ontwerp (techniek en organisatie) als door service levels), daarbij uitdrukkelijk rekening houdend met de publieke taken, waaronder crisisdiensten, die GGD

Zuid-Limburg uitoefent en de wens van klanten van GGD Zuid-Limburg om te allen tijde, dat wil zeggen op alle momenten van een etmaal, de Telefonie-oplossing van GGD Zuid-Limburg te kunnen benaderen c.q. te gebruiken.

4. De beschikbaarheid van de productieomgeving wordt 7 * 24 gemonitord met 7 * 24 actieve respons op meldingen die voortkomen uit de monitoring.
5. De dienstverlening van GGD Zuid-Limburg wordt gezien door de overheid als kritieke dienstverlening. Hierdoor is het op locatie kunnen onderzoeken van problemen binnen 60 minuten na aanmelding van essentieel belang. Voor standaard dienstverlening lijkt dit kort, maar bij calamiteiten (lees: rampen en/of incidenten) is dit van essentieel belang gebleken).
6. Naadloze roaming indoor-outdoor.
7. GGD Zuid-Limburg wenst als back-up mogelijkheid een tweede provider te kunnen selecteren en aangeboden door aanbieder, t.b.v. bereikbaarheid in de grensregio en noodscenario's. Als voorbeeld: primair biedt inschrijver landelijke provider A aan, enkele medewerkers van GGD ZL zullen dan met provider B uitgerust worden (dan wel voor dekkingproblemen, dan wel als fallback voor noodscenario's).
8. Leverancier biedt de mogelijkheid aan GGD Zuid-Limburg voor het testen van nieuwe releases, het configureren en testen van callflows, het configureren van integraties met API's (en security meenemen), en Graph API's; Callflows en integraties kunnen worden geëxporteerd en vervolgens worden geïmporteerd in de productie omgeving.
9. Leverancier voorziet in een uitwijkscenario in geval van een calamiteit in de aangeboden oplossing. De werking van de uitwijk wordt jaarlijks aangetoond middels een verslag van een geslaagde uitwijktest

	Beperkt multichannel	Vergaand multichannel/geïntegreerd
Organisatieniveau Centraal KCC	Groepsnummers, crisisnummers, schaalbaar aantal lijnen, schaalbaar aantal callcenter medewerkers, schaalbaar aantal devices, IAM beheer eindgebruikers, doorschakelen, doorverbinden, nummerherkenning, gemiste oproepen, afwezigheidsinstelling, geen gehoor toon, bezet toon, on hold/ruggespraak. Wachtrij beheer, wachttijden beheer, supervisie, rapportages, bandjes & bandjes beheer, Wallboard projectie,	Multichannel communicatie: bellen(vast/mobiel/Terams, Whatsapp, Wifi, etc.) video, chat, Whatsapp, website Q&A, Smart support (Genius/Wizzard), chat, webformulieren, Integratie rooster(planning), agenda, contacten, Q&A,
Decentraal KCC (afdeling)	Groepsnummers, crisisnummers, schaalbaar aantal lijnen, schaalbaar aantal callcenter medewerkers, schaalbaar aantal devices, IAM beheer eindgebruikers, doorschakelen, doorverbinden, nummerherkenning, gemiste oproepen, afwezigheidsinstelling, geen gehoor toon, bezet toon, on hold/ruggespraak. Wachtrij beheer, wachttijden beheer, supervisie, rapportages, bandjes & bandjes beheer,	Multichannel communicatie: bellen (vast/mobiel/Teams/Whatsapp, Wifi, etc.) video, chat, Whatsapp, website Q&A, Smart support (Genius/Wizzard), chat, webformulieren, Integratie rooster(planning), agenda, contacten, Q&A,
Groep/cluster niveau: (IZB artsen, MMK, Crisiscoördinatoren, etc.)	Groepsnummers Vast en/of mobiel Uitgaand nummerweergave selecteerbaar Voicemail selecteerbaar Doorschakelen, doorverbinden, nummerherkenning, gemiste oproepen, afwezigheidsinstelling, geen gehoor toon, bezet toon, on hold/ruggespraak.	Groepcommunicatie multichannel: Multichannel bellen: vast, mobiel, Teams, Whatapp, Wifi, etc. Multi channel communicatie: bellen, video, chat, Whatsapp, Chatbot, augmented chat, Integratie workflow: agenda, contacten, roosters, planningssystemen, tijdregistratie
Individueel; elke medewerker	Vast en/of mobiel nummer selecteerbaar Uitgaand nummerweergave selecteerbaar Voicemail selecteerbaar Doorschakelen, doorverbinden, nummerherkenning, gemiste oproepen, afwezigheidsinstelling, geen gehoor toon, bezet toon, on hold/ruggespraak.	Multichannel bellen: vast, mobiel, Teams, Whatapp, Wifi, etc. Multi channel communicatie: bellen, video, chat, Whatsapp, Chatbot, augmented chat, Integratie workflow: agenda, contacten, roosters, planningssystemen, tijdregistratie

FIGUUR 2: OVERZICHT VAN FUNCTIONALITEITEN EN SCHAALBAARHEID

Bovenstaande figuur 2 laat zien dat er behoefte is aan een schaalbaarheid in aantal communicatiekanalen per individu of groep en in de mate van integratie met “business-applicaties”. Dat is afhankelijk van de taken en de rol van het individu of de groep. Een economisch meest optimale toepassing is gewenst

ROL VAN DE LEVERANCIER

1. GGD Zuid-Limburg wenst te genieten van een persoonlijke aanpak welke geboden kan worden door partners. Hierbij geniet het de voorkeur om een partner te contracteren die meerdere landelijke providers (geen “second” carriers) kan aanbieden met de hoogst mogelijk haalbare partnerstatus bij deze landelijke providers (dit om de meest optimale dienstverlening te kunnen halen).
2. Een duidelijk overzicht in kosten voor aanschaf/gebruik, onderhoud, uitbreiding, licenties, service en support. GGD Zuid-Limburg is eigenaar van de apparatuur van de eindgebruikers.
3. Leverancier is eigenaar van alle hard en software van de diensten die vanuit de Private Cloud van de Leverancier beschikbaar worden gesteld (Operational Expense).
4. GGD Zuid-Limburg verwacht van de Leverancier de rol van een telefonie/UC partner die:

- a meedenkt vanuit het bedrijfsperspectief van GGD Zuid-Limburg en hierin laat zijn dat hij gebruik maakt van de opgedane kennis over de organisatie en de toegepaste systemen;
 - b een vaste contactpersoon benoemt die zich inzet om mee te denken over telefonie/UC vraagstukken met de regievoerders;
 - c GGD Zuid-Limburg erop attendeert als ze onmogelijke of onrealistische wensen stelt;
5. Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwacht GGD Zuid-Limburg dat hij;
- a tijdig nieuwe IT/telecom-ontwikkelingen (mede gelet op het gebruik/verbruik van data) signaleert en veranderende inzichten op de telecom/IT-markt toepast in (upgrades van) zijn aanbod en hierover periodiek met GGD Zuid-Limburg overleg voert;
 - b tijdig de landelijke ontwikkelingen en veranderende toepasselijke wetgeving opneemt in de software;
 - c zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden en best practices, maar ook:
 - d bij versie-overgangen zorgdraagt voor minimale verstoringen en minimale inspanning
 - e innoveert en ontwikkelt, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken.
6. De gegevens die op de Telefonie-oplossing worden opgeslagen en worden verwerkt bevinden zich op locaties die binnen de Europese Economische Ruimte vallen.
7. De Leverancier moet voldoen aan de Meldplicht datalekken, welke is vastgelegd in de standaard verwerkingsovereenkomst.
8. Leverancier werkt mee aan de uitvoering van een DPIA (Data Protection Impact Assessment) vóór definitieve gunning (en als voorbehoud voor definitieve gunning).

MINIMAAL VEREISTE FUNCTIES KCC

1. De taal van de interface van de telefoonoplossing is instelbaar en staat voor de Opdrachtgever standaard in het Nederlands.
2. De te leveren telefoonoplossing is gecertificeerd door Microsoft voor integratie met Microsoft Teams phone system;
3. GGD Zuid-Limburg wil graag inzicht in de data die gegenereerd wordt door de nieuwe omgeving/applicatie om hier op te kunnen sturen. Om deze data via het Data Warehouse van GGD Zuid-Limburg te kunnen ontsluiten en verwerken verwacht GGD Zuid-Limburg dat data op een structurele wijze worden aangeleverd. Bij voorkeur loopt dit via een API waarbij op elk willekeurig moment een data aanvraag gedaan kan worden aan de nieuwe omgeving/applicatie. Mocht dit niet mogelijk zijn dan verwacht GGD Zuid-Limburg minimaal een wekelijkse aanlevering van data in een voor GGD Zuid-Limburg acceptabel format. Denk hierbij aan json, csv/txt, database, xlsx, xml etc. Gesprekken kunnen worden opgenomen voor diverse doeleinden. De bewaartijd van opgenomen gesprekken is instelbaar.

4. De KCC oplossing ondersteunt het gebruik van skill groepen met een relatie naar wachtrijen.
5. Een medewerker kan aan meerdere skill groepen toegekend worden.
6. KCC medewerkers en Supervisors hebben inzicht in de status van de wachtrijen en wachtenden.
7. Meeluisteren met KCC medewerkers voor opleidingsdoelen.
8. KCC medewerkers kunnen gebruik maken van vaste toestellen, mobiele toestellen en softphone oplossingen. Hiervoor kunnen verschillende gebruikersgroepen met onderscheidende functionaliteiten worden aangemaakt.
9. Calamiteitenrouting op KCC nummers kan op afstand ingesteld worden door specifiek daarvoor gemachtigde personen.
10. Er kunnen voorwaarden gesteld worden voor meldteksten en wachtrijen, zoals de mogelijkheid om tekst to speech toe te passen..
11. Ontwikkelmogelijkheden voor complete KCC; Q&A, smart Genius functie, planning, etc. OMnichannel. Chatbot/.

2.5.4 CLOUD UITGANGSPUNTEN

GGD Zuid-Limburg volgt een cloud strategie waarbij het streven is om daar waar mogelijk gebruik te maken van software as a service. GGD Zuid-Limburg is aangesloten op de Microsoft Cloud en maakt voor een deel al gebruik van de clouddiensten van Microsoft.

2.5.5 SECURITY UITGANGSPUNTEN

1. De Leverancier draagt er in het kader van zijn te implementeren en te beheren oplossing zorg voor dat GGD Zuid-Limburg zich kan conformeren aan de voor lokale overheden geldende richtlijnen zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NIS2. GGD Zuid-Limburg is gezien haar publieke functie verplicht om open (technische) standaarden voor het efficiënt en veilig uitwisselen van gegevens te implementeren, conform de kaders zoals gepubliceerd door het Forum Standaardisatie.
2. Leverancier verplicht zich maximaal in te spannen om GGD Zuid-Limburg in staat te stellen om aan deze verplichting te kunnen (blijven) voldoen.
3. De systemen(inclusief API's)) worden continu gemonitord en zijn beveiligd tegen malware en kwetsbaarheden. Er is een rapportage en change management procedure beschikbaar om de systemen compliant te houden conform het security beleid.
4. Leverancier dient compliancy events op te volgen die worden geactiveerd door een toekomstig in te richten Siem/Soc-systeem.
5. Leverancier werkt mee aan forensisch onderzoek dat uitgevoerd wordt door derden in opdracht van GGD Zuid-Limburg.
6. Het recht op (maximaal jaarlijkse) audit en/of een ISAE3402-type II verklaring. Leverancier is bereid is om op eigen kosten jaarlijks een verklaring van getrouwheid te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat hij als Leverancier veilig omgaat met vertrouwelijke informatie
7. Leverancier neemt de regelgeving omtrent privacy en gegevensbescherming in acht.

8. Bereidheid tot certificering voor NEN 7510 indien de ontwikkelingen dat nodig achten
9. Leverancier geeft inzicht in de security incidenten.

2.5.6 IMPLEMENTATIE UITGANGSPUNTEN

In de periode van deze aanbesteding wordt ook de Europese aanbesteding voor de outsourcing van IT-infrastructuur- en beheerdiensten uitgevoerd. (aankondiging van deze aanbesteding geschiedt naar verwachting op 8 mei 2024) De implementatie van de het aangeboden voorstel moet afgestemd worden met de implementatie van de IT-infrastructuur. De uitgangspunten voor de IT-infrastructuur kunnen lopende deze aanbesteding aan verandering onderhevig zijn.

1. Tijdens de implementatie moet de bereikbaarheid van GGD Zuid-Limburg en haar medewerkers te worden gegarandeerd.
2. Leverancier stelt een migratieplan beschikbaar om de huidige omgeving over te zetten naar de nieuwe omgeving.
3. Er wordt gewerkt met een POC (en presentatie) voor live-gang in de vorm van een pre-productie omgeving.
4. Daar waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van de bestaande infrastructuur componenten (via de IT leverancier). De Leverancier stelt aanvullend de benodigde infrastructuurcomponenten ter beschikking (op basis van beheerde dienst), ten behoeve van de door hun geleverde oplossingen.
5. De Leverancier draagt zorg voor operationele afstemming met derde partijen voor het implementeren van nieuwe diensten c.q. de migratie en het oplossen van incidenten.
6. Opleiding en ondersteuning op locatie voor de verschillende gebruikersgroepen waaronder ook de beheerders. Voor en bij live-gang en in de eerste periode daarna.
7. Leverancier stelt E-learning content, toegespitst op het geïmplementeerde concept bij GGD Zuid-Limburg. beschikbaar.
8. De Leverancier draagt zorg voor de probleemloze overgang van de huidige situatie naar de door Leverancier aangeboden nieuwe situatie voor wat betreft Telefonie oplossing. Waaronder:
 - a. Systeem-inrichting en configuraties
 - b. Alle koppelingen voor vast en mobiel integratie
 - c. Koppeling met Microsoft Azure AD/ Microsoft Teams
 - d. Overgang naar de nieuwe contracten voor vaste en mobiele telefonie
 - e. (E)Sim wissel
 - f. Ondersteuning herinrichting van de werkplekken met software (of vaste toestellen)
 - g. Brede "self service" instelmogelijkheden voor de individuele medewerkers (zoals eigen beschikbaarheidsstatus).

BEHEER UITGANGSPUNTEN

1. Eerstelijns werkzaamheden worden door GGD Zuid-Limburg uitgevoerd, tweede en derdelijns beheer en services worden uitgevoerd door de Leverancier. Interne routing bij de Leverancier is effectief en efficiënt.
2. Medewerkers van de eerstelijns services van GGD Zuid-Limburg krijgen toegang tot de benodigde systemen voor uitvoering van hun taken.
3. Een duidelijke afbakening van de beheer taken en verantwoordelijkheden tussen de Leverancier en de GGD Zuid-Limburg. Een RASCI tabel wordt opgenomen om de taken en verantwoordelijkheden te duiden.
4. GGD Zuid-Limburg wenst in overleg met de leverancier zelfstandig standaard wijzigingen uit te kunnen voeren zoals bijvoorbeeld: het aanmaken, muteren en verwijderen telefoniegegevens van gebruikers, het in en uitschakelen van meldteksten voor IVR en het wijzigen van de melding in het antwoordmenu, het maken en beheren van roosters voor bereikbaarheidsdiensten. .
5. De organisatie gelooft erin dat een goede kennis van de toepassingsmogelijkheden een meerwaarde oplevert voor de individuele medewerkers en functiegroepen voor wat betreft toegankelijkheid, bereikbaarheid en communicatiemogelijkheden. En dat het ook bijdraagt aan een realistisch kostenplaatje omdat een aantal werkzaamheden bij medewerkers van GGD Zuid-Limburg neergelegd kan worden. Dit zijn met name werkzaamheden die gekoppeld zijn aan de operationele taken van de eindgebruikers(of key users), die ten behoeve van de continuïteit van de werkzaamheden zelfstandig kunnen worden uitgevoerd (bandjes inschakelen, afwezigheid/doorschakelen/etc.)
6. De Leverancier beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
7. De helpdesk van de Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via een incident management systeem en/of e-mail en/of een webportaal/kennisbank. Het systeem voor incidentmanagement is koppelbaar met het incidentmanagement systeem van GGD Zuid-Limburg (Topdesk).
8. Ter zake van kpi's gelden de volgende uitgangspunten:

Item	Norm
Openstelling telecommunicatie diensten	24 * 7
Geplande downtime	buiten reguliere werktijden Gepland onderhoud vindt derhalve plaats op avonden, weekenden of op nationale feestdagen. Werktijden worden als volgt gedefinieerd: maandag tot en met vrijdag: 07:00 – 18:00 uur.

Item	Norm
	Werkzaamheden door de Leverancier worden altijd minimaal veertien (14) kalenderdagen van tevoren gecommuniceerd. Een uitzondering op de vaste onderhoudstijden (inclusief communicatie) zijn calamiteiten met een hoge prioriteit zoals onvoorziene zaken waarbij de integriteit van de gegevens in gevaar zijn, informatie veiligheidsincidenten en rampen.
Openstellingstijd servicedesk	07.00 – 18.00 op werkdagen
Herstellenvenster incidenten	De reactie- en hersteltijden zijn: Bij een P1 incident, geldt een: Reactietijd van $\leq 0,2$ klokuur Hersteltijd van ≤ 4 klokuren De start van reactie- en hersteltijd is direct na melding van het incident of alarmmelding via monitoring
Gesprekswaarde	Moswaarde ≥ 4.0
Dataverlies (RPO)	≤ 2 uur
Ongeplande downtime volledige - infrastructuur (RTO)	≤ 4 uur
Beschikbaarheid gedurende openstelling informatievoorziening (op maandbasis)	99,8%

TABEL 6: KPI'S BEHEER

2.5.7 BUITEN SCOPE VAN DE OPDRACHT

1. Levering van mobiele toestellen
2. Levering van LAN en WAN verbindingen, met uitzondering van de specifieke verbindingen voor telefonie.
3. Levering van Microsoft licenties
4. Distribueren van software naar apparatuur voor eindgebruikers, Smartphones, laptops, PC's.

2.6 OVEREENKOMSTEN EN LOOPTIJD

GGD Zuid-Limburg gunt de Opdracht voor onbepaalde tijd. Dit is niet hetzelfde als 'onbeperkt'. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd. Gelet op de verwachte doorlooptijd van de implementatie en de geschatte gemiddelde life time cycle van IT-systemen hanteert GGD Zuid-Limburg de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 15 oktober 2024 (zie ook tabel 2 in paragraaf 1.2: planning op hoofdlijnen).

- GGD Zuid-Limburg garandeert een looptijd van vier jaar, onder voorbehoud van het algemene recht van GGD Zuid-Limburg een overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van vier jaar bestaat er voor GGD Zuid-Limburg gedurende een periode van twee jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van twaalf maanden in acht genomen.
- Na afloop van deze twee jaar bestaat er voor beide partijen het recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. De partij die wenst op te zeggen neemt hiervoor een termijn van twaalf maanden in acht.

Overkoepelend wordt derhalve een Overeenkomst aangegaan. Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken, DFA en Producten- en dienstencatalogus, PDC), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, etc. worden hier centraal geregeld.

Een Service Level Agreement (door Inschrijver op te stellen) wordt als bijlage bij de Overeenkomst gevoegd. Een service level agreement (SLA) bevat de operationele regeling van het onderhoud c.q. beheer op de door Leverancier te beheren Telefonie-oplossing.

Daarnaast wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten conform het model van VNG.

De juridische voorwaarden worden in de verduidelijkingsfase van deze aanbesteding als bijlagen bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.

3

ALGEMENE
VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	24
3.2	Voorwaarden	26
3.3	Beoordeling van de Aanmeldingen	30
3.4	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	30
3.5	Aanmelding door een combinatie	31
3.6	Aanmelden met beroep op derden	31
3.7	Hulpleveranciers	32
3.8	Concurrentie bevorderende maatregelen	32

Algemene voorschriften

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via TenderNed met referentienummer 457043. GGD Zuid-Limburg gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Gegadigde blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- De Aanmelding betekent dat de Gegadigde instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Gegadigde (met uitzondering van eventuele licentiebepalingen van partners/onderaannemers ter zake van Basisprogrammatuur) zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de rechtbank Limburg, Maastricht.

3.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PROCESGANG

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een 'mededingingsprocedure met onderhandeling' uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.30 van de (nieuwe) Aanbestedingswet 2012.

De aankondiging van deze opdracht vond op 14 maart 2024 op TenderNed plaats.

GGD Zuid-Limburg wil aan de hand van deze Selectieleidraad komen tot een kwalificatie en nadere selectie van drie Gegadigden. De wijze waarop deze selectie plaatsvindt is in de paragrafen 5 en 6 beschreven.

Na selectie van de drie Gegadigden vangt de verduidelijkingsfase aan. De drie geselecteerde Gegadigden (we noemen ze vanaf dat moment Inschrijvers) ontvangen in eerste instantie het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD). Het VBD is een vergevorderd concept van het Definitieve Beschrijvend Document (DBD). In het VBD is echter een hoofdstuk 'O' toegevoegd met daarin een aantal gerichte vragen aan de Inschrijvers omtrent de voorlopige behoeftestelling van GGD Zuid-Limburg. De vragen dienen door de Inschrijvers te worden beantwoord in een interactieve presentatie waarbij iedere Inschrijver gedurende enkele uren in de gelegenheid wordt gesteld zijn visie met het projectteam te bespreken. Wel geldt in zijn algemeenheid het hiernavolgende kader.

Het wordt Inschrijvers nadrukkelijk gevraagd om aan te geven of er betere alternatieven zijn om de projectdoelen te bereiken. Hierbij hoeft geen rekening gehouden te worden met de inrichting van de huidige omgeving en de huidige datacenters. Wel dient rekening gehouden te worden met de doelen van GGD Zuid-Limburg voor kosten, kwaliiteit en kwetsbaarheid, de inrichting van functioneel beheer en de doorlooptijd en risico in het transitieproject voor de te vervangen componenten.

Op basis van de tijdens de verduidelijkingsronden verkregen input stelt GGD Zuid-Limburg het DBD op waarna de Inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld een voorlopige Inschrijving voor te bereiden en in te dienen. Op onderdelen van de voorlopige Inschrijving vindt vervolgens een onderhandelingsronde plaats waarna de Inschrijvers hun definitieve Inschrijving kunnen indienen.

Nadere informatie omtrent de procesgang van de verduidelijking en de onderhandeling wordt in het VBD zelf verwoord.

GGD Zuid-Limburg wenst maximaal functioneel behoefte te stellen en stelt om die reden geen programma van eisen op. In deze Selectieleidraad is de bestaande IT-omgeving beschreven. Dit betreft de bestaande IT-infrastructuur die zich binnen de scope van de Opdracht bevindt en ter zake waarvan Leverancier wordt geacht een vervangende Telefonie-oplossing te leveren.

De (voorlopige) gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving (EMVI), gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding, hetgeen in het Beschrijvend Document nader wordt toegelicht.

Voor deze aanbesteding is een projectteam samengesteld waarin de volgende rollen zijn vertegenwoordigd:

- Coördinator ICT procesmanagement
- Bedrijfsconsultant ICT
- Financieel adviseur
- Contract manager
- Medewerker Servicedesk ICT

De bovenstaand genoemde rollen vormen tevens het beoordelingsteam. Daarnaast wordt het proces begeleidt door onderstaande rollen (geen beoordelaar)

- Externe procesbegeleider/IT-jurist/aanbestedingsjurist Emtio
- Externe ICT-adviseur Emtio

3.2 VOORWAARDEN

Door indiening van uw Aanmelding op de wijze zoals in deze Selectieleidraad beschreven, wordt u Gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van GGD Zuid-Limburg en aanvaardt u zonder voorbehoud alle in deze Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) en in de Nota(s) van Inlichtingen van de selectiefase gestelde voorwaarden.

3.2.1 KEUZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

GGD Zuid-Limburg heeft gekozen voor de mededingingsprocedure met onderhandeling omdat de Opdracht vanwege specifieke omstandigheden die verband houden met de complexiteit niet kan worden gegund zonder voorafgaande onderhandelingen.

3.2.2 ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE VIA TENDERNEED

GGD Zuid-Limburg kiest er in deze aanbesteding voor om de schriftelijke communicatie met de Gegadigden uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden.

Om die reden:

- zijn de Selectieleidraad en alle Bijlagen via TenderNed toegankelijk gemaakt;
- dienen verzoeken om inlichtingen uitsluitend via TenderNed te worden ingediend;
- zullen Nota's van Inlichtingen en alle overige documenten uitsluitend via TenderNed worden verspreid;
- dient Gegadigde zijn Aanmelding via TenderNed in te dienen;
- vindt alle overige schriftelijke communicatie met de Gegadigden en Inschrijvers (tijdens de gunningsfase) via TenderNed plaats.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kan Gegadigde direct contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

3.2.3 COMMUNICATIE met betrekking tot deze aanbesteding

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van GGD Zuid-Limburg en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, dhr. Joop Schuilenburg, via TenderNed.

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

3.2.4 VOORBEHOUD

De in deze Selectieleidraad gestelde criteria zijn gebaseerd op de huidige en op dit moment bekende toekomstige situatie bij GGD Zuid-Limburg. Gegadigden kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in deze Selectieleidraad genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Aanmeldingen.

GGD Zuid-Limburg behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Gegadigden c.q. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade in het kader van deze aanbesteding. Door het indienen van een Aanmelding verklaart de Gegadigde zich akkoord met deze voorwaarde.

De kosten voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure zijn voor rekening en risico van de Gegadigde. GGD Zuid-Limburg vergoedt onder geen enkel beding de kosten voor deelname.

3.2.5 VRAGENRONDE

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen bij de beoordeling. De Gegadigde dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van de Selectieleidraad de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer.

Vragen die tijdig zijn ingediend zullen schriftelijk en anoniem worden beantwoord in een Nota van inlichtingen. Deze Nota van inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd en beschikbaar gesteld aan alle potentiële Gegadigden. De Nota van inlichtingen maakt daarna onlosmakelijk deel uit van deze Selectieleidraad. GGD Zuid-Limburg publiceert de Nota van inlichtingen uiterlijk op de datum als opgenomen in de planning. De Nota van inlichtingen vormt samen met deze Selectieleidraad het enige uitgangspunt van deze aanbesteding. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.2.6 ONVOLKOMENHEDEN, PROCEDUREFOUTEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN (TEGEN)STRIJDIGHEDEN

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. GGD Zuid-Limburg verzoekt de Gegadigde eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 3.2.5 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om GGD Zuid-Limburg in de gelegenheid te stellen vragen te

beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Gegadigden een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. GGD Zuid-Limburg verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Aanmeldingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Gegadigde gemeld, dan zal dit in het voordeel van GGD Zuid-Limburg worden uitgelegd. De Gegadigde heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie bindt de GGD Zuid-Limburg in geen geval.

3.2.7 VOLLEDIGHEID EN INDIENEN AANMELDING

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Gegadigde wordt verzocht alle in deze Selectieleidraad vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Gegadigde bevoegd te zijn tot het aangaan van de in deze Selectieleidraad bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Aanmelding dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
101Aanmeldings-brief_<naam Gegadigde>	Rechtsgeldig ondertekende en in de Nederlandse taal opgestelde Aanmelding waarin: beschrijving samenwerking (indien van toepassing); eventuele bijzonderheden omtrent de Aanmelding; en volmacht (indien van toepassing).	Vrij
102UEA_<naam Gegadigde>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	pdf
103xVerklaring-tbs_<naam Gegadigde>	Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 103a, 103b, etc.	Bijlage 7.4
104Beantwoordingvragen_<naam Gegadigde>	Beantwoording vragen paragraaf 6.3	Vrij
105xReferentiesjabloon	Ingevulde referentiesjabloon. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 105a, 105b, etc.	Bijlage 7.3

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
106Uittreksel- Handelsregister_< naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie paragraaf 3.2.10)	vrij

TABEL 7: INLEVERINSTRUCTIE

GGD Zuid-Limburg behoudt zich het recht voor om een onvolledige Aanmelding niet verder in behandeling te nemen.

De Aanmelding dient te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de gegevens uit het handelsregister. In geval een combinatie een Aanmelding indient dan dient de Aanmelding door alle deelnemers aan de combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Aanmelding toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.2.8 INTELLECTUEEL EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT EN TAAL

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de GGD Zuid-Limburg niets uit dit document worden veelevoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

Alle informatie uit deze Selectieleidraad en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Gegadigde met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke voorafgaande toestemming van de GGD Zuid-Limburg.

Alle door Gegadigde aangeboden informatie en documentatie wordt (gedeeld) eigendom van GGD Zuid-Limburg. GGD Zuid-Limburg zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij de Gegadigde anders vermeldt.

De Gegadigde bevestigt door het indienen van een Aanmelding dat de accountmanager en alle medewerkers die tijdens het aanbestedingstraject en in een eventuele latere fase van uitvoering van de dienstverlening contact hebben met de medewerkers van GGD Zuid-Limburg de Nederlandse taal beheersen.

Alle correspondentie en documentatie die door GGD Zuid-Limburg wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Gegadigden wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld technische omschrijving van materiaal, jaarverslag,

verzekeringpolis, etc. In voorkomend geval kan GGD Zuid-Limburg om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van de Gegadigde.

3.2.9 SLUITINGSDATUM VOOR AANMELDINGEN

De sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding voor deze aanbesteding is **15 april 2024 om 12:00 uur Nederlandse tijd**. Datum en tijdstip zijn fatale momenten.

3.2.10 VOORSCHRIFTEN BETREFFENDE DE WIJZE VAN INDIENING VAN DE AANMELDINGEN

- De Aanmelding (inclusief de te overleggen ingevulde Bijlagen en bijbehorende documenten) dient uitsluitend via TenderNed in Pdf-formaat te worden aangeleverd.
- De Aanmeldingsbrief dient ondertekend te zijn door (een) rechtsgeldig(e) vertegenwoordiger van de Gegadigde. Dit wordt na bekendmaking van het resultaat van beoordelen geverifieerd aan de hand van het door Gegadigde ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en het te verstrekken uittreksel uit het Handelsregister. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijken.
- De Gegadigde dient voor het aanleveren van de gevraagde informatie gebruik te maken van de formulieren die daarvoor bestemd zijn (zie Bijlagen). Antwoorden die ingediend worden in afwijkende formats kunnen worden uitgesloten van beoordeling.

3.3 BEOORDELING VAN DE AANMELDINGEN

Na de sluitingstermijn wordt de aanmeldingskluis in TenderNed geopend en worden de Aanmeldingen beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om op de datum opgenomen in de planning de beoordeling af te ronden en de Gegadigden schriftelijk van het resultaat van beoordelen in kennis te stellen.

3.4 HERSTEL VAN FOUTEN EN OMISSIES, VERDUIDELIJING

GGD Zuid-Limburg verklaart Aanmeldingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Selectieleidraad ongeldig, behoudens het bepaalde in deze paragraaf.

Mocht blijken dat in een Aanmelding informatie ontbreekt, dan kan GGD Zuid-Limburg besluiten om het gebrek aan overgelegde gegevens te laten herstellen, afhankelijk van de ernst van het gebrek (alleen bij kleine omissies kan GGD Zuid-Limburg om aanvulling verzoeken). GGD Zuid-Limburg is daartoe op geen enkele manier verplicht. GGD Zuid-Limburg behoudt zich tevens het recht voor om verduidelijking, toelichting of aanvulling van een Aanmelding of andere informatie te vragen, dit ter uitsluitende beoordeling door GGD Zuid-Limburg. GGD Zuid-Limburg is ook daartoe op geen enkele manier verplicht.

GGD Zuid-Limburg kan alle informatie die door een Gegadigde ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid controleren, onder meer door

derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat een Gegadigde onjuiste informatie heeft verstrekt in zijn Aanmelding, dan kan GGD Zuid-Limburg die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding. De Gegadigde dient binnen de door GGD Zuid-Limburg aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanmelding van de Gegadigde. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.5 AANMELDING DOOR EEN COMBINATIE

Een combinatie bestaat uit meerdere hoofdaannemers die gezamenlijk als één Gegadigde een Aanmelding indienen. Indien de Aanmelding geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie in Deel 2, 4 en 5 van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 7.4 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Aanmelding is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van GGD Zuid-Limburg. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens GGD Zuid-Limburg in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomsten en uitvoeringsovereenkomsten voortvloeiende verplichtingen. De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

3.6 AANMELDEN MET BEROEP OP DERDEN

Gegadigde kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Gegadigde kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Bijlage 7.4).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Hulpleverancier dient Gegadigde in Deel 2, 4 en 5 het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen Gegadigde een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van GGD Zuid-Limburg. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan GGD Zuid-Limburg. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens GGD Zuid-Limburg in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.7 HULPLEVERANCIERS

Gegadigde dient in zijn Aanmelding tevens op te geven of, en zo ja wie, Gegadigde voornemens is voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten als Hulpleverancier(s). Een Hulpleverancier is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van het Project.

Een Hulpleverancier is ook een toeleverancier van datacenterfunctionaliteit/laaS/Paaspartij, en niet zelf op de aanbesteding zal inschrijven (met uitzondering van Microsoft, Amazon, etc.).

Een Hulpleverancier is, gelet op de AVG, ook een door Leverancier ingehuurde ZZP'er.

Het wijzigen van een Hulpleverancier gedurende de aanbestedingsprocedure (dus na afloop van de selectiefase) of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van GGD Zuid-Limburg. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan GGD Zuid-Limburg. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens GGD Zuid-Limburg in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.8 CONCURRENTIE BEVORDERENDE MAATREGELEN

Een geïnteresseerde onderneming kan zich slechts eenmaal als Gegadigde aanmelden, alleen of als deelnemer aan een combinatie. Een geïnteresseerde onderneming kan zich niet tegelijk als hoofdaannemer aanmelden en als Hulpleverancier in een verhouding hoofdaannemer (Gegadigde) en één of meerdere Hulpleveranciers. Een Hulpleverancier kan meerdere malen deelnemen als Hulpleverancier bij verschillende hoofdaannemers (Gegadigden).

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	33
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	33
4.3	Selecteren gegadigden	33
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	34
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	34

Selectieprocedure

Omdat het een mededingingsprocedure met onderhandeling betreft, is de procedure in twee fases gesplitst, waarbij fase 2 nog weer uiteenvalt in een verduidelijkingsfase en een onderhandelingsfase. De eerste fase, de onderhavige, waarin de partijen worden geselecteerd, is openbaar. In de tweede fase worden de geselecteerde partijen uitgenodigd voor deelname aan de verduidelijkingsfase en dienen zij de vragen te beantwoorden die in het VBD aan hen worden gesteld. Daarna mogen zij op basis van het DBD een eerste en daarna een definitieve Inschrijving indienen. Hieronder vindt Gegadigde informatie over de selectieprocedure.

4.1 BEOORDELING VAN DE AANMELDING

De ontvangen Aanmeldingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. De beoordeling bestaat uit een aantal stappen:

5. vaststellen van de volledigheid en juistheid van de Aanmelding;
6. beoordelen dat uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde voldoet aan de geschiktheidseisen uit hoofdstuk 5;
7. selecteren Gegadigden;
8. bekendmaken resultaat van de beoordeling.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Nadat de Aanmeldingen zijn getoetst op volledigheid en juistheid, wordt beoordeeld of geen van de uitsluitingsgronden op de Gegadigde van toepassing is en of de Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet.

4.3 SELECTEREN GEGADIGDEN

Indien de toets zoals bedoeld in paragraaf 4.1 niet leidt tot uitsluiting c.q. ongeldigverklaring, wordt de Aanmelding verder inhoudelijk beoordeeld. Er worden maximaal drie Gegadigden geselecteerd voor deelname aan de verduidelijking- en

onderhandelingsfase. Dat betekent dat, indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde uitsluitingsgronden en minimumvereisten voldoen, GGD Zuid-Limburg het aantal gegadigden tot drie zal terugbrengen op basis van de selectiecriteria. De selectiecriteria zijn in hoofdstuk 6 beschreven.

4.4 BEKEND MAKEN RESULTAAT BEOORDELING

De Gegadigden zullen op de hoogte worden gesteld van het resultaat van de beoordeling.

De geselecteerde Gegadigden worden geïnformeerd over het feit dat ze zijn geselecteerd en dat ze worden uitgenodigd tot deelname van de verduidelijkingsronden. Zij ontvangen daartoe het VBD.

De Gegadigden die niet voldoen of niet zijn geselecteerd worden daar schriftelijk over geïnformeerd. Zij ontvangen schriftelijk de resultaten van de uitgevoerde selectiebeoordeling, inclusief de individuele plaats in de rangorde.

GGD Zuid-Limburg is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van onderlinge beoordelingen en vergelijkingen en adviezen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Gegadigden bekend te maken.

4.5 OPVRAGEN BEWIJSMIDDELEN

GGD Zuid-Limburg kan gebruik maken van de mogelijkheid om naar aanleiding van het ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument de vooraf benoemde bewijsmiddelen op te vragen ter verificatie. In paragraaf 5.1.3 staat vermeld welke bewijsmiddelen GGD Zuid-Limburg in dat geval op zal kunnen vragen.

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	35
5.2	Geschiktheidseisen	37
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	39

Eisen ten aanzien van de Gegadigde

De Gegadigden worden op basis van de ingediende Aanmelding beoordeeld. Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan de organisatie van de Gegadigde dient te voldoen. GGD Zuid-Limburg wijst de Gegadigde erop dat alle in deze Selectieleidraad gevraagde gegevens juist, volledig, op correcte wijze en op tijd dienen te worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige dan wel niet correcte aanbieding van de gevraagde gegevens, kan dit leiden tot uitsluiting.

5.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2). Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en GGD Zuid-Limburg besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt de betreffende Aanmelding terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Gegadigde verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van GGD Zuid-Limburg kan verstrekken. GGD Zuid-Limburg werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument houdt in dat de selectiefase of inschrijffase van een aanbesteding voor de Uitsluitingsgronden en de

Geschiktheidseisen slechts het Uniform Europees Aanbestedingsdocument afgegeven wordt, zonder dat er nadere informatie wordt verstrekt. Doel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is dat alleen van de geselecteerde Gegadigde de inlichtingen en gegevens uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden geverifieerd.

5.1.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

GGD Zuid-Limburg sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.2) is uitgesproken waarvan GGD Zuid-Limburg kennis heeft.

5.1.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

GGD Zuid-Limburg kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.2) waarvan GGD Zuid-Limburg kennis heeft.

5.1.3 BEWIJSMIDDELEN

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

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 5.1.1 en 5.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat GGD Zuid-Limburg hiertoe een verzoek doet.
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat GGD Zuid-Limburg hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) geen deel uitmaakt van de Aanmelding wordt de Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

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

5.2.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

1. Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2021 en 2022) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
2. Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
3. Risico's. Bij de onderneming van Gegadigde is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
4. Verzekering. Gegadigde beschikt over een adequate verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 respectievelijk 1.250.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar is beperkt tot twee. De Gegadigde dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

Nota bene: GGD Zuid-Limburg behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten 1 tot en met 4. Indien GGD Zuid-Limburg van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2022 aan de onderneming(en) van Gegadigde, c.q. de onderneming(en) waar Gegadigde op basis van paragraaf 3.6 een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

5.2.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt 3).

GGD Zuid-Limburg stelt in dit kader minimumeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. GGD Zuid-Limburg kan van Gegadigde eisen om de

opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde.

1. Kwaliteitsmanagementsysteem

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

Nota Bene: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende eisen gesteld: het stelt de klant centraal
het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:

- het management van medewerkers
- het management van middelen en
- het management van processen

het is in staat te meten wat de resultaten zijn

het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden

2. Managementsysteem voor informatiebeveiliging

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

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

- de directie toont leiderschap en betrokkenheid met betrekking tot het managementsysteem voor informatiebeveiliging;
- er is een actueel informatiebeveiligingsbeleid;
- er is een risicobeoordelingsprocedure voor informatiebeveiliging gedefinieerd en toegepast;
- er is een behandelprocedure voor informatiebeveiligingsrisico's en beveiligingsincidenten gedefinieerd en toegepast;
- er is een informatiebeveiligingsrapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen informatiebeveiligingsmaatregelen en of deze beheersmaatregelen geïmplementeerd zijn of niet;

- er is een plan waaruit blijkt hoe het personeel wordt geschoold in gedrag om informatiebeveiliging te waarborgen en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd;
 - er is een periodieke evaluatie van de informatiebeveiligingsprestaties en de geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het managementsysteem voor informatiebeveiliging.
3. **Referenties**, waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De in de referentie beschreven telefonie infrastructuur is op moment van indienen van de Aanmelding minstens 6 maanden live, moet nog steeds actueel (in beheer) zijn of de overeenkomst ter zake hiervan dient minder dan 2 jaar geleden te zijn beëindigd. De kerncompetenties kunnen over meerdere referenties worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 7.3. Elke kerncompetentie dient eenmaal te worden aangetoond.

Kerncompetenties:

Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

1. (i) het aanbieden en (ii) onderhouden van een (iii)telefonieplatform, (iv) Unified Communications gebaseerd, inclusief (v) callcenter functionaliteit bij een instelling (vi) met tenminste 350 vaste bedrijfsnummer- en 350 mobiele aansluitingen.
2. het (i)leveren van deze oplossing en het (ii)beheren van het platform voor (iii) organisaties met een vergelijkbaar eis voor 99,8% beschikbaarheid op maandbasis, gedurende 7*24*365 met een (iv) maatschappelijke verantwoording bij rampenbestrijding in (v) de geneeskunde.
3. het ten behoeve van een (i) publiekrechtelijke organisatie die (ii) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige Opdracht) vergelijkbaar zijn met die van GGD Zuid-Limburg (iii) projectmatig ontwerpen, (iv) binnen overeengekomen planning (v) configureren en (vi) beheren van (vii) een Telefonie-oplossing, waarbij (viii) op en afschalen op deze configuratie relatief veel voorkomen en (ix) tevens snel beschikbaar moeten zijn.
4. het (i)gefaseerd uitrollen van een telefonieplatform bij (ii)ten minste 5 vestigingen vallende onder (iii)één organisatie.
5. de integratie van (ii)telefonie en het (iii)moderne werken gebaseerd op (iv)Microsoft M365/Teams.
6. Het creëren van gebruikersprofielen o.b.v. organisatiebehoefte: bij een publieke organisatie die werkzaam is in de gezondheidszorg.

5.3 VERIFICATIE UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als GGD Zuid-Limburg dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk één (1) week na dagtekening van het

schriftelijke verzoek hiertoe van GGD Zuid-Limburg de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

GGD Zuid-Limburg kan tot het einde van de gunningsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is gesteld wordt de Aanmelding ongeldig verklaard en wordt de Gegadigde alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. In dat geval komt de eerstvolgende Gegadigde in rangorde (de nummer '4') alsnog in aanmerking voor deelname.

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	41
6.2	Selectiebesluit	42
6.3	Vragen	42

Selectiecriteria

Dit hoofdstuk verwoordt alle vragen die betrekking hebben op de organisatie van de Gegadigde. Tenzij expliciet anders vermeld dienen alle in dit hoofdstuk verwoorde vragen te worden beantwoord.

6.1 ALGEMEEN

Indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde minimumvereisten voldoen wordt het aantal teruggebracht naar drie.

In paragraaf 6.3 worden vragen over de kwaliteit van de organisatie van de onderneming van Gegadigde en partnershiprelaties gesteld. De door de Gegadigden in het kader van de Aanmelding aangeleverde informatie wordt door het projectteam beoordeeld. De beoordeling geschiedt op basis van consensus.

Per antwoord op de vraag kan een Gegadigde punten scoren. De score per beschrijving en vraag wordt in consensus vastgesteld.

De antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 6.3 worden beoordeeld op een vierpuntschaal:

- 0 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid niet aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling niet in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording en/of (ii): de beantwoording in zijn geheel niet met meetbare prestatie-indicatoren is onderbouwd en/of: (iii) de beantwoording heeft geen relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.
- 1 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in geringe mate aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling onvoldoende in

beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording of (ii) de beantwoording onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/ zijn onderbouwd en/of (iii) de beantwoording heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure;

- 2 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid redelijk aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd of (ii): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure;
- 3 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, (ii): met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd en (iii): heeft voldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

Nota bene: met meetbare prestatie-indicatoren is bedoeld: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

De vragen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging (0, 1, 2, 3), een dubbele weging (0, 2, 4, 6) of een drievoudige weging (0, 3, 6, 9) plaatsvinden, waarbij de vierpuntschaal onverkort blijft gehandhaafd.

Bij elke vraag wordt het gewicht aangegeven ('(L)aag' staat hierbij voor enkele weging, '(M)idden' voor dubbele weging, en '(H)oog' voor drievoudige weging) en daarmee de maximaal haalbare score.

De behaalde scores op de gestelde vragen worden gewogen bij elkaar opgeteld en de drie Gegadigden met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase.

6.2 SELECTIEBESLUIT

GGD Zuid-Limburg besluit, op basis van de toetsing en de beoordeling van de Aanmelding, welke drie Gegadigden zij voornemens is te selecteren voor het maken van een Inschrijving.

6.3 VRAGEN

Besteed aan de beantwoording van onderstaande vragen maximaal één pagina A4 (maximaal 500 woorden) per vraagnummer (tenzij anders aangegeven).

Nota Bene (i). Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's en/of woorden wordt het gehele antwoord beoordeeld met 0 punten.

Nota bene (ii): de antwoorden worden bij voorkeur met meetbare prestatie-indicatoren onderbouwd: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, vertaling naar de betreffende opdracht, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

Nr.	Onderdeel	Weging
	Selectie	
1.	Beschrijf in welke mate u bekend bent met het werken met profielen t.b.v. het schaalbaar en selectief toekennen van communicatie functionaliteiten en integratie met business applicaties? Beschrijf op welke wijze u opdrachtgevers vergelijkbaar met GGD Zuid-Limburg meeneemt in het maken van gebruikersprofielen, t.b.v. de inrichting.	H
2.	Beschrijf in welke mate/op welke wijze u (gebruikelijk) in staat bent koppelingen van (crisis)roosterplanningen met het door u aan te bieden communicatieplatform te verzorgen.	H
3.	Beschrijf de wijze waarop de productontwikkeling is ingericht en wordt toegepast bij opdrachtgevers vergelijkbaar met GGD Zuid-Limburg. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten: de rol/invloed van opdrachtgevers en het voorsorteren, de samenwerking op innovatie en toekomstontwikkelingen. Besteed tevens aandacht aan de relatie met de werkprocessen van medewerkers en het verbeteren daarvan (verhoogde efficiëntie, kwaliteit, verbetering gebruikerservaring).	M
4.	Beschrijf de manier waarop u commitment geeft aan het kunnen fungeren als partner voor klanten zoals GGD Zuid-Limburg. Besteed hierbij ook aandacht aan de hiërarchie van de organisatie en de gesprekspartners voor klanten zoals GGD Zuid-Limburg. Beschrijf op welke wijze u stapsgewijs en afgestemd op de financiële mogelijkheden van de GGD samenwerkt om een optimaal UC communicatieplatform te ontwikkelen en realiseren. Besteed hierbij ook aandacht aan het inpassen en/of aanpassen van nieuwe functionaliteit, beheerprocessen en (cloud)transitie	M
5.	Beschrijf de wijze waarop u risico's tijdens een transitieproject identificeert en mitigeert. Benoem en beschrijf in dit kader vanuit uw ervaringen minimaal drie risico's, uw aanpak van de mitigatie en de resultaten die daarbij zijn behaald. Aan het (te veel) voor de hand liggende risico dat opdrachtgevers niet tijdig voldoende personeel vrijmaken kunt u voorbijgaan. Besteed wel aandacht aan uw ervaringen met (het al of niet ontbreken van) de professionele opstelling van klanten en hoe u de opstelling van klanten managet (dit is één van de drie te beschrijven risico's). Aan de beantwoording van deze vraag kunt u maximaal 1.000 woorden besteden en twee pagina's A4.	H
6.	Geef aan in welke mate uw wijze van aanpak en de manier van samenwerking met partners bewezen is bij vergelijkbare opdrachten (geen 'gelegenheidshuwelijk') en benoem daarbij enkele bestaande voorbeelden. Samenwerking tussen ondernemingen binnen hetzelfde concern worden eveneens als combinaties of hoofdaannemer/Hulpleverancier beschouwd.	M
	Implementatie	

Nr.	<i>Onderdeel</i>	Weging
7.	Beschrijf de verwachtingen die u gebruikelijk heeft van opdrachtgevers in kennis, capaciteit en tijd, als het gaat om de bijdrage die zij bij implementatietrajecten als de onderhavige moeten leveren. Op welke wijze kunt u ondersteuning bieden in het verhogen van het niveau hiervan.	L
8.	Beschrijf op welke wijze u adoptie verzorgt en hoe dit aantoonbaar heeft geresulteerd in klanttevredenheid in de transitie naar een nieuwe oplossing voor telefonie. Besteed hierbij aandacht aan klanttevredenheid voor beheerders, key-users en eindgebruikers.	H
9.	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L
<i>Beheer</i>		
10.	Hoe borgt u dat uw functionarissen en de functionarissen van uw opdrachtgevers betrokken bij de onderhoudsdienstverlening blijvend beschikken over up-to-date kennis omtrent uw producten en omgeving van de opdrachtgever? Besteed hierbij in ieder geval ook aandacht aan de vraag hoe breed de bedoelde kennis binnen uw organisatie aanwezig is. Beschrijf de wijze waarop u ervoor zorgt dat uw support-functionarissen de benodigde specifieke kennis van de omgeving van de opdrachtgever hebben én houden. Geef hiervan een voorbeeld. Neem daarin de wijze van het actueel houden van de ontwerpkaart mee. Beschrijf hoe u "RASCI" toepast en in relatie tot kennisontwikkeling vorm geeft.	H
11.	Beschrijf de mate waarin en de wijze waarop u binnen uw eigen organisatie en bij klanten de kennis over de specifieke inrichting van de telefonie omgeving vastlegt, overdraagt en actueel houdt. Hoe stelt u draagt u zorg voor alignement tussen goed beschreven inrichtingen en operationeel optimaal functioneren. Op welke wijze helpt u de GGD in periodieke checks zodat de inrichtingen blijven voldoen aan de behoeften.	M
12.	GGD Zuid-Limburg wenst als partners op te trekken met leveranciers. Beschrijf hoe u dit gebruikelijk in zowel projectfasen als tijdens exploitatiefasen invult. Beschrijf daarbij tevens hoe u met (financiële) tegenvallers omgaat.	M
13.	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen maximaal beheersbaar en aanpasbaar te maken en te houden (wat is uw architectuur en uw strategie in deze). Ga daarbij tevens in op het zo laagdrempelig mogelijk kunnen doorvoeren van updates en upgrades.	H
14.	Beschrijf op welke wijze u de rol van partner invult voor diensten die door derde partijen geleverd worden (bijvoorbeeld Microsoft 365, IaaS/PaaS/SaaS leveranciers of leveranciers van netwerkdiensten).	M
15.	Beschrijf op welke wijze binnen uw serviceorganisatie het herstel van issues die de continuïteit van uw klanten raken, worden afgehandeld.	H
16.	Beschrijf de standaard beschikbaarheid per jaar, maand en dag van de omgevingen die u bij klanten aanbiedt in procenten. Beschrijf hierbij ook hoe u 24/7 business continuïteit (beschikbaarheid) realiseert. Beschrijf tevens wat u precies onder beschikbaarheid verstaat (denk bijvoorbeeld aan demarcatiepunt, meetperiode, welk deel van de omgeving c.q. de integrale omgeving, invloed van performance op beschikbaarheid, etc.). Beschrijf op welke wijze u inspeelt en meedenkt met de rol van opdrachtgevers in de publieke sector in crisissituaties.	H

Nr.	<i>Onderdeel</i>	Weging
17.	Beschrijf hoe u omgevingen beschermt tegen cybercriminaliteit. Besteed hierbij aandacht aan op welke wijze u security patch management uitvoert en hoe u rapporteert over Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO) compliancy. En hoe u in dit kader opdrachtgevers vergelijkbaar met GGD Zuid-Limburg in staat stelt regie te voeren op cybersecurity.	H
18.	Beschrijf op welke wijze uw bedrijf omgaat met het begrip Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan: (i) de wijze waarop uw bedrijf omgaat met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, en (ii) duurzaamheid	M

TABEL 8: OPEN VRAGEN

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Begrippenkader	46
7.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	48
7.3	Referentiesjabloon	48
7.4	Verklaring terbeschikkingstelling Middelen	48

Overzicht Bijlagen

7.1 BEGRIPPENKADER

Aanbestedingsdocumenten	De Selectieleidraad, (definitief) Beschrijvend Document en gepubliceerde Nota's van Inlichtingen.
Aanmelding	Het document waarin een geïnteresseerde Gegadigde te kennen geeft deel te willen nemen aan deze Europese aanbesteding, vergezeld van alle documenten die Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in deze Selectieleidraad.
Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Basisprogrammatuur	Alle onderdelen van alle soorten software (waaronder operating systems, middleware en database software die door Leverancier op de door hem aangeboden Telefonie-oplossing wordt ingezet.
Beschrijvend Document	Het document dat de functionele behoeftestelling van GGD Zuid-Limburg verwoordt en naar de geselecteerde Gegadigden (de Inschrijvers) wordt gezonden voor het maken en indienen van een Inschrijving.
Bijlage(n)	Document(en) dat (die) in en/of bij de Selectieleidraad is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Selectieleidraad.

Gegadigde	Iedere onderneming, samenwerkingsvorm (combinatie), of hoofdleverancier in samenwerking met Hulpleveranciers die een Aanmelding indient of voornemens is een Aanmelding in te dienen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze Europese aanbesteding.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Hulpleverancier	Een leverancier die zijn diensten aan de Leverancier (hoofdaannemer) levert en die niet zelfstandig als Gegadigde, Inschrijver en partij bij de te sluiten Overeenkomst optreedt.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door GGD Zuid-Limburg wordt geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers") ontvangen daartoe van GGD Zuid-Limburg een Voorlopig Beschrijvend Document.
Inschrijving	De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.
Leverancier	De Inschrijver aan wie GGD Zuid-Limburg de Opdracht gunt.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de gunningsfase van deze aanbestedingsprocedure. GGD Zuid-Limburg stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Selectieleidraad en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven de bepalingen van de Selectieleidraad. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Opdracht	De door GGD Zuid-Limburg aan Leverancier te verstrekken opdracht tot het verzorgen van de

	werkzaamheden als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
Selectiecriteria	Criteria die, indien nodig, na de toetsing van de Aanmelding aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten worden gebruikt om het aantal geselecteerde Gegadigden/Inschrijvers te beperken tot drie.
Selectieleidraad	Dit document met Bijlagen, met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie van GGD Zuid-Limburg, de scope van de Opdracht, de te volgen procedure, de Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Gegadigden hun geschiktheid dienen aan te tonen (de Minimumvereisten) en de van toepassing zijnde Selectiecriteria.
Telefonie-oplossing	Het geheel van door Leverancier (in een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving) ter beschikking gestelde IT-componenten en diensten ter invulling van de functionele behoeftstelling als verwoord in de Aanbestedingsdocumenten.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' als bedoeld in artikel 2.84 Aw waarin Gegadigde zonder voorbehoud verklaart dat geen van de door GGD Zuid-Limburg aangeduide uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Gegadigde en dat zij voldoet aan bepaalde door GGD Zuid-Limburg aangeduide geschiktheidseisen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is toegevoegd als Bijlage 7.2.

TABEL 9: BEGRIPPEN EN DEFINITIES.

7.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

<separate pdf-file>. Dit document wordt rechtstreeks vanuit TenderNed .

7.3 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-bestand

7.4 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING MIDDELEN

Separaat Word-bestand