

Aanbestedingsleidraad

Mobiele data- en spraakabonnementen, mobiele
devices en bijbehorende dienstverlening

Koninklijke Auris Groep
15 maart 2024
Versie 1.0

Aanbestedingsleidraad

Mobiele data- en spraakabonnementen, mobiele devices en bijbehorende dienstverlening

Datum: 15 maart 2024

Versie: 1.0

Status: Vastgesteld

Begrippenlijst

Aanbestedende dienst:	Stichting Koninklijke Auris Groep, hierna te noemen; opdrachtgever.
Eigen verklaring:	De verklaring die aangeeft dat de opdrachtnemer voldoet aan de minimaal noodzakelijke voorwaarden voor het verkrijgen van de opdracht.
Gunningcriteria:	De criteria die van toepassing zijn bij het vaststellen van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV).
Inkoopbegeleider:	Inkoopadviesbureau BIC
Opdrachtnemer:	De organisatie, die deel wenst te nemen aan de aanbestedingsprocedure. Dit door middel van het uitbrengen van een aanbidding (offerte).
Inschrijving:	Het document dat door de organisatie wordt ingediend volgens de toegezonden offerteaanvraag.
Knock-out criteria:	Dit zijn criteria waaraan u als opdrachtnemer dient te voldoen. Indien opdrachtnemer niet aan deze criteria voldoet, wordt u en daarmee uw aanbidding uitgesloten van verdere deelname. Er zal na uitsluiting verder geen beoordeling of waardering worden uitgesproken over uw aanbidding.
Offerteaanvraag:	De beschrijving van de op te dragen werkzaamheden met de daarbij behorende gegevens, technische specificaties en de door aanbestedende dienst te hanteren voorwaarden waar de opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de opdracht aan moet voldoen.
Opdrachtgever:	Stichting Koninklijke Auris Groep, na ondertekening van de overeenkomst.
Opdrachtnemer:	De opdrachtnemer die de opdracht gegund heeft
gekregeen.	
Overeenkomst:	Vastgelegde afspraken conform bijgevoegd concept.
Selectie/Kwalificatie criteria:	De criteria die de geschiktheid van opdrachtnemers toetsen.
toetsen.	

Inhoud

Aanbestedingsleidraad	2
1 Algemeen.....	5
1.1 Aanbestedende dienst en opdrachtgever	5
1.2 Procedure	5
2 Omvang en doelstellingen opdracht	6
2.1 Doelstelling	6
2.2 Huidige situatie en omvang opdracht.....	6
2.1.1 Huidige situatie.....	6
2.1.2 Omvang opdracht	7
3 Programma van Eisen.....	8
3.1 Eisen aan de dienstverlener.....	8
3.1.1 Wet en regelgeving.....	8
3.2 Eisen te leveren producten en diensten	9
3.3 Communicatie	14
3.3.1 Vast contactpersoon.....	14
3.3.2 Meldingen en klachten	14
3.3.3 Managementrapportages.....	14
3.4 Prijsaspecten.....	15
3.4.1 Prijzen	15
3.4.2 Indexatie	15
3.4.3 Contractvorm en duur	15
3.4.4 Facturatie.....	16
4 INSCHRIJFPROCEDURE.....	17
4.1 Planning	17
4.2 Informatie-uitwisseling.....	17
4.3 Nota van Inlichtingen.....	17
4.3.1 Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd economisch belang	18
4.4 Onjuiste verklaring.....	18
4.5 Inschrijving.....	18
5 Gunningscriteria	19
5.1 P1-P3: Prijsaspecten	19
5.1.1 P1. Aanschaf apparatuur (hard- en software)	19
5.2 K1 t/m K3: Kwaliteitsvragen.....	20
5.3 Beoordeling	21
6 De inhoud van de inschrijving	22
6.1 Bij inschrijving in te dienen documenten	22
6.1.1 Na inschrijving in te dienen documenten	23
6.2 Gestanddoening inschrijving	24
6.3 Overige voorwaarden aan inschrijving	24
7 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....	26
7.1 Knock-out criteria	26
7.2 Referentieverklaring	26
7.2.1 Beantwoording	26
8 BEOORDELINGSPROCEDURE	27
8.1 Beoordeling van de bij inschrijving ingediende documenten	27
8.2 Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing	27
8.3 Bepalen inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding	27
8.3.1 Beoordelingsgronden	28
8.3.2 Beoordelingsteam.....	28
8.3.3 Bepaling Tussenstand	28
8.4 Mededeling van de gunningsbeslissing	28
Bijlage 1 - Overzicht organisaties regio's	30

Inleiding

Dit aanbestedingsdocument betreft de offerteaanvraag voor mobiele telefonie (spraak- en data abonnementen), tablets, mobiele telefoons en bijbehorende dienstverlening.

Inschrijving

U wordt uitgenodigd om op basis van deze offerteaanvraag een inschrijving te doen, conform de eisen en wensen die zijn vastgelegd.

De inschrijvingen worden beoordeeld volgens de beschreven selectie- en gunningsprocedure.

Opdracht en doelstelling aanbesteding

De opdrachtgever zoekt een leverancier die zowel de mobiele telefonie diensten, als mobiele devices en het beheer en onderhoud daarvan levert.

Auris is op zoek naar een opdrachtnemer die proactief helpt met de uitvoering en ondersteuning van mobiele telefonie diensten die Auris haar medewerkers biedt. Auris heeft veel medewerkers die ambulant zijn: zij werken op meerdere in- en externe locaties binnen hun regio. De verwachting is dat de hoeveelheid werk die in een “ambulante” setting (mobiele setting) gedaan wordt, zal toenemen. Als gevolg hiervan zal intensivering van het gebruik van mobiel (meer data en meer complexe applicaties) optreden. Opdrachtnemer draagt er toe bij dat Auris verdere centralisatie en optimalisatie van alle huidige en toekomstige mobiele faciliteiten realiseert.

De inhoud (aantallen) en financiële omvang van de te contracteren dienstverlening is dermate groot dat het contracteren van één (1) aanbieder en hiermee één perceel in de totale vraag van Auris voorziet. Opdrachtnemer is zelfstanding verantwoordelijk voor de kwaliteit van dienstverlening, ongeacht of hij gebruik maakt van onderaannemers.

1 Algemeen

1.1 Aanbestedende dienst en opdrachtgever

Aanbestedende dienst, tevens opdrachtgever van deze opdracht, is Stichting Koninklijke Auris Groep. Hierna te noemen, Auris.

Naam aanbestedende dienst	Stichting Koninklijke Auris Groep
Bezoekadres/ vestigingsadres:	Ammanplein 2 3031 RT Rotterdam
Postadres:	Postbus 3192 3003 AD Rotterdam
Contact voor deze aanbesteding verloopt uitsluitend via:	TenderNed, of indien TenderNed niet bereikbaar is via: a.kanters@auris.nl

Rechtstreeks benaderen van bovenstaande contactpersoon is alleen toegestaan indien de berichtenmodule van TenderNed niet beschikbaar is of niet naar behoren functioneert.

Koninklijke Auris Groep

Auris biedt voorlichting, preventie, diagnostiek, begeleiding, behandeling en onderwijs. De organisatie bestaat uit scholen voor speciaal onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs, ambulante dienstverlening in het regulier onderwijs, audiologische centra voor onderzoek en advies, behandelgroepen en ambulante behandeling.

De Koninklijke Auris Groep bestaat uit drie Stichtingen en administraties:

1. Stichting Koninklijke Auris Groep (KAG);
2. Stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep (Onderwijs);
3. Stichting Zorg Koninklijke Auris Groep (Zorg).

Meer informatie over de aanbestedende dienst en bijbehorende scholen en locaties vindt u op www.auris.nl.

1.2 Procedure

Deze aanbestedingsprocedure heeft betrekking op de Europees Openbare aanbesteding voor spraak- en data abonnementen, tablets, mobiele telefonie en de bijbehorende dienstverlening.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012, Staatsblad 2012, 542, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 24 juni 2016 (Staatsblad 2016, 242), van toepassing (en daarmee de Gids Proportionaliteit 3e herziening). De aankondiging van deze aanbesteding is ter publicatie verzonden via TenderNed. De opdracht wordt gegund aan de opdrachtnemer die de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding (Beste PKV) indient, op basis van gunnen op waarde.

Klachten en tegenstrijdigheden

Indien opdrachtnemers een beroep willen doen op een laagdrempelige klachtafhandeling kan contact worden opgenomen middels klachten@auris.nl.

Als de behandeling voor klager niet bevredigend is verlopen staat de weg naar de commissie van aanbestedingsexperts open: <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>.

De Aanbestedende dienst verwacht van Opdrachtnemers een proactieve houding die bijdraagt aan het welslagen van deze aanbesteding. De aanbestedingsstukken met alle bijbehorende bijlagen zijn met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in

voorkomen, dan verwacht Aanbestedende dienst meldingen van Opdrachtnemers op een tijdstip dat eventuele onregelmatigheden (zo nodig) nog kunnen worden weggenomen. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan eventuele bezwaren niet te uiten tot na het moment waarop Aanbestedende dienst beslissingen neemt. Opdrachtnemers kunnen onvolkomenheden het beste direct, maar uiterlijk tot de op TenderNed genoemde termijn voor het indienen van vragen, meedelen aan Aanbestedende dienst. Na dat moment treedt rechtsverwerking op en na dat moment geldt dat opgemerkte tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden die niet eerder door Opdrachtnemers of opdrachtnemers zijn opgemerkt, bij de beoordeling buiten beschouwing blijven.

Indien een Opdrachtnemer na kennisneming van een nota van inlichtingen (nog steeds) meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient hij op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vier kalenderdagen vóór de sluitingsdatum van de inschrijvingen Aanbestedende dienst ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kort gedingdagvaarding. Aan het uitblijven in de hiervoor bedoelde zin van vragen of opmerkingen, respectievelijk van een kort geding ontleent Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst van de inschrijvingen. Opdrachtnemers, ongeacht of ze wel of niet inschrijven, die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verliezen het recht later nog in rechte te ageren tegen vermeende onregelmatigheden in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

2 Omvang en doelstellingen opdracht

2.1 Doelstelling

De opdrachtgever zoekt een leverancier voor mobiele telefonie (spraak- en data abonnementen), tablets, mobiele telefoons en bijbehorende dienstverlening. Auris heeft binnen de reikwijdte van deze aanbesteding het voornemen om ten behoeve van al haar organisatieonderdelen met één marktpartij een overeenkomst af te sluiten voor het gebruik van mobiele apparatuur en bijbehorende databundels en telefoniebundels. Deze aanbesteding bestaat dan ook uit één perceel waarin de mobiele diensten qua netwerk, hardware, software en service bij één Opdrachtnemer worden uitbesteed. In verband met de breedte van de te leveren producten en diensten is het samenwerken met een onderaannemer toegestaan.

Niet voldoende inschrijvingen:

Het is mogelijk dat er niet voldoende inschrijvingen worden ingediend. Dit houdt in dat er niet één (geschikte) inschrijving is ingediend. De aanbestedende dienst heeft in dit geval de volgende mogelijkheden:

- Heraanbesteden;
- Mededingingsprocedure/ onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging (indien mogelijk).

2.2 Huidige situatie en omvang opdracht

2.1.1 Huidige situatie

Binnen Auris zijn er op dit moment verschillende contracten met leveranciers en/of dealers. Alle contracten zijn tegelijkertijd opzegbaar (blokeexpiratie). De opdrachtnemer neemt deze contracten over op het moment dat ze aflopen. De omvang van de opdracht bestaat uit drie onderdelen: abonnementen, aanschaf / bestellen van apparaten en de bijbehorende dienstverlening. Hieronder zullen wij nader toelichten wat de huidige situatie is.

Abonnementen:

Globaal ziet de abonnementsstructuur er als volgt uit en wordt er onderscheid gemaakt in twee typen:

Provider	Omschrijving	# aansluitingen
Odido	Spraak en datanummers	577
Odido	Datanummers	765

Auris werkt aan nieuw beleid rondom mobiele telefonie. De uitkomst van dit beleid kan in de toekomst effect hebben op bovenstaande aantallen. De uitkomst zal niet leiden tot lagere aantallen, maar mogelijk wel verschuiving in de aantallen tussen diensten (van losse datanummers naar spraak/data) of een toename (meer medewerkers met een mobiele telefoon).

In de huidige mobiele abonnementen is een onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten gebruikers, te weten:

Het verbruik is als volgt verdeeld over de volgende (type) abonnementen:

1. Data only - gemiddeld ligt het verbruik per maand per gebruiker op 3,5 GB (samengevoegd in een collectieve bedrijfsbundel)
2. Mobile (Voice+SMS) met 500MB + 500MB per gebruiker, samengevoegd in een collectieve bedrijfsbundel

Bestellen van apparaten

Medewerkers van Auris zijn zelf in staat om apparaten te bestellen via een webshop die middels OCI-koppeling is aangesloten op ons inkoopstelsel (Spend Cloud), met inachtneming van de procuratie per organisatorische eenheid en per stichting en het centraal bepaalde standaardaanbod per apparaat soort. Opdrachtnemer garandeert de levering van deze modellen. Beide met en zonder de mogelijkheid tot aansluiting op het 4G mobiele netwerk, binnen de overeenkomst is het mogelijk om hier wijzigingen in aan te brengen in de toekomst.

Op basis van functionele redenen gebruikt Auris voornamelijk, apparatuur van fabrikant Apple, de redenen hiervoor zijn verder in hoofdstuk drie beschreven.

2.1.2 Omvang opdracht

In verband met de eerdergenoemde minder verbruikte abonnementen en de huidige markt willen wij vragen rekening te houden met:

- Aantal abonnementen: 577 spraak/data en 765 data only als pool
- Minimaal 4 GB per gebruiker per maand
- Onbeperkt bellen binnen de EU
- Aansluitend is er een grotere behoefte aan een kwalitatief goed dekkend netwerk, minimaal binnen de locaties van Auris, zie bijlage 1 (huidig gebruikt netwerk is Odido).
- In de afgelopen jaren worden er over de periode van 2020-2023 gemiddeld per jaar +/- 277 stuks I-pads afgenomen, voor I-phones zijn dit 139 stuks.
- De gebruiker ontvangt een waarschuwing (SMS) wanneer de data bundel bijna overschreden wordt (bij 80%). Voor Roaming buiten de EU is een plafond of een alert in te stellen om shock bills te voorkomen.

De omvang van levering zal afhangen van de individuele behoefte van de afdelingen die per jaar zullen verschillen. Er is dan ook geen limiet voor deze raamovereenkomst af te geven en indien dit van rechtswege nodig is in het kader van recente jurisprudentie is deze gemaximaliseerd op driemaal de opdrachtwaarde exclusief BTW. Aan de omschreven hoeveelheid c.q. omvang in de aanbesteding kan de opdrachtnemer bij een gunning geen rechten ontleen. Wel vormen de bovengenoemde aantallen de grondslag van de beoordeling. In het kader van de raamovereenkomst is de aanbestedende dienst niet gehouden om ook daadwerkelijk (alle) nadere opdrachten te plaatsen bij de opdrachtnemer. Er geldt derhalve geen afnameverplichting en opdrachtnemer kan aan de raamovereenkomst geen recht ontleen op de gunning van nadere opdrachten.

3 Programma van Eisen

Op plaatsen in het programma van eisen waarbij verwezen wordt naar technische specificaties en/ of normen dient ook gelezen te worden "of gelijkwaardig" (conform artikel 2.76 lid 1 en 2 van de aanbestedingswet). Deze gelijkwaardigheid dient direct bij de inschrijving aangetoond te worden door de opdrachtnemer.

Op de plaatsen in het programma van eisen waar verwezen wordt naar een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde ondernemer, een merk, een octrooi of type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie dient ook gelezen te worden "of gelijkwaardig" (conform artikel 2.76 lid 3 en 4 van de aanbestedingswet). Deze gelijkwaardigheid dient direct bij de inschrijving aangetoond te worden door de opdrachtnemer.

3.1 Eisen aan de dienstverlener

Opdrachtgever heeft eisen gesteld betreffende de dienstverlener waaraan Opdrachtnemer zich dient te conformeren.

3.1.1 Wet en regelgeving

Opdrachtnemers dienen bekend te zijn met algemene, van overheidswege gestelde wettelijke verplichtingen (ofwel eisen) inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland. Opdrachtnemers kunnen informatie verkrijgen over deze verplichtingen bij de belastingdienst, de betreffende ministeries en de Kamer van Koophandel.

Opdrachtnemer moet zich houden aan gangbare normen en waarden op het gebied van arbeidsvoorwaarden, zoals redelijke beloning voor werknemers, geen kinderarbeid en geen discriminatie. In de door Nederland geratificeerde verdragen van de International Labour Organisation (ILO) zijn fundamentele arbeidsnormen vastgelegd. Dit betreft onder andere het verbod op kinderarbeid, het verbod op gedwongen tewerkstelling en het verbod op discriminatie op de werkplek.

Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst alle relevante, huidige en toekomstige Nederlandse wet- en regelgeving van toepassing is op al de te leveren apparatuur en diensten.

3.1.2 AVG

Binnen Auris moet er meer focus komen te liggen op veiligheid en beveiliging van persoonsgegevens en data. Er moet worden voldaan aan de vereiste ISO-normeringen en opdrachtnemer moet kunnen goed adviseren over hoe de veiligheid bevorderd kan worden.

In de gewenste situatie voldoet Opdrachtgever volledig aan de nu geldende wet- en regelgeving omtrent veiligheid en de AVG.

3.1.3 Certificering

Opdrachtnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten:

Kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001

Opdrachtnemer dient te beschikken over een op de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.

Indien Opdrachtnemer niet beschikt over een dergelijk certificaat beschikt kan worden volstaan met een kwaliteitshandboek conform de grondslagen van ISO 9001:2015 of minimaal gelijkwaardig. Dit

dient een geldig en actueel kwaliteitshandboek te zijn, waarin de maatregelen zijn opgenomen die uw organisatie treft om de kwaliteit te waarborgen en te controleren, voorzien van een ondertekende beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert.

Milieuzorgsysteem conform ISO 14001 of gelijkwaardig

Opdrachtnemer dient te beschikken over een op de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 14001 of gelijkwaardig.

Indien opdrachtnemer niet beschikt over een dergelijk certificaat kan worden volstaan met een milieuhandboek conform de grondslagen van ISO 14001 of gelijkwaardig. Dit dient een geldig en actueel handboek te zijn, waarin de maatregelen zijn opgenomen die Opdrachtnemer treft om de continue zorg voor het milieu te waarborgen en te controleren, voorzien van een ondertekende beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert.

Informatiebeveiliging ISO 27001

Opdrachtnemer dient te beschikken over een op de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 27001 of gelijkwaardig.

Indien opdrachtnemer niet beschikt over een dergelijk certificaat kan worden volstaan met een Informatiebeveiligingshandboek conform de grondslagen van ISO 27001 of gelijkwaardig. Dit dient een geldig en actueel handboek te zijn, waarin de maatregelen zijn opgenomen die Opdrachtnemer treft om de continue zorg voor het milieu te waarborgen en te controleren, voorzien van een ondertekende beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert.

3.1.4 Onderaannemers

Het gebruik van onderaannemers is toegestaan. Doordat er steeds meer resellers van netwerkdiensten ontstaan is het acceptabel om combinaties in te laten schrijven, hierbij is de opdrachtnemer wel enkelvoudig contractpartner en aanspreekpunt.

Opdrachtgever accepteert na gunning enkel die onderaannemers die bij Inschrijving als zodanig zijn aangemerkt en aan alle procedurele en inhoudelijke vereisten voldoen zoals in dit programma van eisen zijn beschreven. Na gunning is de mogelijkheid tot wijziging van onderaannemers enkel mogelijk wanneer Opdrachtgever hier schriftelijke goedkeuring voor heeft gegeven. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit van dienstverlening, ongeacht of hij gebruik maakt van onderaannemers.

3.1.5 Reparatie

Waar mogelijk biedt Auris de mogelijkheid om voor reparatie gebruik te maken van herinzet. Hierbij voldoen de gebruikte materialen en onderdelen aan het predicaat "Apple compatible, Grade A" of "Grade new". Dit geldt zowel voor onderdelen als voor complete hardware. Het compleet voldoen aan de technische en functionele eisen blijft een harde randvoorwaarde hiervoor.

3.2 Eisen te leveren producten en diensten

De huidige markt van mobiele data en bijbehorende abonnementen ontwikkelt zich heel snel. Voortdurende veranderingen in aanbiedingen hebben invloed op de keus, zeker als deze voor een langere periode gaat gelden.

Auris eist flexibiliteit met betrekking tot de hoeveelheid data en netwerksnelheid. Dit is gebaseerd op gemiddeld verbruik en de groei daarvan (een soort formule voor de "inflatie van het gemiddelde data verbruik per gebruiker") en het voorbehoud om altijd gebruik te maken van het netwerk met de hoogst beschikbare bandbreedte.

3.2.1 Scope

De scope van deze Europese aanbesteding omvat alle smartphones en tablets die gebruikt worden. Deze overeenkomst omvat het integrale gebruik van de apparatuur. Ook de bundels voor het gebruik van data, telefonie en SMS vallen hieronder.

Opdrachtnemer kan zowel in alle gevraagde hardware voorzien, de gevraagde netwerkaansluitingen realiseren en de gevraagde ondersteuning implementeren en leveren gedurende de looptijd van de overeenkomst.

3.2.1 Hard- en software eisen

Aan de volgende functionele eisen moet minimaal worden voldaan:

Smartphones en tablets: Standaardinstellingen

Auris levert haar apparatuur uit met een standaardconfiguratie die centraal beheerd wordt via MDM-systemen. Voor een efficiënte integratie en beheer moeten deze apparaten door de leverancier voor levering geregistreerd worden in Apple's DEP, Samsung's KME, of Android Enterprise, afhankelijk van het besturingssysteem.

3.2.2 Apparatuur / software

Binnen Auris is een bestaande infrastructuur van producten en diensten aanwezig waarop de mobiele apparatuur wordt aangesloten. Deze infrastructuur wordt niet vervangen. Deze hele (mobiele) infrastructuur, met alle daarop functionerende producten en diensten, maakt integraal onderdeel uit van het primair proces van Auris en is binnen de context van deze aanbesteding een gegeven. Het overgrote deel van de aanwezige applicaties draaien op iOS. Dat leidt tot de functionele eis dat alle mobiele apparaten op iOS moeten werken, behalve enkele Android-telefoons die in gebruik zijn. Deze toestellen moeten – wanneer afgeschreven - vervangen worden door toestellen die op de nieuwste versie van iOS of Android draaien. Alle apparatuur (smartphones en tablets) dienen bij levering voorzien te zijn van het Auris DEP-profiel of Android -Enterprise, KME-profiel, zodat ze centraal kunnen worden beheerd.

Momenteel gebruikt Auris voor iPads 'JAMF School' als Mobile Devices Management (MDM), vanwege de educatieve meerwaarde van deze oplossing. Voor andere mobiele devices, zoals smartphones, wordt Microsoft Intune gebruikt, omdat de licenties hiervoor reeds beschikbaar zijn. Beide systemen voldoen aan elk van de gestelde eisen voor 'MDM'. Beide systemen bieden geen ondersteuning voor het bewaren en/of digitaal ondertekenen van bruikleenovereenkomsten. In de nieuwe situatie moet hierin voorzien worden.

Voor zowel de tablets als de smartphones geldt dat gedurende de looptijd van de af te sluiten overeenkomst het actuele instapmodel van de actueel gevoerde productlijn dient te worden geleverd. Uitzonderingen hierop dienen mogelijk te zijn. De overeengekomen prijzen dienen door de leverancier gedurende de initiële contractduur conform de aanbestedingsstrategie te worden gecontinueerd.

3.2.3 Gebruiksbundel eisen

Binnen Auris zijn medewerkers die uitgerust worden met alle mogelijke hardware (tablets, smartphones en laptops) en daar mobiele data op verbruiken, zowel via Wifi als middels het mobiele datanetwerk. Er dient een technische oplossing/data abonnement te worden aangeboden dat hier rekening mee houdt en dat de kosten minimaliseert en waarbij tevens sprake is van een hoog gebruiksgemak (mogelijkheden kunnen bijvoorbeeld zijn: Multi SIM, Data Sim en Spraak SIM, 4G-Dongle, etc..). Opdrachtnemer dient op termijn e-sims en een 5G netwerk te kunnen leveren en te ondersteunen. Bellen naar 0900-nummers dient op verzoek uitgezet te kunnen worden.

Het is de verwachting dat de behoefte aan data zal groeien. Dit komt door zowel strategische organisatie doelen als door algemene ontwikkelingen in gebruik en verbruik van data intensieve applicaties. De variatie in gebruik zal per medewerker sterk wisselend zijn. Deze bandbreedte in gebruik zal alleen maar toenemen. Opdrachtnemer dient een organisatiebundel aan data aan te

bieden die flexibel over de medewerkers verdeeld kan worden.

Opdrachtnemer stelt een webportal beschikbaar waarin opdrachtgever inzicht heeft in het verbruik. Dit dient inzichtelijk te zijn in een rapportage op individu maar ook per kostenplaats zonder extra kosten. De portal is minimaal te benaderen vanaf iOS, Android en Windows devices. In de webportal heeft opdrachtgever ook inzicht in alle PUK codes.

Bereikbaarheid

De leverancier garandeert dat het bereik en gebruik in gebouwen minimaal gelijk is aan de huidige situatie. Hierbij heeft de huidige aanbieder voldoende dekking gerealiseerd middels aansluiting op zijn normale data netwerk. De Auris locaties zijn als bijlage 1 opgenomen.

Opdrachtnemer kan toegang tot een kwalitatief goed landelijk dekkend mobiel netwerk garanderen van 99,5 % dekking voor alle Auris medewerkers (zie dekking onder Bijlage 1). Opdrachtnemer gedurende de overeenkomst de dekking garanderen en rapporteren middels een dekkingskaart voor de locaties van Auris.

Opdrachtnemer zorgt er voor dat verder gaande integratie van mobiele applicaties binnen het primair proces van Opdrachtgever niet verhinderd wordt door technische belemmeringen op het vlak van het Netwerk of de gebruikte mobile randapparatuur.

Indien Auris in de nieuwe situatie “ervaart” dat dit gebruik afwijkt van de huidige situatie heeft de leverancier een methode om aan te tonen of deze mindere ervaring inderdaad afwijkt van de vorige situatie. Als uit deze meting blijkt dat dit zo is, verhelpt hij dit door de installatie van technische hulpmiddelen. Hieraan zijn voor Auris geen kosten verbonden.

Opdrachtnemer maakt het mogelijk om gebruik te maken van nieuwe technieken die er voor zorgen dat er geschakeld wordt tussen verschillende soorten netwerken (wifi bellen, HD bellen ..etc..).

3.2.4 Eisen te leveren diensten

Opdrachtnemer neemt de volgende aan bod komende onderwerpen en bijbehorende functionele eisen minimaal mee in de inschrijving.

Projectmanagement migratie huidige situatie naar nieuw

Voor de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie levert opdrachtnemer de benodigde projectleiding.

Deze realiseert de volgende zaken:

- Implementatie van de nieuwe contract afspraken.
- Uit dienst gaan van de huidige contracten, in dienst name van de nieuwe contracten, waarbij het behoud van bereikbaarheid vooropstaat.
- Wisseling van SIM-kaarten.
- Zorgen voor een communicatieplan voor de implementatie, ook bij het optreden van storingen.
- Nummer portabiliteit.
- Inrichten informatiestructuur op basis waarvan bekend is welke medewerkers welke apparatuur/abonnementen heeft.
- Registratie van onder andere gebruikersovereenkomsten.
- Fysieke distributie/logistieke afhandeling van de hardware en van de gebruikersovereenkomsten.
- Realiseren van een OCI-koppeling met Spend Cloud waarbij bestellers van Auris in staat zijn om te bestellen, met inachtneming van de procuratie (en facturatie zoals beschreven in hoofdstuk 3.4.4) op kostenplaatsniveau en het centraal bepaalde standaardaanbod per apparaat soort.

Waar nodig attendeert hij Opdrachtgever op zaken die volgens hem missen en een ongestoorde overgang in de weg staan.

Abonnementen en simkaarten – beheer

Opdrachtnemer levert de volgende diensten:

- Inzage in verbruik data/spraak abonnementen per kostenplaats
- Monitoringtool (alert functie) en relevante rapportages
- Maandelijkse rapportage van verbruik, diensten en kosten per kostenplaats
- Wie heeft welk telefoonnummer (CMDB Auris)
- Belgegevens inzien per kostenplaats middels portal
- Dataverbruik inzien
- Uitleveren van simkaarten naar eindgebruikers
- Onbeperkt bellen en SMS in NL en EU
- Pro-activiteit bij ontzorging van teamleiders; d.m.v. portal inzage over nummer ge- en verbruik en retourproces bij inname apparatuur (half jaarlijkse cyclus)
- Proactieve inlichting van de Auris contactpersoon (maandelijkse basis) voor een optimaal en up-to-date gebruik van de abonnementen (overzicht van verbruik en inlichting hierover)
- Nummer / sim-beheer (activeren sims en abonnementen, nummers porteren, blokkeren van nummers, sim-wissels, etc.)
- Verschaffen van en aansluiting op het mobiele netwerk, ten einde diensten af te nemen (Data/mobiele telefonie/sms/e-SIM)
- Gebruikersondersteuning (telefonische help desk).

Het proces na inname van de apparatuur: gecertificeerd “leeg” maken, compensatie restwaarde valt expliciet buiten de scope van deze aanbesteding.

Bestellen, support en reparatie

Met betrekking tot het bestellen, support en reparatie van mobiele apparaten, moeten onze medewerkers in staat zijn om zich zelfredzaam te ontzorgen. We onderscheiden daarom ondersteuning voor elk van de volgende stappen in het gebruik van de apparatuur:

1. Bestellen

Medewerker is in staat om – met inachtneming van de procuratie en het centraal bepaalde standaardaanbod per apparaat soort - via het selfservice portal op intranet één of meerdere apparaten te bestellen, waarbij per apparaat een eindgebruiker moet worden ingevuld. Hierbij moet kunnen worden aangegeven of ingevuld of de gebruiker al in het bezit is van een vergelijkbaar apparaat en/of telefoonnummer.

Als aanvulling is hierbij noodzakelijk dat op de juiste kostenplaatsstructuur een bestelling gedaan wordt en dat deze vervolgens direct genoteerd staat om vervolgens in stap 2 de registratie van het CMDB juist te laten verlopen. Het beheren van de CMDB ligt bij Auris.

2. Ontvangst en eerste gebruik

Met betrekking tot ‘Ontvangst en eerste gebruik’ verwachten we van de leverancier dat deze het apparaat op elk willekeurig adres in Nederland kan bezorgen, inclusief de bijbehorende ontvangstadministratie.

De medewerker is middels een heldere, geschreven instructie in staat om het apparaat zelf te activeren. Aanmelding geschiedt middels het e-mailadres van Auris. Het te ontvangen pakket bestaat dus uit een instructiekaart, apparaat en toebehoren, helpdesk contact informatie. Auris heeft een centrale helpdesk voor eerstelijns hulpvragen (“op weg helpen”). Leverancier wordt ingeschakeld, middels doorverwijzing vanuit Auris Ondersteunende Diensten.

3. Service tijdens gebruik

De leverancier geeft aan hoe dit proces in zijn organisatie verloopt.

Leverancier kan zich positief onderscheiden door de mate waarop tijdens de looptijd van het contract service verleend kan worden in geval van defect, activeren van vervangende simkaarten, etc.

Support, hiervoor geldt het volgende:

- Inhoudelijke support doet Auris zelf;
- Hardware support ligt bij de leverancier;
- Functionele support ligt bij Auris.

De gekochte hoeveelheid data die in een maand niet verbruikt is kan onbeperkt (in hoeveelheid en in tijd) meegenomen worden. Het origineel aangeboden prijsmodel dient ook minimaal van toepassing te zijn op uitbreidingen in dienstverlening/verbruik.

De leverancier moet helder aangeven wat zijn dienstverlening op het vlak van internationaal bellen is.

- A. Zitten daadwerkelijk alle Europese landen in de dienstverlening. (Bellen en Data)
- B. Wat zijn de kosten voor bellen vanuit Nederland naar een buitenland
- C. Wat zijn de kosten voor buiten Europa bellen

4. Vervangen of inleveren

- Vervanging wegens afschrijving: Auris wil graag proactief op de hoogte gesteld worden.
- Verlies of diefstal: De medewerker meldt bij Auris dat er sprake is van verlies of diefstal. Auris beoordeelt hoe de verdere afwikkeling dan plaats vindt (blokkeren, vervangen).
- Einde dienstverband: De medewerker levert zijn/haar spullen in. Leverancier ondersteunt hierin waar mogelijk.

5. Administratie/Back end support

De leverancier draagt er zorg voor dat zijn back end, administratieve systemen aansluiten op de administratieve systemen van Auris. Dit behoort tot de standaard dienstverlening. Inzichtelijk maken van de items waarop geadministreerd wordt en er wordt een standaard prestatie rapportage ter beschikking gesteld van Auris. Deze rapportage maakt inzichtelijk hoe de leverancier presteert op verschillende, relevante kwaliteitscriteria.

Er is hardware in omloop die momenteel nog niet in de service structuur is opgenomen, m.n. tablets. Auris wil deze kunnen aanmelden waarna ze meegenomen worden in de administratieve cyclus.

6. Projectmanagement migratie

Aantoonbare ervaring met het projectmatig uitvoeren van de migratie. Hardware installatie, integratie management/beheer/rapportage systemen. "One-go" SIM wissel. Comfortlevel/trust building dat het overgaan van de ene provider naar de andere provider zonder verstoring van het operationele proces plaats gaat vinden. Planning, communicatie, distributie, fall back, restore, recovery etc. zijn aspecten die helder gemaakt moeten worden.

7. Einde contract periode

De leverancier wordt gevraagd alle abonnementen gelijktijdig te laten beëindigen, Blok-expiratie dient dus van toepassing te zijn. Leverancier geeft aan hoe hij omgaat met abonnementen die gedurende de looptijd van de overeenkomst gestart zijn.

Tevens wordt afgesproken dat bij de overdracht naar een nieuwe leverancier alle benodigde medewerking wordt verleend en alle benodigde informatie wordt overgedragen.

Auris gaat er van uit dat de apparatuur 4 jaar gebruikt wordt. De actualisering, reparatie en servicedienstverlening dient dus tot 4 jaar na uitlevering van het apparaat gewaarborgd te zijn. Dit geldt voor alle onderdelen die onder deze aanbesteding vallen (tablets en smartphones).

3.2.5 Leveringsvoorwaarden

De inkoopvoorwaarden ICT van Auris zijn van toepassing, zoals bijgesloten in bijlage 5.

3.2.6 Prijsmodel

Er geldt een prijs voor de aanschaf van de apparatuur. Er geldt een prijs voor het verbruik van data, gesprekken en SMS. Voor de concrete prijsinformatie wordt verwezen naar het bijgesloten prijsmodel in bijlage 7.

3.2.7 Storingen

Opdrachtnemer sluit zijn standaard service level bij ter beoordeling. Auris heeft het streven om bij deze standaard aan te sluiten.

De minimale eis die Opdrachtgever hier aan stelt is de volgende:

- Vervanging of reparatie i.g.v. defect: altijd binnen 2 werkdagen (na melding van defect bij Opdrachtnemer) een ander, werkend toestel bij de Auris medewerker. (Vandaag melden, morgen een vervangend toestel). Opdrachtnemer zorgt voor een onderliggende Service Level Agreement (SLA) waarin een bonus/malus is opgenomen indien de afspraken niet worden nagekomen.

3.2.8 Garantie

Er geldt de standaard periode (1 jaar Apple, overige 2 jaar) van garantie op de levering van nieuwe hardware.

3.2.9 Verzekering

Opdrachtnemer is verplicht zaken zelfstandig te verzekeren. Daarnaast is Opdrachtnemer voldoende verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

3.3 Communicatie

Opdrachtnemer dient te communiceren en te documenteren in de Nederlandse taal. Technische informatie mag verstrekt worden in de Nederlandse of Engelse taal.

3.3.1 Vast contactpersoon

Het belang van een ongestoorde, integrale dienstverlening over alle aspecten van de mobiele dienst (te weten: inzet, gebruik, beheer, logistiek en administratie) leidt er toe dat Auris een aanspreekpunt voor de integrale dienstverlening wil hebben. Auris wil niet geconfronteerd worden met partijen die naar elkaar gaan wijzen en de verantwoordelijkheid van zich af schuiven voor het ontstaan en oplossen van problemen, issues.

3.3.2 Meldingen en klachten

Opdrachtgever hecht waarde aan een goed en professioneel systeem voor klachten en meldingen. Om hier het gewenste inzicht in te krijgen beschrijft Opdrachtnemer zijn standaard melding en klachten procedure.

De minimale eis die Opdrachtgever hier aan stelt is de volgende:

- Reactietijd op storingsmeldingen, minder dan 2 uur op werkdagen in 95% van de gevallen. In elk geval een bevestiging van ontvangst met een eerste probleemanalyse, voorstel voor oplossing en indicatie tijdsduur realisatie van de oplossing. Auris gebruikt Topdesk. Dit platform dient als self service desk. Alle aan de onderhavige dienstverlening gerelateerde vragen/tickets etc.. routeren wij via dit systeem, tevens doen we de opvolging via dit systeem. Opdrachtnemer sluit hier op aan.

3.3.3 Managementrapportages

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om periodiek de management rapportage door te nemen in de vorm van een Service Level Management vergadering. (3 x per jaar). Hier zijn geen kosten aan verbonden voor Opdrachtgever. Ook dienen managementrapportages online inzichtelijk te zijn en maandelijks te worden ge-update.

3.4 Prijsaspecten

3.4.1 Prijzen

- 1) Alle te noemen prijzen zijn **exclusief BTW**, tenzij anders is vermeld.
- 2) Prijzen zijn voor alle gevraagde onderdelen zonder beperkende voorwaarden inclusief alle bijkomende kosten (zoals arbeids-, reis- en voorrijdkosten en kosten onderdelen).
- 3) Op de formulieren in bijlage 7 dient de Opdrachtnemer alle gevraagde prijzen te vermelden.
- 4) Het digitaal bijgevoegde Excel bestand zal worden gebruikt om de totale kosten voor de gevraagde Mobiele apparatuur en data te bepalen op het moment van aanbesteding. Aan de aantallen die tijdens de aanbesteding worden gehanteerd kunnen geen rechten worden ontleend.
- 5) Dienstverlener zal de gevraagde producten en diensten leveren tegen de afgesproken prijzen, waarbij geldt dat de Opdrachtgever de bedragen niet eerder verschuldigd is dan vanaf het moment dat de producten en/of diensten geïnstalleerd zijn en conform de specificaties zijn opgeleverd.
- 6) Eventuele sancties worden door middel van een creditfactuur verwerkt. Indien de creditfactuur niet binnen twee maanden na het opleggen van de sanctie binnen is bij Opdrachtgever, is Opdrachtgever genoodzaakt om het openstaande bedrag te verrekenen met openstaande facturen.
- 7) Na gunning van de Overeenkomst zal Opdrachtgever uitsluitend met Opdrachtnemer verrekenen op grond van de door Opdrachtnemer aangeboden tarieven. Opdrachtgever accepteert geen aanvullende kosten voor alle zaken die vallen binnen de scope van onderhavige opdracht. Opdrachtnemer dient reële bedragen in te vullen in bijlage 7. Symbolische bedragen (ook op onderdelen van de prijs) en irreële bedragen zijn niet toegestaan.
- 8) Data flexibiliteit tijdens de loop van de overeenkomst wordt overeengekomen. Auris heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst 10% in datagebruik te kunnen krimpen. Uitgaande van de hoeveelheid gecontracteerde data op het moment van aangaan van de overeenkomst.

3.4.2 Indexatie

Op de formulieren in bijlagen 7 opgenomen prijzen zijn geldig voor een periode van één jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Daarna kunnen prijzen eenmaal per jaar worden aangepast conform maximaal Dienstenprijsindex (DPI), index 812. Drie maanden voorafgaand aan het nieuwe jaar dient de indexatie aan Opdrachtgever per mail voorgesteld te worden ter goedkeuring.

3.4.3 Contractvorm en duur

Het contract loopt vier (4) jaar met de optie om twee (2) maal met een (1) jaar te verlengen. De verlenging vindt niet automatisch plaats. Dit wordt door Auris drie (3) maanden van tevoren aangegeven. Als dit niet gebeurt, loopt het contract tegen ongewijzigde condities door en is de toepasbare opzegtermijn een (1) maand. Als Auris besluit om met een andere dienstverlener verder te gaan, na afloop van het contract, zorgt de gecontracteerde aanbieder voor een naadloze overgang naar de nieuw gecontracteerde dienstverlener.

Redenen hiervoor zijn:

- Auris tracht een maximale waarde uit een relatie met kernleveranciers te halen;
- Auris streeft naar stabiliteit en continuïteit in de uitbesteedde werkzaamheden. Daarin streven we, door middel van partnerschap, de best mogelijke kwaliteit van dienstverlening na;
- Toekomst vast kunnen realiseren van oplossing(en) voor onze bedrijfsprocessen;

- Het realiseren van een goede samenwerking tussen Auris en haar leveranciers is niet gebaat bij kortdurende relaties;
- Afschrijvingstermijnen van de apparatuur heeft een periode van vier (4) jaar;
- We willen samen met onze belangrijkste leveranciers tijd en energie steken in het zo goed mogelijk krijgen van deze samenwerking zodat onze ambities op het gebied van maatschappelijke doelstellingen gewaarborgd worden.

3.4.4 Facturatie

Facturen dienen per maand achteraf digitaal gestuurd te worden aan het vaste mailadres van Opdrachtgever. Er dient elke maand één factuur per stichting opgesteld te worden. Elke stichting heeft een eigen e-mailadres voor verwerking van facturen.

Op deze factuur moeten de maandelijkse kosten en het verbruik ten minste zijn uitgesplitst per kostenplaats binnen de betreffende stichting, zodat kosten decentraal gealloceerd kunnen worden in de vorm van een voorblad met totalen per kostenplaats met daaropvolgend per locatie een bijlage met gebruiksgegevens. Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld.

De uitwerking hiervan is al volgt:

- 1) Opdrachtnemer zendt facturen per email in de UBL2.1 standaard met embedded PDF via het simple invoicing netwerk en het Peppol protocol. Te weten achteraf.
- 2) Na oplevering zal er "one single point of contact" door de Opdrachtnemer worden gegarandeerd als het gaat om zaken anders dan storingen. Te denken aan een vaste binnendienst medewerker die alle administratieve handelingen, klachten en facturatiezaken in behandeling neemt en terugkoppelt.
- 3) Op de facturen dient de desbetreffende codering (kostenplaats, grootboekrekening en indien aanwezig kostendrager) aanwezig te zijn.
- 4) Op de factuur dient de volgende structuur zichtbaar te zijn (in deze volgorde):
 - o Stichting type / administratie (Auris heeft drie verschillende administraties)
 - o Naam locatie
 - o Adres locatie
 - o Kostenplaats
 - o Omschrijving
 - o Bedrag excl. BTW
 - o Bedrag incl. BTW
- 5) Contractant is Stichting Koninklijke Auris. De facturen zullen direct naar de centrale locatie worden verzonden. Auris stelt per administratie, bedrijfsonderdeel, een emailadres beschikbaar.
- 6) Tijdens de implementatie worden er geen kosten in rekening gebracht, pas bij start contract of afname van diensten/producten.

4 INSCHRIJFPROCEDURE

4.1 Planning

Aan onderstaande planning kunnen rechten ontleend worden. Auris behoudt zich het recht voor de planning tussentijds te wijzigen. Indien er genooddaakt wijzigingen in de planning zullen optreden worden opdrachtnemers door aanbestedende dienst op de hoogte gesteld. Deze planning is gebaseerd op Nederlandse tijden. De juiste planning is opgenomen in TenderNed en deze planning is leidend voor het aanbestedingstraject.

Onderwerp	Deadline
Sluitingsdatum vragenronde 1: vragen en opmerkingen	Maandag 25 maart 2024
Publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen (NvI)	Dinsdag 2 april 2024
Sluitingsdatum vragenronde 2: vragen en opmerkingen	Dinsdag 9 april 2024
Publicatie 2 ^e Nota van Inlichtingen (NvI 2)	Dinsdag 16 april 2024
Uiterste (fatale) termijn voor indienen inschrijving	Donderdag 2 mei 2024 voor 13.00 uur
Openen inschrijving(en)	Donderdag 2 mei 2024 voor 13.01 uur
Optioneel Presentatie(s)	Woensdag 15 mei 2024
Bekendmaking voorlopige gunningsbeslissing	Woensdag 16 mei 2024
Deadline aanleveren bewijsstukken	11 dagen na voorlopige gunning
Einddatum opschortende termijn	20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing (woensdag 5 juni 2024)
Gunning, ingangsdatum overeenkomst	1 juli 2024

4.2 Informatie-uitwisseling

De uitwisseling van informatie als bedoeld in artikel 3 lid 1 Aanbestedingsbesluit geschiedt uitsluitend via TenderNed. Het is niet toegestaan op andere wijze dan hierboven beschreven informatie bij aanbestedende dienst te verkrijgen over deze aanbesteding. Het benaderen van andere functionarissen dan de genoemde contactpersoon, met het kennelijke doel te komen tot (oneigenlijke) beïnvloeding van de aanbestedingsprocedure, kan uitsluiting tot gevolg hebben. Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure niet toegestaan om andere functionarissen dan genoemde contactpersoon te benaderen m.b.t. deze aanbesteding.

4.3 Nota van Inlichtingen

Alle mogelijke vragen naar aanleiding van onderhavige aanbesteding en alle mogelijke voorstellen tot wijziging van de overeenkomst (raam-, verwerkers etc.) en de Algemene inkoopvoorwaarden dienen geanonimiseerd, schriftelijk ingediend te worden via de vraag en antwoord module voor de eerste mogelijkheid voor het stellen van vragen en antwoorden voor Nota van Inlichtingen.

Aan alle aangemelde Opdrachtnemers worden via Vraag & Antwoord de gestelde vragen met antwoorden en mogelijke wijzigingsvoorstellen/suggesties op de overeenkomst en voorwaarden (Nota's van Inlichtingen) beschikbaar gesteld.

Voor de tweede nota van inlichtingen kunnen alleen vragen gesteld worden ter verdere verduidelijken van de in de eerste NVI gestelde vragen dan wel antwoorden. Er kunnen hierbij geen nieuwe vragen worden gesteld.

Maakt de Opdrachtnemer van de geboden mogelijkheden geen gebruik, dan komt dit voor risico van Opdrachtnemer en mogen zowel de Aanbestedende dienst als de overige Opdrachtnemers er gerechtvaardigd van uitgaan dat de Opdrachtnemer tegen de procedure van de aanbesteding, de bepalingen, eisen en de overige inhoud van de aanbesteding- en contractdocumenten geen bezwaar

heeft. Met verwijzing naar het Grossman-arrest (HvJ EG 12 februari 2004, zaak C-230/02) en Gids Proportionaliteit 2021 leidt het eerst na inschrijving aan de orde stellen van bezwaren en/of onduidelijkheden (op grond van rechtswerking) tot niet ontvankelijkheid voor wat betreft die bezwaren en/of onduidelijkheden.

Opdrachtnemer kan geen rechtsgeldig beroep doen op bezwaren en/of onduidelijkheden die niet door hem zelf binnen de genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, met uitzondering van het bepaalde in Gids Proportionaliteit 2021.

4.3.1 Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd economisch belang

In geval opdrachtnemer in het kader van paragraaf 4.3 een vraag heeft waarvan hij om redenen van een gerechtvaardigd economisch belang niet wil dat die vraag beantwoord wordt in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 4.3, handelt hij als volgt:

Opdrachtnemer dient dan bij indiening van die vraag (op de uiterste termijn als bedoeld in paragraaf 4.1) duidelijk kenbaar te maken dat het een "individuele vraag met gerechtvaardigd economisch belang" betreft. Vragen dienen duidelijk gesteld te worden zodat de Aanbestedende dienst deze met JA, of NEE kan beantwoorden en niet zelf een invulling moet geven aan datgene wat een vragensteller mogelijk bedoelt, tenzij er nadere informatie gevraagd wordt. Met andere woorden: vragen met een open einde kunnen niet eenvoudig beantwoord worden.

Daarmee doet opdrachtnemer automatisch op de voet van artikel 2.53 lid 3 Aanbestedingswet aan aanbestedende dienst het verzoek om de vraag niet te beantwoorden in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 4.1. Opdrachtnemer dient daarbij een motivering te voegen waarom hij van oordeel is dat beantwoording van die vraag in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 4.1, schade zal toebrengen aan zijn gerechtvaardigde economische belangen. Aanbestedende dienst zal vervolgens naar eigen inzicht en op basis van de door opdrachtnemer verstrekte motivering beoordelen of het verzoek van opdrachtnemer gerechtvaardigd is.

Indien aanbestedende dienst het verzoek van opdrachtnemer honoreert, beantwoordt aanbestedende dienst de betreffende vraag in een Individuele Nota van Inlichtingen uitsluitend richting de desbetreffende opdrachtnemer. Indien aanbestedende dienst evenwel van oordeel is dat beantwoording van die vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en beantwoording van die vraag thuishoort in de Algemene Nota van Inlichtingen, zal aanbestedende dienst de desbetreffende vraag afwijzen. De opdrachtnemer heeft dan de keus de vraag nogmaals in te dienen zonder verzoek tot "individueel behandelen".

4.4 Onjuiste verklaring

Indien blijkt dat hetgeen de opdrachtnemer verklaard dan wel geoffreerd heeft onjuist is, heeft de aanbestedende dienst het recht de opdrachtnemer van deelname uit te sluiten dan wel, indien de overeenkomst reeds is afgesloten, de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. De aanbestedende partij heeft vervolgens de mogelijkheid met de partij die dan als hoogst scoort (de volgende in rangorde) het traject voort te zetten. De desbetreffende uitgesloten opdrachtnemer is als dan schadeplichtig. Alle kosten die gemaakt zijn om tot een nieuwe aanbesteding c.q. overeenkomst te komen zullen worden verhaald, onverminderd alle overige rechten.

4.5 Inschrijving

Voor de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving zie de planning in paragraaf 4.1. Uiterlijk op voornoemd moment dienen alle inschrijvingsdocumenten en de bijlagen ingediend te zijn via TenderNed. Indien er een storing binnen TenderNed optreedt waarbij het niet mogelijk is een inschrijving in te dienen via TenderNed, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht toe (op grond van artikel 2.109 van de Aanbestedingswet) de inschrijving middels een andere, dan nader te communiceren wijze, te ontvangen.

Een voorwaarde hierbij is wel dat de opdrachtnemer VOOR het indienen van de uiterste termijn van inschrijven dit kenbaar heeft gemaakt bij de contactpersoon van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst kan NIET het eventuele technische probleem oplossen, daarvoor dient opdrachtnemer tijdig contact op te nemen met TenderNed. De aanbestedende dienst wijst er nadrukkelijk op dat dit om uitzonderlijke situaties gaat en de opdrachtnemer uiterst proactief moet handelen. Zodra de opening van inschrijvingen heeft plaatsgevonden kan er nimmer meer binnen deze procedure nog een gerectificeerde opschorting van de inschrijftermijn plaatsvinden. Het risico blijft altijd bij de inschrijvende partij/ gegadigde liggen.

Het is niet toegestaan andere dan de genoemde informatie toe te voegen waar aanbestedende dienst niet expliciet om gevraagd heeft. Dergelijke aanvullende informatie wordt niet meegenomen in de beoordeling. Belangstellende gegadigden worden NIET in de gelegenheid gesteld de opening van de inschrijvingen bij te wonen. De opdrachtnemers ontvangen later een kopie van het "Proces-verbaal van Opening" via TenderNed.

Door het doen van een inschrijving stemt de betreffende opdrachtnemer of Opdrachtnemer uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding.

Indien tegenstrijdige bepalingen in verschillende aanbestedingsstukken zouden kunnen leiden tot een verschil van inzicht tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemers of opdrachtnemers geldt de volgende prevaletingsladder:

1. Nota's van Inlichtingen (de meest recente Nota van Inlichtingen prevaleert boven eerder verschenen Nota van Inlichtingen)
2. De overeenkomst.
3. Inkoopvoorwaarden Auris
4. Aanbestedingsleidraad
5. Bijlagen 1 tot en met 8, ingevuld of ondertekend voor akkoord
6. Service Level overeenkomst (door Opdrachtnemer aan te leveren)
7. Verwerkersovereenkomst (zie bijlage 6)

Vormvereisten voor de inschrijving zijn verder:

- Op deze aanbesteding en de eruit voortvloeiende overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Bij conflicten is de rechter van de Rechtbank Rotterdam bevoegd.

5 Gunningscriteria

Indien de beoordeling van de Inschrijving op grond van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen een positief resultaat oplevert, wordt de Inschrijving beoordeeld op grond van gunningcriteria.

De (sub)Gunningscriteria zullen worden gewogen aan de hand van onderstaande methodiek. De beoordeling wordt uitgevoerd door de vertegenwoordigers van het projectteam.

5.1 P1-P3: Prijsaspecten

De beoordeling van de prijs valt uiteen in drie delen:

5.1.1 P1. Aanschaf apparatuur (hard- en software)

De inschatting van de aantallen qua afname is vastgesteld op een gemiddelde

De omvang van levering zal afhangen van de individuele behoefte van de scholen die per jaar zullen verschillen. Er is dan ook geen limiet voor deze raamovereenkomst af te geven en indien dit van rechtswege nodig is in het kader van recente jurisprudentie is deze gemaximaliseerd op driemaal de opdrachtwaarde exclusief BTW. Aan de omschreven hoeveelheid c.q. omvang in de aanbesteding kan de opdrachtnemer bij een gunning geen rechten ontleen. Wel vormen de bovengenoemde aantallen de grondslag van de beoordeling. In het kader van de raamovereenkomst is de

aanbestedende dienst niet gehouden om ook daadwerkelijk (alle) nadere opdrachten te plaatsen bij de opdrachtnemer. Er geldt derhalve geen afnameverplichting.

5.1.2 P2. Kosten voor gebruik (gesprekken, data)

Auris gaat uit van de volgende berekenmethode om de behoefte aan datagebruik vast te stellen: [Gemiddeld verbruik per gebruiker per maand] * [aantal medewerkers] is de omvang van de gewenste databundel. De totale omvang van deze databundel groeit incrementeel mee met de gemiddelde groei in verbruik (data-inflatie correctie) en het aantal medewerkers.

5.1.3 P3. Overige diensten

Continuïteit in prijsmodel gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Korting wordt in de aanbieding verrekend, er is geen sprake van een kick-back constructie.

Hergebruik bij reparatie: De leverancier dient duidelijk te maken wat dit aan mogelijkheden biedt en wat de financiële voordelen hiervan zijn.

Heldere beschrijving van de dienstverlening en de prijs die hiervoor door Auris betaald moet worden.

Per onderdeel ontvangt de Opdrachtnemer met de laagste prijs in totaal 30 punten. De daarop volgende laagste prijs wordt naar rato berekend. Zie voor de berekening onderstaande uitleg.

(Laagste prijs/Prijs Opdrachtnemer) * 30

5.2 K1 t/m K3: Kwaliteitsvragen

De beoordeling van de kwaliteitsvragen valt uiteen in 3 delen:

5.2.1 Operationele ontzorging

Opdrachtnemer dient op de hieronder beschreven onderwerpen in te gaan. **K1. Operationele ontzorging – 25 punten**

Van Opdrachtnemer wordt gevraagd aan te geven hoe de processen zo inricht zijn dat de gebruikers optimaal ondersteunt worden in het gebruik van de mobile devices. Beschrijf in uw aanbieding de inrichting en besteed hierbij ten minste aandacht aan de volgende punten:

- Indienstelling van de apparatuur, inclusief de distributie naar de gebruiker;
- Volledig self-service proces door de gebruiker;
- Beheer van de apparatuur (reparatie, verlies, diefstal);
- Uitdienst nemen van de apparatuur (inname einde levensduur, inname einde dienstverband medewerker);
- Uitvoering van het hele administratieve proces, inclusief gebruikersovereenkomst.

5.2.2 Projectplan migratie

K2. Migratie / projectmanagement – 10 punten

Beschrijf in uw Inschrijving hoe u de migratie van de oude naar de nieuwe situatie op projectmatige wijze opzet en uitvoert in de vorm van een projectplan.

Dit bestaat uit een volledige beschrijving van de activiteiten die in het kader van het overnemen van de huidige contracten ondernemen moeten worden om, middels een gegarandeerde, te zorgen voor ongestoorde dienstverlening. Hierbij worden alle rollen, taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden, planning benoemd en geconcretiseerd.

5.2.3 Gebruiksgemak apparatuur en onderlinge koppeling/uitwisselbaarheid

K3. Gebruik van meerdere apparaten – 25 punten

Beschrijf in uw Inschrijving hoe u het gebruik van de apparatuur voor de gebruikers zo makkelijk en efficiënt mogelijk maakt. Denk daarbij aan de situatie waarbij gebruikers drie apparaten hebben die op het mobiele netwerk zijn aangesloten (Smartphone, Tablet en Laptop). Hoe wordt

dit zo gebruiksvriendelijk, effectief, flexibel en kosten optimaal ingericht indien deze abonnementen worden gemigreerd.
 Beschrijf in uw inschrijving hoe u het kennisniveau bij de gebruikers verhoogt m.b.t. het gebruik van de Apparatuur en de software.

Het Plan van Aanpak dient gerelateerd te worden aan het klantprofiel en het programma van eisen. Opdrachtnemer mag voor K1 maximaal 5 pagina's gebruiken, voor K2 maximaal 3 pagina's en voor K3 maximaal 5 pagina's. De pagina's in het Plan van Aanpak zijn enkelzijdig op A4 formaat om componenten te beschrijven. Deze beschrijvingen dienen te worden uitgewerkt in lettertype Verdana, grootte 10, regelafstand 1,0.

Wanneer het Plan van aanpak meer dan het maximaal aantal pagina's beslaat, worden de pagina's boven het maximum niet gelezen en dus ook niet beoordeeld. Hierbij dient tevens opgemerkt te worden dat eventuele bijlagen meetellen voor het aantal pagina's.

Het Plan van Aanpak maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

5.3 Beoordeling

Per component zoals benoemd in paragraaf 5.2.1, 5.2.2 en 5.2.3 wordt beoordeeld of de beschrijvingen voldoen aan de eisen zoals gesteld. In onderstaande tabel is de waardering van de componenten voor de beoordeling beschreven. Alle Opdrachtnemers worden individueel per component beoordeeld per beoordelaar. Dit betekent dat meerdere partijen hetzelfde aantal punten kunnen behalen per component. Het percentage geeft aan hoeveel procent van het aantal te behalen punten wordt toegekend.

Motivering puntentoekening	
100%	Het antwoord wordt als uitstekend beoordeeld - Het gegeven antwoord op de vraag voldoet buitengewoon aan de wensen zoals aangegeven bij de vraag; - Het antwoord heeft toegevoegde waarde; - Het antwoord geeft aan, dat de Opdrachtnemer een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening heeft; - Het antwoord geeft aan dat er diepgaande en excellente kennis is van de materie; - Het gegeven antwoord onderscheidt zich in positieve zin ten opzichte van de overige Opdrachtnemers.
80%	Het antwoord wordt als goed beoordeeld - Het gegeven antwoord op de vraag voldoet goed aan de wensen zoals aangegeven bij de vraag; - Het gegeven antwoord is duidelijk en relevant voor de opdracht; - Het antwoord heeft goede detaillering; - De invulling van de vraag heeft diepgang/ getuigt van kennis en ervaring van de materie, maar is niet excellent; - De invulling van de vraag is goed toepasbaar tijdens de contractuitvoering; - Met het gegeven antwoord onderscheidt de Opdrachtnemer zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin ten opzichte van de overige Opdrachtnemers.
60%	Het antwoord wordt als matig beoordeeld - Het gegeven antwoord op de wens voldoet matig aan de wensen zoals aangegeven bij de vraag; - Met het gegeven antwoord onderscheidt de Opdrachtnemer zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin ten opzichte van de overige Opdrachtnemers. - Het antwoord heeft matige detaillering; - Het antwoord is matig voor wat betreft diepgang/ kennis en ervaring. - Het antwoord is matig toepasbaar tijdens de contractuitvoering;
40%	Het antwoord wordt als slecht beoordeeld - Het gegeven antwoord heeft wel een relatie met de vraag en biedt aanknopingspunten voor de invulling van de wens, maar voldoet niet aan de wensen zoals aangegeven bij de vraag; - Het gegeven antwoord geeft een onvolledig beeld; - Het gegeven antwoord heeft onvoldoende detaillering; - Het antwoord heeft weinig diepgang/ getuigt van te weinig diepgaande kennis en ervaring;

	Met het gegeven antwoord onderscheidt de Opdrachtnemer zich in negatieve zin ten opzichte van de overige Opdrachtnemers.
20%	Het antwoord wordt als zeer slecht beoordeeld - Het antwoord op de vraag is zeer slecht; - Met het gegeven antwoord onderscheidt de Opdrachtnemer zich in zeer negatieve zin ten opzichte van andere Opdrachtnemers.
0%	Er wordt geen antwoord gegeven - Er is geen antwoord gegeven op de vraag. - Het gegeven antwoord op de vraag heeft geen relatie met de vraag of biedt geen aanknopingspunten en onderscheidt Opdrachtnemer zich in negatieve zin ten opzicht van de overige Opdrachtnemers.

5.3.1 Beoordelingsgronden

Ieder lid van het beoordelingsteam kent op basis van bovenstaande beoordelingsgronden individueel per component een waardering toe. Vervolgens wordt in overleg gezamenlijk één oordeel opgesteld dat per Opdrachtnemer genoteerd wordt. De eindbeoordeling wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

5.3.2 Beoordelingsgronden

Nadat de criteria Prijs (maximaal 30 punten) en Kwaliteit (maximaal 60 punten) beoordeeld zijn, zal er een tussenstand bekend worden gemaakt. De bedrijven die na deze eerste selectie een score hebben waarmee de eerst geëindigde partij nog kan worden ingehaald, komen in aanmerking voor het geven van een presentatie. Hierbij geldt de volgende beperking: *Indien een opdrachtnemer op plaats twee of lager eindigt, mag deze opdrachtnemer maximaal 10 punten minder hebben dan de opdrachtnemer die op plaats één is geëindigd. Deze beperking is ingevoerd om extra lasten op basis van onrealistische inhaalmogelijkheden te voorkomen.* Indien een partij op de derde plaats staat maar meer dan 20 punten achter de nummer 1 staat, wordt deze toch uitgenodigd aangezien hij kans maakt op een perceel wanneer de nummers 1 en 2 overal gelijkwaardig zijn.

Voorafgaand aan de presentatie zullen de onderdelen en de criteria, die tijdens de presentatie door het projectteam worden beoordeeld, bekendgemaakt worden.

Ieder lid van het beoordelingsteam kent op basis van de beoordelingsgronden, zoals beschreven in hoofdstuk 8, individueel per onderdeel een waardering toe. Na de individuele beoordeling komt het beoordelingsteam middels het doen van concessies tot een gezamenlijk oordeel.

Maximaal drie werkdagen na de presentatie ontvangen opdrachtnemers het beoordelingsmodel. Hierin zal het projectteam namens de opdrachtgever bekend maken aan welke geselecteerde opdrachtnemer men voornemens is de opdracht te gunnen. De voorlopig niet geselecteerde opdrachtnemers ontvangen gelijktijdig bericht.

De opdrachtnemer met het hoogst aantal punten krijgt de opdracht gegund. Na controle van alle ingediende informatie wordt, indien de ingediende informatie juist blijkt te zijn de gunning omgezet in definitieve gunning.

6 De inhoud van de inschrijving

6.1 Bij inschrijving in te dienen documenten

De stukken die uiterlijk op het in paragraaf 4.1 genoemde tijdstip ingediend dienen te zijn, bestaan uit de volgende (digitaal rechtsgeldig ondertekende) documenten:

1. Bijlage 2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument:

Door ondertekening en het indienen van UEA via TenderNed verklaart opdrachtnemer op de voet van artikel 2.84 Aanbestedingswet:

- of de uitsluitingsgronden (als bedoeld in hoofdstuk 7) op hem van toepassing zijn;
- of hij voldoet aan de in hoofdstuk 7 genoemde geschiktheidseisen;
- dat hij voldoet of zal voldoen aan de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen, voor zover die specificaties en uitvoeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de aanbesteding- of contractdocumenten.

Ingeval van inschrijving als samenwerkingsverband dient een door elk lid van het samenwerkingsverband ingevuld Bijlage 2 en digitaal rechtsgeldig ondertekend of fysiek ondertekend en via een kleurenscaan ingediend.

Met uitzondering van de referentie (zie hierna Bijlage 4 - Referentie), die wel bij inschrijving ingediend moeten worden, hoeven de overige (in paragraaf 6.1.1 genoemde) bewijsmiddelen die verband houden met de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen niet bij inschrijving ingediend te worden.

2. Bijlage 4: Referentie:

Met behulp van Bijlage 4 doet opdrachtnemer opgave van zijn referentie. Opdrachtnemer dient dit door hem ingevulde bijlage bij inschrijving in via TenderNed. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief contact op te nemen met de opgegeven referent om informatie in te winnen.

3. Bijlage 7 Prijzenblad:

Met behulp van Bijlage 7 doet opdrachtnemer opgave van zijn prijs als bedoeld in paragraaf 5.1. Opdrachtnemer dient het ingevulde Bijlage 7 toe te voegen via TenderNed. De aangeboden prijs is gebaseerd op de in de aanbesteding- en contractdocumenten opgenomen bepalingen en uitvoeringsvoorwaarden.

De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer een vast prijsmodel dat gedurende een periode van 12 maanden onveranderd blijft.

Verrekening zal plaats vinden op basis van een vaste maandelijkse vergoeding, ongeacht de hoeveelheid vragen, contactmomenten, bestellingen, financieel volume etc.

- 1) Alle in te vullen prijzen (in het prijzenblad) en alle te benoemen prijzen (in de beantwoording van de kwaliteitscriteria) zijn exclusief BTW, tenzij anders is vermeld. Het van toepassing zijnde BTW-percentage dient te worden vermeld. Het prijzenblad (bijlage 7) rekent de BTW automatisch door.
- 2) Prijzen gelden voor alle gevraagde onderdelen zonder beperkende voorwaarden inclusief alle bijkomende kosten (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend arbeids-, reistijd en -kosten, parkeergelden, administratiekosten).
- 3) Aan de aantallen die tijdens de aanbesteding worden gehanteerd kunnen geen rechten worden ontleend.
- 4) Dienstverlener zal de gevraagde diensten leveren tegen de afgesproken prijzen, waarbij geldt dat de Opdrachtgever de bedragen niet eerder verschuldigd is dan vanaf het moment dat de producten en/of diensten geïnstalleerd zijn dan wel uitgevoerd zijn en conform specificaties.
- 5) Na gunning van de Overeenkomst zal Opdrachtgever uitsluitend met Opdrachtnemer verrekenen op grond van de door Opdrachtnemer aangeboden tarieven. Opdrachtgever accepteert geen aanvullende kosten voor alle zaken die vallen binnen de scope van onderhavige opdracht. Opdrachtnemer dient reële bedragen in te vullen in het prijzenblad (bijlage 7). Symbolische bedragen (ook op onderdelen van de prijs) en irreële bedragen zijn niet toegestaan.

6.1.1 Na inschrijving in te dienen documenten

Na inschrijving dient de opdrachtnemer aan wie aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen (zie paragraaf 6.1.1) binnen 7 kalenderdagen na een daartoe gericht verzoek de navolgende documenten aan te leveren via de berichtenmodule in TenderNed.

1. De bewijsstukken uitsluitingsgronden voor zover aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en of via TenderNed.

NB: Ingeval van inschrijving als samenwerkingsverband moet van elk lid van het samenwerkingsverband bovengenoemde bewijsstukken worden aangeleverd.

2. De bewijsstukken geschiktheidseisen zoals bedoeld in de tabellen van paragraaf 7.2 evenals de Referentie, met gebruikmaking van Bijlage 4 ('Referentie').

Aanbestedende dienst zal het Referentie verzoek op de voet van artikel 2.102 Aanbestedingswet in beginsel alleen doen aan de opdrachtnemer aan wie hij voornemens is de opdracht te gunnen. Hierover meer in paragraaf 5.4.

6.2 Gestanddoening inschrijving

Opdrachtnemer dient zijn inschrijving tot ten minste 60 dagen (gerekend vanaf de uiterste termijn voor het indienen van de inschrijvingen) gestand te doen. Aanbestedende dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Deze termijn is bepaald aangezien er verificatie plaats dient te vinden en indien de hoogst scorende opdrachtnemer afgewezen wordt, dient er voldoende tijd voor een nieuwe verificatie over te blijven. Voor zover nodig, gaat opdrachtnemer akkoord met verlenging van de gestanddoeningstermijn van 30 dagen na vonnis in kort geding en hoger beroep, voor het geval door een (afgewezen) opdrachtnemer op de voet van paragraaf 6.3 een kort geding wordt aangespannen tegen de afwijzings-/ gunningsbeslissing.

6.3 Overige voorwaarden aan inschrijving

1. Door in te schrijven stemt opdrachtnemer in met de procedure, alsmede met de inhoud, bepalingen en uitvoeringsvoorwaarden zoals neergelegd in de aanbesteding- en contractdocumenten.
2. Het bepaalde in voorwaarde 2 geldt eveneens voor ondernemingen die deel uitmaken van een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW. Slechts één onderneming uit die groep kan inschrijven als zelfstandig opdrachtnemer, als lid van een samenwerkingsverband of als onderaannemer, tenzij die ondernemingen uit dezelfde groep aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander, inschrijven. Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband.
3. Alle formulieren die in het kader van deze aanbesteding door opdrachtnemer digitaal ondertekend moeten worden, dienen rechtsgeldig te zijn ondertekend.
4. Opdrachtnemer dient de verstrekte aanbesteding- en contractdocumenten vertrouwelijk te behandelen en mag deze uitsluitend aan derden ter inzage geven voor zover zulks voor het doen van een inschrijving noodzakelijk is. Alle door de opdrachtnemer als onderdeel van de inschrijving aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van de aanbestedende dienst en wordt niet geretourneerd.
5. Door het indienen van een inschrijving verklaart opdrachtnemer dat geen (eigen) voorwaarden van toepassing zijn; deze worden reeds hierbij voor in dat geval uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Het indienen van varianten is niet toegestaan, tenzij de mogelijkheid ervan uitdrukkelijk in de aankondiging is aangegeven en in dit aanbestedingsdocument ook de minimumeisen voor het indienen van een variant zijn opgenomen.
7. Inschrijving op slechts een gedeelte van de gevraagde opdracht is niet mogelijk.
8. Inschrijven geschiedt voor eigen rekening en risico. Opdrachtnemers zijn zich hiervan bewust en hebben op generlei wijze recht op een tegemoetkoming van de door hen in dit verband gemaakte of te maken kosten, nog aanspraak op schadevergoeding uit welke hoofde dan ook.
9. Daar waar in dit aanbestedingsdocument een merk- of fabricaatnaam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging “of daarmee gelijkwaardig” gelezen te worden.
10. Aanbestedende dienst en Inkoopbegeleider INKOOPADVIESBUREAU BIC kunnen niet door een opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of andere uitgaven, gemaakt of te maken met betrekking tot de aanmelding/ inschrijving, noch tijdens de

- aanmeldingsperiode, noch tijdens daaropvolgende besprekingen, ongeacht of deze besprekingen al dan niet leiden tot het verstrekken van een opdracht aan opdrachtnemer.
11. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding, voor haar moverende redenen, geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Deze moverende redenen zullen samen met de bekendmaking van de gehele of gedeeltelijke, tijdelijke of definitieve stopzetting worden gecommuniceerd. Opdrachtnemers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding met uitzondering van het gestelde in de Gids Proportionaliteit 3e herziening 2021, voorschrift 3.8b. Een reden van een gehele of gedeeltelijke stopzetting zou kunnen zijn; het niet halen van de beoogde doelstelling(en) van de aanbestedende dienst of een wezenlijke wijziging van de opdracht.
 12. Opdrachtnemer mag geen voorbehoud (in welke vorm dan ook) maken in haar inschrijving. Indien opdrachtnemer een voorbehoud maakt, zal de aanbestedende dienst genoodzaakt zijn deze inschrijving terzijde te leggen.
 13. Indien de aanbestedende dienst vaststelt dat opdrachtnemer niet heeft voldaan aan al het gestelde uit de onderhavige aanbestedingsdocumenten, kan zij besluiten de inschrijving terzijde te leggen en de opdrachtnemer uit te sluiten van verdere deelname.
 14. Aanbestedende dienst zal geen onderhandelingen voeren. Dit houdt in dat de gunning volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving. Dit betekent dat de opdrachtnemer slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerend aanbod te doen. Voor uw prijsopgave dient u uitsluitend gebruik te maken van Bijlage 7 prijzenblad (Excel-bestand).
 15. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld.
 16. Alle documenten zijn in het Nederlands opgesteld. Voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, zoals referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, jaarrekeningen, verzekeringspolis, ISO certificaten, maakt het Aanbestedende dienst een uitzondering, met dien verstande dat in dergelijke gevallen het Aanbestedende dienst om een officiële vertaling kan verzoeken. Eventuele kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
 18. Alle gevraagde bedragen dienen te worden afgegeven in euro, exclusief BTW. De van toepassing zijnde BTW dient bovendien apart te worden vermeld, tenzij anders aangegeven.
 19. De inschrijving dient overeenkomstig hetgeen is aangegeven in TenderNed te worden opgesteld.
 20. De ter beschikking gestelde documenten door Aanbestedende dienst dienen zo volledig en gedetailleerd mogelijk te worden ingevuld.
 21. Voor zover in de aanbestedingsstukken met betrekking tot de technische specificaties wordt verwezen naar een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze of een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productiemethode, dient u hiervoor te lezen 'of gelijkwaardig'.
 22. De inschrijving heeft het karakter van een onherroepelijk aanbod met een geldigheidsstermijn van zestig (60) kalenderdagen, te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor indiening inschrijvingen. Indien er tegen de voorlopige gunning bezwaar wordt gemaakt middels een kort geding wordt de geldigheidsstermijn verlengd. De verlenging van de geldigheidsstermijn is in dat geval dertig (30) kalenderdagen, te rekenen vanaf de eerste dag waarop de mogelijkheid is vervallen om appèl of hoger beroep aan te tekenen tegen de uitspraak van de rechter met betrekking tot het bezwaar tegen de voorlopige gunning. Een inschrijving die niet onherroepelijk is, is ongeldig en wordt uitgesloten van (verdere) deelname.
 23. Aan de voorlopige gunning kan de winnende opdrachtnemer geen enkel recht ontlenen. De mededeling van de voorlopige gunningbeslissing houdt géén aanvaarding in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.
 24. Zodra Aanbestedende dienst de winnende opdrachtnemer in kennis stelt van het feit dat er een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende opdrachtnemer in deze kort geding-procedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om - nadien - nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen.
 25. Daar waar gevraagd wordt om een handtekening dient het betreffende document rechtsgeldig ondertekend te worden door een daartoe tekenbevoegde

- perso(o)n(en). Dit betreft een handtekening van een functionaris(sen) die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister bevoegd is Opdrachtnemer te vertegenwoordigen. De toetsing van rechtsgeldige ondertekening vindt plaats door een controle van onderdeel 1 van de in TenderNed opgenomen Bijlage 2 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', die een opsomming geeft van de relevante, algemene gegevens van de Onderneming(en), bestuurder(s) en contactpersoon. Indien een andere persoon binnen de organisatie dan genoemd in het beroeps/handelsregister tekent, dient een verklaring van volmacht bijgevoegd te worden. De volmacht dient ondertekend te zijn door de perso(o)n(en) die blijkens het uittreksel uit het handelsregister, of blijkens de statuten bevoegd is de Onderneming te vertegenwoordigen en te binden. De handtekening kan worden geverifieerd aan de hand van een geldig legitimatiebewijs van de ondertekenaar van het UEA.
26. Het risico dat gegevens die niet in de juiste bijlage zijn opgenomen, niet bij de beoordeling worden meegenomen, berust bij de opdrachtnemer.
 27. Indien een opdrachtnemer één of meerdere van de hierboven vermelde voorschriften niet opvolgt, kan het Aanbestedende dienst die opdrachtnemer uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
 28. Binnen de grenzen van de Aanbestedingswet 2012 kan het Aanbestedende dienst verlangen dat de opdrachtnemer de overlegde verklaringen, getuigschriften en bescheiden aanvult en/of nader toelicht.

7 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

De beoordeling van de op basis van hoofdstuk 4 tijdig ontvangen inschrijvingen geschiedt aan de hand van de in dit hoofdstuk vermelde bepalingen.

Drempels in de beoordeling

Aanbestedende dienst hanteert de drempels in de beoordeling. Hierdoor willen we borgen dat aan minimale eisen op het gebied van prijs, functionaliteit en realisatie wordt voldaan. Als Opdrachtnemer één van deze drempels niet haalt wordt de aanbidding terzijde gelegd.

- Prijs: voldoen aan de gestelde maximum prijzen en aantal uren voor zowel de implementatie als de jaarlijks terugkerende kosten zoals aangegeven in het prijsblad;
- Programma van Eisen/Wensen: voldoen aan de minimum score voor wat betreft de gegeven functionaliteit;
- Presentatie: Voldoen aan de minimum score betreffende de presentatie van het implementatieplan en de demonstratie van de 'use cases'.

7.1 Knock-out criteria

Dit zijn criteria waaraan u als opdrachtnemer dient te voldoen. Indien opdrachtnemer niet aan deze criteria voldoet, wordt u en daarmee uw aanbidding uitgesloten van verdere deelname. Er zal na uitsluiting verder geen beoordeling of waardering worden uitgesproken over uw aanbidding.

7.2 Referentieverklaring

Opdrachtnemer dient in de afgelopen 3 jaar voorafgaande aan inschrijving naar tevredenheid - soortgelijke- operationele inkoop werkzaamheden verricht te hebben voor ten minste één Nederlandse Onderwijs organisatie met meer dan 700 leerlingen. Deze referentie dient als bijlage 4 Referentie aangeleverd te worden.

7.2.1 Beantwoording

De beantwoording van de kwaliteitsvragen dient gerelateerd te worden aan het klantprofiel, de aanbestedingsleidraad en het programma van Eisen. Opdrachtnemer mag voor de beantwoording van K.1 tot en met K.3 kan men maximaal één (1) pagina gebruiken. Alle beschrijvingen zijn enkelzijdig op A4 formaat en dienen te worden uitgewerkt in lettertype Verdana, grootte 10, regelafstand 1,0.

Wanneer de beantwoording van de kwaliteitsvragen meer dan het maximaal aantal pagina's beslaat, worden de pagina's boven het maximum niet gelezen en dus ook niet beoordeeld. Verwijzingen naar bijvoorbeeld websites zullen niet worden gelezen en dus niet beoordeeld. Hierbij dient tevens opgemerkt te worden dat eventuele bijlagen meetellen voor het aantal pagina's.

De schriftelijke beantwoording van de kwaliteitscriteria maakt na gunning onderdeel uit van de Overeenkomst. Dit wil zeggen dat de toezeggingen en beloften die in de beantwoording zijn opgenomen, ook nagekomen en uitgevoerd dienen te worden. Als hetgeen omschreven is in de beantwoording, extra kosten met zich meebrengt die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, dient opdrachtnemer expliciet te vermelden in de beantwoording. Wanneer er geen kosten vermeld zijn, worden er geen (extra) kosten, buiten de in het prijzenblad genoemde kosten vergoed door opdrachtgever. Als er wel extra kosten benoemd zijn in de beantwoording, zullen de kosten onderdeel zijn van de beoordeling en het toekennen van meerwaarde aan een bepaalde oplossing.

8 BEOORDELINGSPROCEDURE

De beoordelingsprocedure geschiedt aan de hand van de navolgende in dit hoofdstuk beschreven stappen.

8.1 Beoordeling van de bij inschrijving ingediende documenten

De op basis van hoofdstuk 6 tijdig ingediende inschrijvingen worden eerst getoetst op compleetheid. Niet complete inschrijvingen kunnen tot uitsluiting leiden. Aanbestedende dienst behoudt zich evenwel uitdrukkelijk het recht voor om een aanvulling op en/of verduidelijking van de inschrijving van opdrachtnemers te verlangen en/of aanvulling van ontbrekende documenten/ bewijsstukken op te vragen. Vervolgens wordt op grond van artikel 2.101 Aanbestedingswet aan de hand van de eigen verklaringen in Bijlage 2 ('Uniform Europees Aanbestedingsdocument') en de met behulp van Bijlage 4 ingediende referentie beoordeeld of de opdrachtnemers voldoen aan de in hoofdstuk 7 genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

8.2 Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing

Indien het hoofdstuk 7 bedoelde beoordeling aanleiding geeft tot directe uitsluiting en/of afwijzing van een of meer opdrachtnemers, zal aanbestedende dienst dit op de voet van artikel 2.103 Aanbestedingswet zo spoedig mogelijk schriftelijk mededelen. Deze direct uitgesloten en/of afgewezen opdrachtnemers zal desalniettemin in een later stadium ook nog de mededeling van de gunningsbeslissing toegezonden worden. Indien de direct uitgesloten en/of afgewezen opdrachtnemers zich niet met de directe uitsluiting en/of afwijzing en/of met de gunningsbeslissing kunnen verenigen en daartegen een kort geding aanhangig willen maken, dienen zij dat te doen binnen de termijn van 20 kalenderdagen en op de wijze zoals aangegeven in de mededeling van de gunningsbeslissing.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bovengenoemde mededeling van uitsluiting en/of afwijzing tegelijk bedoelde mededeling van de gunningsbeslissing te doen.

8.3 Bepalen inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding

Per component zoals benoemd in hoofdstuk 4 wordt beoordeeld of de beschrijvingen voldoen aan de eisen zoals gesteld. In de onderstaande tabel is de waardering van de componenten voor de beoordeling beschreven. Alle opdrachtnemers worden individueel per component beoordeeld voor de beoordelaar. Aan elk antwoord kunnen door de beoordelaars maximaal 100% van de punten toegekend worden. Deze puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. In de beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

Meerdere partijen zouden hetzelfde aantal punten kunnen behalen per component. Het percentage geeft aan hoeveel procent van het aantal te behalen punten wordt toegekend. In de onderstaande tabel is de waardering van de componenten voor de beoordeling beschreven.

8.3.1 Beoordelingsgronden

Ieder lid van het beoordelingsteam kent op basis van bovenstaande beoordelingsgronden individueel per kwaliteitscriterium een waardering toe. Vervolgens wordt in overleg gezamenlijk een consensus oordeel opgesteld dat per opdrachtnemer genoteerd wordt. De eindbeoordeling (prijs en kwaliteit tezamen) wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

8.3.2 Beoordelingsteam

De samenstelling van het beoordelingsteam bestaat uit diverse functies binnen Auris. Indien een lid van het beoordelingsteam onvoorzien afwezig is, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor deze te laten voor een persoon met een soortgelijke achtergrond en/of ervaring.

8.3.3 Bepaling Tussenstand

Nadat de criteria Prijs (maximaal 20 punten) en Kwaliteit K.1 tot en met K.3. (maximaal 60 punten) beoordeeld zijn, zal er een tussenstand bekend worden gemaakt. De bedrijven die na deze eerste selectie een score hebben waarmee de eerst geëindigde partij nog kan worden ingehaald, komen in aanmerking voor het geven van een demonstratie. Hierbij geldt de volgende beperking:

- *Indien een opdrachtnemer op plaats twee of lager eindigt, mag deze opdrachtnemer maximaal 20 punten minder hebben dan de opdrachtnemer die op plaats één is geëindigd.*
- *Indien een opdrachtnemer minder dan 20 punten minder heeft dan de opdrachtnemer met de hoogste score op de tussenstand, wordt deze uitgenodigd voor de presentatie en demonstratie. Indien hij echter 20 punten verschil heeft – en alleen in aanmerking komt voor voorlopige gunning als de hoogste scorende opdrachtnemer 0 punten haalt voor de presentatie en de opdrachtnemer zelf de maximale score, zal hij hierover worden geïnformeerd door de inkoopbegeleider. De opdrachtnemer heeft dan de keuze om wel of niet deel te nemen aan de demonstratie en presentatie. Het beoordelingsteam wordt hier niet over geïnformeerd om beïnvloeding te voorkomen. Deze beperking is ingevoerd om extra lasten op basis van onrealistische inhaalmogelijkheden te voorkomen.*

8.4 Mededeling van de gunningsbeslissing

Aanbestedende dienst is voornemens de opdracht te gunnen aan de opdrachtnemer die heeft ingeschreven met de inschrijving met de Beste PKV. Alvorens tot gunning over te gaan, maakt aanbestedende dienst eerst gelijktijdig aan alle opdrachtnemers het voornemen bekend aan wie zij voornemens is de opdracht te gunnen (de zogenoemde mededeling van de gunningsbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet). Deze gunningsbeslissing zal via TenderNed worden medegedeeld. Bij de bekendmaking van de gunningsbeslissing gelden de navolgende spelregels:

- a. De opdrachtnemer aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, kan (daarbij) op de voet van artikel 2.102 Aanbestedingswet het schriftelijke verzoek krijgen om binnen zeven kalenderdagen de bewijsmiddelen 2 aan te leveren. Die bewijsstukken moeten de juistheid van de in Bijlage 2 opgenomen eigen verklaring bevestigen.
- b. Indien aanbestedende dienst een verzoek doet als genoemd in sub a. en uit de beoordeling van de in dat verband ontvangen bewijsstukken blijkt dat de opdrachtnemer aan wie aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, toch niet aan de criteria betreffende uitsluiting en/of geschiktheid voldoet, zal aanbestedende dienst de gunningsbeslissing via TenderNed herroepen.
- c. Ingeval van een situatie als bedoeld in sub b. zal aanbestedende dienst opnieuw aan de hand bepalen welke opdrachtnemer de inschrijving met de beste prijs/kwaliteit verhouding heeft gedaan. De aanbestedende dienst zal vervolgens een nieuwe gunningsbeslissing bekendmaken en zo nodig de voorgaande stappen herhalen.

- d. Opdrachtnemers die zich niet kunnen verenigen met de gunningsbeslissing (en / of de reden van uitsluiting en/of afwijzing) en daartegen een rechtsmiddel willen instellen, dienen binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de aan hen verzonden gunningsbeslissing een kort geding geëntameerd te hebben bij de voorzieningenrechter van arrondissement zoals beschreven in de publicatie aankondiging van opdracht van deze aanbesteding. Voor de duidelijkheid wordt erop gewezen dat voornoemde termijn kwalificeert als contractuele vervalt termijn op grond waarvan opdrachtnemers niet ontvankelijk in hun vorderingen zijn indien niet binnen de hierboven gestelde termijn een dagvaarding in kort geding aan aanbestedende dienst is betekend. Deze spelregel is opgenomen in het belang van de voortvarendheid van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende opdrachtnemer. Door in te schrijven stemmen opdrachtnemers uitdrukkelijk in met deze spelregel en heeft deze als wederzijds overgekomen vervaltbeding te gelden.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opdracht niet te gunnen. Zie in dit verband tevens het bepaalde in paragraaf 6.3 sub 11, 13 en 14. Aanbestedende dienst zal zo'n besluit schriftelijk en vergezeld met een motivering van het besluit van niet-gunning aan alle opdrachtnemers bekendmaken.

Maximaal drie werkdagen na de laatste presentatie en demonstratie ontvangen opdrachtnemers het beoordelingsmodel. Hierin zal het projectteam namens de opdrachtgever bekend maken aan welke geselecteerde opdrachtnemer men voornemens is de opdracht te gunnen. De voorlopig niet geselecteerde opdrachtnemers ontvangen gelijktijdig bericht.

De partij aan wie de opdracht voorlopig wordt gegund, dient een aanvullende vragenlijst in TenderNed in te vullen, waarin o.a. de bewijslast ter onderbouwing van hetgeen is ingevuld bij de UEA dient te worden aangeleverd. Tevens kan een verificatiegesprek deel uit maken van het proces.

De opdrachtnemer met het hoogst aantal punten krijgt de opdracht voorlopig gegund. Na controle van alle ingediende informatie wordt, indien de ingediende informatie juist blijkt te zijn, geen van de afgewezen opdrachtnemers bezwaar heeft ingediend en het bestuur van Auris zijn goedkeuring heeft gegeven, de voorlopige gunning omgezet in definitieve gunning.

Bijlage 1 - Overzicht organisaties regio's



<u>Naam</u>	<u>Straatnaam en Huisnummer</u>	<u>Plaats</u>
Auris Aanmeldpunt Midden-Nederland	Hooglandseweg-Noord 140	Amersfoort
Prof. Groenschool	Hooglandseweg – Noord 140	Amersfoort
Taalkring Hilversum	Willem Bontekoestraat 32	Hilversum
Rotsoord	Rotsoord 36	Utrecht
Fortaal	Agavedreef 92	Utrecht
Fortaal	Santa Cruzdreef 30	Utrecht
Auris Aanmeldpunt Noordwest Nederland	Robijnstraat 100	Leiden
De Weerklank Alphen	Verdihof 2	Alphen aan de Rijn
College Leiden	Obrechtstraat 4	Leiden
De Weerklank	Robijnstraat 100	Leiden
Prof van Gilseschool Hoofdvestiging	Daslookweg 2	Haarlem
Auris dienstverlening Haarlem	Daslookweg 2	Haarlem
Taalplein	Willem en Marialaan 1	Gouda
Hildernisschool	Pinasplein 4	Rotterdam

Taalfontein	Kraaijeveldstraat 2	Rotterdam
Dr. M. Polanoschool	Guido Gezelleweg 12	Rotterdam
College Rotterdam	Malmöpad 60	Rotterdam
De Spreekhoorn	Dirk Hartogstraat 10	Breda
Florant	Visitandinestraat 4	Tilburg
Montaal	Populierlaan 11	Bergen op Zoom
SO De Kring Goes	Tiendendreef 5-7	Goes
Auris Dienstverlening Tilburg	Visitandinenstraat 3	Tilburg
Auris Dienstverlening Breda	Dirk Hartogstraat 10	Breda
Cursuscentrum Zuid	Populierlaan 11	Bergen op Zoom
Auris Dienstverlening Leiden	Obrechtstraat 4	Leiden
Auris Aanmeldpunt West	Ammanplein 2	Rotterdam
Ammanschool	Meidoornlaan 2a	Dordrecht
Auris Dienstverlening Rotterdam	Kraaijeveldstraat 2	Rotterdam
Auris College Goes	Bergweg 6	Goes
Audiologisch centrum	Marslaan 7	Bergen op Zoom
Auris Dienstverlening Bergen op Zoom	Populierlaan 11	Bergen op Zoom
Auris Dienstverlening Amersfoort	Hooglandseweg-Noord 140	Amersfoort
Auris Dienstverlening Goes	Voorstad 78	Goes
Auris Dienstverlening Utrecht	Rotsoord 36 + Santa Cruzdreef 30	Utrecht
Auris aanmeldpunt Haarlem	Daslookweg 2	Haarlem
Auris Aanmeldpunt Breda	Dirk Hartogstraat 10	Breda
Auris Aanmeldpunt Goes	Voorstad 78	Goes
Auris Cursuscentrum Haarlem	Daslookweg 2	Haarlem
Auris Cursuscentrum Leiden	Obrechtstraat 2	Leiden
Auris Cursuscentrum Rotterdam	Kraaijeveldstraat 2	Rotterdam
Auris Cursuscentrum Utrecht	Agavedreef 92	Utrecht
Auris Ambulante behandeling regio Leiden/Haarlem e.o. + Auris behandelgroep Katwijk	De Krom 102	Katwijk
Auris Behandelgroep Gouda	Ouverturelaan 10	Gouda
Auris Behandelgroep Houten	Galerijmuur 51	Houten
Auris Behandelgroep Oosterhout	Kruidenlaan 32	Oosterhout
Auris Behandelgroep Vlissingen	Slangenburg 3	Vlissingen
Auris Behandelgroepen Dordrecht	Selma Lagerlöferf 164	Dordrecht
Auris Behandelgroepen Lisse	Orion 2	Lisse
Auris Behandelgroepen Roosendaal	Streuvellaan 14	Roosendaal
Auris Behandelgroepen Utrecht-Leidsche Rijn	Hof ter Weydeweg 20	Utrecht
Auris Behandelgroepen Woerden	Touwslagersweg 10	Woerden
Auris Prof. Van Gilseschool Heemskerk	De Visserstraat 6a	Heemskerk
Auris Prof. Van Gilseschool Hoofddorp	Deltaweg 113	Hoofddorp