



PvE telefonie gemeente Gulpen-Wittem

Inleiding en inkoopprocedure

Datum : 9 januari 2024
Klant : **Gemeente Gulpen-Wittem**
Versie : **V1.1 Definitief**

Inhoud

Inhoud	2
Copyrights	2
1.	Inleiding <i>Deel 1</i>3
1.1	Introductie.....3
1.2	De gemeente Gulpen-Wittern.....3
1.3	Leeswijzer4
2.	Planning, offerte en selectie5
2.1	Contactadres5
2.2	Uw offerte: in te dienen stukken.....5
2.3	Beoordeling.....5
2.4	Inkoopvoorwaarden.....12
3.	Inkoopvoorwaarden.....13
3.1	Het proces13
3.2	Conformiteitenlijst13
3.3	Contractvoorwaarden15
4.	Bijlage I. Door de leverancier in te vullen18
4.1	Conformiteitenlijst18
4.2	Referenties18

Copyrights

JEZ-ZCT bezit het copyright van dit document. JEZ-ZCT verleent aan Gemeente Gulpen-Wittern het gebruiksrecht voor dit document uitsluitend en alleen voor dit project. Indien u het document, of delen daarvan, vermenigvuldigt ten behoeve van gebruik buiten de eigen organisatie, dan dient u hiervoor vooraf schriftelijk toestemming te vragen.

1. Inleiding *Deel 1*

1.1 Introductie

De gemeente Gulpen-Wittern maakt voor haar telefonie gebruik van de cloud-telefooncentrale van Innovaphone. Het contract voor het gebruik van deze centrale loopt af. Bovendien zijn een aantal eisen en wensen veranderd ten opzichte van de tijd dat deze centrale werd geïntroduceerd. Daarom zoekt de gemeente Gulpen-Wittern een nieuwe telefooncentrale.

Dit Programma van Eisen en Wensen gaat in op de eisen die de gemeente Gulpen-Wittern stelt aan haar nieuwe telefonie omgeving. De centrale dient onder meer te voldoen aan de volgende aandachtspunten:

1. Cloud telefooncentrale,
2. SIP trunking voor vaste telefonie,
3. App voor gebruikers van mobiele toestellen welke dient als het "interne telefoontoestel" van de gebruiker
4. Een applicatie voor callcenter management informatie,
5. Een applicatie voor registratie van beschikbaarheid van een medewerker.

Het is voor de gemeente Gulpen-Wittern belangrijk op het gebied van beheer te worden ontzorgd. De mate waarin de leverancier hierin kan voorzien is een belangrijk aspect van deze aanbesteding.

1.2 De gemeente Gulpen-Wittern

De volgende informatie komt van de website van de gemeente Gulpen-Wittern, en van Wikipedia:

Sinds 1 januari 1999 is de gemeente Gulpen-Wittern het kloppend hart van het Heuvelland, ontstaan na een vrijwillige samenvoeging van de voormalige gemeenten Gulpen en Wittern. Qua oppervlakte is het nu de grootste gemeente van Zuid-Limburg en zeker ook één van de mooiste. Gulpen-Wittern heeft zo'n 15.000 inwoners en kent tien grotere kernen, die samen een "heerlijkheid" vormen: Epen, Eys, Gulpen, Mechelen, Nijswiller, Wittern, Reijmerstok, Slenaken, Wahlwiller en Wijlre. Daarnaast kent de uitgestrekte gemeente nog tal van mooie buurtschappen en gehuchten.

Nabij het dorp Gulpen stromen de riviertjes de Gulp en de Eyserbeek in de Geul. De Selzerbeek vloeit al eerder samen met de Geul. Deze riviertjes hebben brede beekdalen gevormd. Aan weerszijden daarvan liggen binnen Gulpen-Wittern de volgende plateaus: het Plateau van Margraten, het Plateau van Crapoel, het Plateau van Ubachsberg en een uitloper van het Plateau van Bocholtz.

Topografie

In Gulpen-Wittern bevindt zich de meest zuidelijke plek (van het Europese deel) van Nederland, namelijk ter hoogte van grenspaal 12 tussen Sippenaeken en het kasteel van Beusdael. Weliswaar bevindt het zuidelijkste kerkdorp zich in de gemeente Eijsden-Margraten, maar de zuidelijkste plaats is de buurtschap Klein-Kullen ten zuiden van Epen. Gulpen-Wittern is een van de vier gemeenten in Nederland die zowel aan België als aan Duitsland grenzen. De andere gemeenten zijn Vaals, Sittard-Geleen en Echt-Susteren. Het is de enige Nederlandse gemeente die tegelijk aan Duitsland, Vlaanderen en Wallonië grenst.

Natuur

De prachtige natuur is het 'kapitaal' van Gulpen-Wittern. Een goed evenwicht tussen toeristische en agrarische belangen is van levensbelang. Toeristen weten Gulpen-Wittern in elk geval massaal te vinden. De slogan die bij onze gemeente hoort 'Natuurlijk Vakwerk' slaat echter niet alleen op de prachtige natuurlijke omgeving, maar ook op de vele karakteristieke vakwerkhuisen die Gulpen-Wittern rijk is. De veelal monumentale panden geven de omgeving nog meer uitstraling.

Voorzieningen

Gulpen-Wittern heeft bijna alles in huis. De kern Gulpen heeft een regionale functie en dus een hoog voorzieningenniveau. Bijvoorbeeld een eigentijds winkelcentrum, veel gespecialiseerde zaken, een brede scholengemeenschap Sophianum, regionale instellingen en een interregionaal busstation. En uiteraard vindt u

in Gulpen ook de Gulpener Bierbrouwerij terug, terwijl in buurdorp Wijlre het bekende Brand's bier wordt gebrouwen.

1.3 Leeswijzer

Het Programma van Eisen en Wensen omvat de volgende documenten:

1. Deel 1: Inleiding tot het project en uitleg van de aanbestedingsprocedure:
 - 1.1. Hoofdstuk 2: Informatie over het verloop van de procedure,
 - 1.2. Hoofdstuk 3: De inkoopvoorwaarden,
2. Deel 2: Omschrijving van de huidige situatie, de projectscoop en het investeringsoverzicht,
3. Bijlage: functionele specificaties van het gewenste telefoonsysteem in de vorm van de inrichtingsprincipes telefonie.

2. Planning, offerte en selectie

Dit hoofdstuk bevat informatie omtrent de planning van het aanbestedingsproces, de in te dienen stukken en de beoordelingscriteria die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

2.1 Contactadres

Opdrachtgever voor deze aanbesteding is:	Contactadres / Contactpersoon voor de aanbesteding is:	De aanbesteding wordt begeleid door:
Gemeente Gulpen-Wittem, het college van B&W	Een openbare Europese procedure via Tendered	JEZ-ZCT De heer J.R. Overmars

Alleen aan schriftelijke communicatie kunnen rechten worden ontleend. Communicatie dient te verlopen via de daarvoor binnen Tendered beschikbare middelen. Het rechtstreeks benaderen van de opdrachtgever of de consultant kan leiden tot uitsluiting van de leverancier.

De belangrijkste projectadressen zijn:

Locatie	Bezoekadres	Postadres
Gemeentehuis	Willem Vliegenstraat 12 6271 DA Gulpen	Postbus 56, 6270 AB Gulpen
Buitendienst	Landsraderweg 1 6270 AB Gulpen	

2.2 Uw offerte: in te dienen stukken

De volgende documenten dienen deel uit te maken van uw offerte:

1. Informatie over uw organisatie:
 - 1.1. Door een tekenbevoegd persoon **ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**.
2. Uw offerte, bestaande uit:
 - 2.1. Een **managementsamenvatting** van max. 1,5 A4 waarin de leverancier haar oplossing beschrijft. De managementsamenvatting wordt niet beoordeeld, maar diens als context om de beantwoording van de vragen beter te kunnen begrijpen.
 - 2.2. De beantwoording van de vragen uit **hoofdstuk 5** van dit document,
 - 2.3. De beantwoording van de **subgunningscriteria**,
 - 2.4. **Het investeringsoverzicht**,
 - 2.4.1. Bij het opstellen van het investeringsoverzicht dient u de lay-out van dit Programma van Eisen en Wensen aan te houden,
 - 2.4.2. In de offerte op te nemen prijzen en tarieven zijn in Euro's, exclusief BTW,

2.3 Beoordeling

Het beoordelingsproces omvat een aantal fasen:

2.3.1 Uitsluitingscriteria

De offerte wordt niet beoordeeld indien:

1. Niet alle gevraagde stukken zijn ingeleverd (zie hoofdstuk 2.3),
2. Ondertekening niet door een bevoegde functionaris is gedaan,
3. De stukken zijn met voorbehoud ondertekend: Indien bij de opening van de stukken blijkt, dat aan een offerte voorwaarden respectievelijk voorbehouden zijn verbonden, wordt de offerte niet beoordeeld,
4. De UEA niet is ingevuld en ondertekend,
5. Uitsluitingsgronden uit de UEA verklaring van toepassing zijn,

6. De vragen uit hoofdstuk 5 niet (volledig) zijn beantwoord,
7. De beantwoording van de subgunningscriteria de maximaal toegestane omvang overschrijdt,
8. De verplichte uitsluitingsgronden conform de aanbestedingswet 2012 zijn van toepassing.

2.3.2 Geschiktheidseisen

De leverancier dient haar geschiktheid om het project te kunnen uitvoeren in de volgende stukken aan te tonen:

1. **Geldige KvK inschrijving (niet ouder dan 6 maanden):** Leveranciers dienen een recent uittreksel, uiterlijk 6 maanden oud, op de sluitingsdatum voor het indienen van de offerte, te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze in het handelsregister of beroepsregister van de vestigingsplaats (Kamer van Koophandel) is ingeschreven. Uit dit uittreksel dient de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar van de offerte te blijken. Ter bewijs kan de winnende leverancier na het voornemen tot gunning worden verzocht om de bewijsstukken te overleggen. De leverancier verklaart, middels het indienen van een offerte, de bewijsstukken te kunnen overleggen binnen 10 kalenderdagen na dagtekening van het voornemen tot gunning
2. **Referenties:** Uit de opgegeven referenties (tenminste 2) dient te blijken dat de leverancier zowel technisch als organisatorisch voldoende kennis en ervaring heeft om het project uit te voeren. De leverancier dient tenminste twee referenties te overleggen van projecten waar is gewerkt met de bij de aanbestedende partij aangeboden apparatuur, op locaties welke een omvang en complexiteit hebben die vergelijkbaar is met de projecten die de aanbestedende partij middels dit PvE wil uitvoeren. Daarnaast dient de leverancier referenties op te geven van klanten waarbij het telefoonsysteem is gekoppeld met een Klant Contact Systeem (KCS) – dat mogen andere referenties zijn dan de 2 hierboven bedoelde referenties. Daarbij dient de leverancier ook op te geven met welk KCS is gekoppeld.
3. **Onderstaande eisen dienen binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning op verzoek van de opdrachtgever te kunnen worden aangereikt:**
 - 3.1. **De beroepsbevoegdheid** van de inschrijver,
 - 3.2. **De economische en financiële draagkracht** van de inschrijver,
 - 3.3. **De technische- en beroepsbekwaamheid** van de inschrijver.

De leverancier dient te voldoen aan de geschiktheidseisen om voor gunning in aanmerking te komen.

2.3.3 Puntenverdeling en (sub-)gunningcriteria

De gunning zal plaatsvinden op grond van “Economisch Meest Voordelige Inschrijving”. De beoordeling geschiedt op basis van de volgende criteria:

(sub-) gunningscriteria	Maximum aantal punten	Minimaal te behalen
Kwaliteit	70	40
1. Beheerorganisatie	16	9
2. Implementatie	10	6
3. Adoptie- en opleidingsplan	4	2
4. Voldoen aan de wensen	30	16
5. Demonstratie van de leverancier	10	6
Prijs	30	
Totaal	100	

Punten op de kwalitatieve criteria worden alleen toegekend als hetgeen de leverancier omschrijft deel uitmaakt van de aanbidding.

Als het minimaal aantal te behalen punten niet wordt gehaald dan scoort de leverancier op dat onderdeel 0 punten.

2.3.4 Uitwerking van de (sub-)gunningscriteria:

2.3.4.1 Beheer

Toelichting Beheer	
Doel	Zoveel mogelijk ontzorgen van de beheerorganisatie van de gemeente Gulpen-Wittem. Medewerkers (afdelingen) zoveel mogelijk zelfredzaam maken.
Vraag aan de leverancier	1. De leverancier dient als onderdeel van haar inschrijving een beheermodel voor te stellen dat de functioneel beheerders van de gemeente Gulpen-Wittem zoveel mogelijk ontlast. Het beheermodel (en de aangeboden applicaties) dient erin te voorzien dat eindgebruikers en KCC supervisors zoveel mogelijk handelingen zelf kunnen verrichten, of, als ze er even niet uitkomen, contact kunnen opnemen met de leverancier om op weg te komen. 2. Er kunnen redenen zijn waarom het de gemeente Gulpen-Wittem zelf niet lukt om een mutatie uit te voeren: te complex, afwezigheid van de beheerder, etc. De wens is om een hulplijn te hebben naar de leverancier waarop in voorkomende gevallen kan worden teruggevallen en die de gemeente helpt bij het uitvoeren van de mutatie, of deze in plaats van de beheerder uitvoert. 3. Alle mutaties dienen zoveel mogelijk te kunnen worden doorgevoerd in 1 beheerprogramma, niet dat voor één mutatie verschillende programma's moeten worden doorlopen. Als er meerdere programma's of webpagina's worden gebruikt dan moeten tenminste SSO mogelijk zijn zodat een beheerder niet telkens opnieuw in een applicatie hoeft in te loggen.
Criteria	Het beheermodel wordt beoordeeld op de mate van zelfredzaamheid die de leverancier claimt te kunnen realiseren. Het beheermodel dat de leverancier schetst dient onderdeel uit te maken van de inschrijving. Extra opties mogen worden aangeboden maar worden niet beoordeeld. De leverancier dient te onderbouwen hoe het geclaimde niveau van zelfredzaamheid wordt bereikt. Daarbij dient de leverancier in te gaan op: 1. Training die nodig is en is aangeboden om de medewerkers zelfredzaam te maken, 2. De manier waarop medewerkers toegang wordt gegeven tot hulpbronnen, 3. De extra functionele ondersteuning die wordt geboden tijdens de implementatie en in de eerste 3 maanden na de in bedrijfstelling, om het systeem te fine-tunen. De ondersteuning dient in die 3 maanden te worden afgebouwd
Score	Maximaal 16 punten Minimaal 10 punten worden toegekend als de leverancier voldoet aan de gevraagde criteria (er wordt een adequate toelichting gegeven op de criteria). Extra punten worden toegekend naarmate de leverancier duidelijker en overtuigender omschrijft wat is aangeboden en welk niveau van zelfredzaamheid wordt bereikt ten opzichte van andere inschrijvers. De toelichting dient maximaal 7 pagina's te beslaan.

2.3.4.2 Implementatie

Toelichting Implementatieplan	
Doel	Doel van het implementatieplan is om de overgang van de oude naar de nieuwe telefooncentrale zo soepel mogelijk te laten verlopen.
Vraag aan de leverancier	De leverancier wordt gevraagd een implementatieplan in te dienen waarin de overgang van de oude naar de nieuwe centrale wordt beschreven.
Criteria	In het implementatieplan dient tenminste op de volgende criteria te worden ingegaan: 1. De werkzaamheden die de leverancier verricht (naast de in het PvE genoemde werkzaamheden), inclusief de inspanning die zij doet om de overlast voor medewerkers van de gemeente zoveel mogelijk te beperken, en de bereikbaarheid tijdens kantooruren van de gemeente en haar medewerkers te borgen, 2. De benodigde projectorganisatie, 3. De inspanning die van de gemeente Gulpen-Wittem zelf wordt verwacht, 4. De (netwerk-)architectuur die de leverancier gaat realiseren (doel architectuur), waarin ook aandacht voor de volgende onderwerpen: 4.1. Welke eisen worden gesteld aan de internet- of WAN-verbinding van de gemeente Gulpen-Wittem 4.2. De manier waarop de netlijnen worden aangesloten 4.3. Mobiele applicatie: 4.3.1. In hoeverre de mobiele applicatie die de leverancier werkt in InTune,

Toelichting Implementatieplan	
	4.3.2. Welk beleid de leverancier adviseert ten aanzien van updates van de app – ook in relatie tot updates van het telefoonsysteem, 4.4. Applicatie op de laptop of PC: 4.4.1. Of de bedoelde softphone een applicatie is die separaat op de laptop moet worden geïnstalleerd, of via een webbrowser kan worden benaderd, 4.4.2. De beheerwerkzaamheden waar de gemeente Gulpen-Wittem rekening mee moet houden bij upgrades en updates van de applicatie en het telefoonsysteem, als de applicatie op de PC of laptop wordt geïnstalleerd, 4.5. Voor het gebruik van de app op mobiele toestellen: kan dat via Wifi, of is het zinvol de toestellen in te stellen voor 4G gebruik? 5. Risico's tijdens het implementatietraject, 6. Mijlpalen en meetpunten in het traject, 7. Het acceptatieproces en acceptatieplan, 8. Doorlooptijd.
Score	Maximaal 10 punten Minimaal 6 punten worden toegekend als de leverancier voldoet aan de gevraagde criteria (er wordt een adequate toelichting gegeven op de criteria). Extra punten worden toegekend naarmate de leverancier ten opzichte van andere aanbieders duidelijker en overtuigender omschrijft wat is aangeboden en hoe de implementatie verloopt. De toelichting dient maximaal 14 pagina's te beslaan.

2.3.4.3 Adoptie- en opleidingsplan

Toelichting adoptie- en opleidingsplan	
Doel	Zoveel mogelijk medewerkers bekend maken met de nieuwe telefonie omgeving en motiveren om er gebruik van te maken.
Vraag aan de leverancier	De leverancier dient een adoptie- en opleidingsplan uit te werken dat voorziet in afdoende training. Tenminste de volgende training moet worden aangeboden: 1. Training voor 7 callcenter medewerkers en 2 supervisors, 2. Training voor 2 functionele beheerders, 3. Training voor ca. 10 assistenten van managers. 4. Daarnaast dient de leverancier een adoptatie- en trainingsplan uit te werken voor de kantoormedewerkers. De doelgroep is ca. 160 medewerkers groot.
Criteria	De inschrijving wordt beoordeeld op de volgende punten: 1. Inhoud van het trainingsprogramma en leerdoelen, en hoe de leverancier de leerdoelen denkt te bereiken, 2. De inzet die wordt aangeboden om zoveel mogelijk van de 200 medewerkers te bereiken en te motiveren om de app te gebruiken (adoptie), 3. De documentatie en naslagwerken die beschikbaar zijn (in papieren en/of elektronische vorm), 4. De beschikbaarheid van e-learning modules voor medewerkers die later in dienst komen.
Score	Maximaal 10 punten Minimaal 6 punten worden toegekend als de leverancier voldoet aan de gevraagde criteria (er wordt een adequate toelichting gegeven op de criteria). Extra punten worden toegekend naarmate de leverancier ten opzichte van andere aanbieders duidelijker en overtuigender omschrijft wat is aangeboden en overtuigend kan onderbouwen waarom zij denkt dat dit voor de gemeente Gulpen-Wittem de juiste methodiek is. De toelichting dient maximaal 7 pagina's te beslaan.

2.3.4.4 Voldoen aan de functionele wensen

Naast de in het Programma van Eisen en Wensen gestelde eisen heeft de gemeente Gulpen-Wittem nog de volgende functionele wensen geformuleerd:

Wens 1: Terugval op basis van aard oproep – voor individuele toestellen en voor oproepen naar groepsnummers	
Wens	Bij terugval van niet beantwoorde oproepen kan de bestemming afzonderlijk worden gedefinieerd voor interne en externe oproepen. De wens is om per situatie een andere bestemming in te kunnen stellen (bijvoorbeeld: interne oproepen geen routing maar in gesprekstoon of "eindeloze" beltoon;

Wens 1: Terugval op basis van aard oproep – voor individuele toestellen en voor oproepen naar groepsnummers	
	externe oproepen bij geen gehoor of in gesprek naar het KCC of naar de groep waartoe een medewerker behoort).
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven)
Score	De maximale score op dit punt is 3 punten. - De functie is beschikbaar voor oproepen naar groepsnummers én naar individuele toestellen: 3 punten, - De functie is alleen voor individuele gebruikers beschikbaar: 2 punten, of - De functie is alleen voor groepsnummers beschikbaar: 2 punten, - De functie is niet beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 2: Extra informatie KCC bij terugvallende oproepen	
Wens	Indien een oproep terugvalt naar het KCC dan dient daar zichtbaar te zijn: - Welk toestel oorspronkelijk is gekozen, - Wat de reden van terugval is, - Wat is het telefoonnummer van de oorspronkelijke beller. Indien er geen nummer wordt meegezonden, dan dient eenduidig zichtbaar te zijn dat het een extern nummer is.
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven)
Score	De maximale score op dit punt is 4 punten. - Alle gevraagde functies zijn volledig beschikbaar: 4 punten 2 van de 3 functies zijn beschikbaar: 2 punten 1 van de 3 functies beschikbaar: 1 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 3: Rapportage over voicemail en op doorkiesnummers	
Wens	- Rapportages op doorkiesnummers in de organisatie om bereikbaarheidsanalyse te kunnen maken: - Aantal oproepen rechtstreeks naar doorkiesnummers, - Aantal beantwoorde en gemiste oproepen op doorkiesnummer (met reden waarom gemist: niet beantwoorden, in gesprek), - Medewerkers die hun voicemail aan hebben staan, en hoe vaak oproepen voor een medewerker naar voicemail worden gerouteerd. - Er is een rapport beschikbaar waarin kan worden gezien: - Hoe vaak een medewerker zich wel en niet beschikbaar maakt voor het ontvangen van groepsoproepen (in- en uitloggen uit de groep), - Hoe lang een medewerker op een dag beschikbaar is voor het ontvangen van groepsoproepen, - Wanneer de medewerker zich wel en niet beschikbaar heeft gemaakt.
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven).
Score	De maximale score op dit punt is 6 punten. - Alle 6 gevraagde functies zijn volledig beschikbaar: 6 punten - Per functie die niet beschikbaar is: 1 punt aftrek. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 4: Opzetten van een KCS in de KCC software	
Wens	Het opzetten van een Klant Contact Systeem in de KCC-software.
Vraag aan de leverancier	Het inrichten van een KCS-module binnen de KCC-software waarin kan worden bijgehouden welke contactmomenten er tussen het KCC en de "klant" zijn geweest. Dit omvat onder meer (maar niet uitsluitend): Registratie van door het KCC gemaakte terugbelberichten inclusief de opvolging,

Wens 4: Opzetten van een KCS in de KCC software	
	2. Registratie van mailcontact tussen het KCC en de "klant", 3. Overzicht van de contacthistorie tussen het KCC en de "klant" waarin ook wordt weergegeven of terugbelverzoeken zijn opgevolgd (klantbeeld). Contactmomenten met andere medewerkers van de gemeente die buiten het KCC om zijn gegaan hoeven niet te worden geregistreerd. Zodra een de medewerker van het KCC een beller aan de telefoon heeft, en deze wordt aan de hand van het telefoonnummer herkend, dient de klantkaart "op te poppen" en dient het klantbeeld zichtbaar te zijn. Het klantbeeld dient ook te kunnen worden opgeroepen door te zoeken op de naam, postcode en huisnummer van de beller.
Score	De maximale score op dit punt is 6 punten. 1. Alle gevraagde functies zijn volledig beschikbaar: 6 punten 2. 2 van de 3 functies zijn beschikbaar – waarbij 1 functie de registratie van terugbelberichten is: 4 punten 3. 1 van de 3 functies is beschikbaar: 2 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 5: Functie voor piketdienstmedewerkers	
Wens	Medewerkers die piketdienst draaien krijgen een mobiele app op hun toestel, waarmee ze zich in- en uit kunnen loggen van de betreffende piketdienst (deze functie is onderdeel van de Telefontie- en Presence app). Het vaste toestel vervalt. De app moet voldoen aan de volgende eisen: 1. In theorie kunnen meerdere mensen zijn aangemeld. De oproepen worden dan eerlijk over de aangemelde toestellen verdeeld (distributie groep). 2. Als zich geen medewerker heeft aangemeld dan gaan oproepen naar een vast gedefinieerd mobiel toestel. 3. De app moet ook SMS berichten naar de juiste medewerker routeren. Als de aangemelde medewerker even niet beschikbaar is dan wordt de oproep een in te stellen bestemming van het gebelde toestel geschakeld. Noot: Hierdoor gaat de oproep niet naar en volgende in de groep.
Vraag aan de leverancier	Is een deze functie beschikbaar (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven)?
Score	De maximale score op dit punt is 4 punten. 1. Alle gevraagde functies zijn volledig beschikbaar: 4 punten 2. 2 van de 3 functies zijn beschikbaar: 3 punten 3. 1 van de 3 functies beschikbaar: 2 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 6: Integratie met Teams	
Wens	Als een medewerker in een Teams gesprek zit dan is in de telefonie applicatie (inclusief KCC) zichtbaar zijn dat een medewerker in gesprek is.
Vraag aan de leverancier	Is een dergelijke integratie met Teams beschikbaar (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven)?
Score	De maximale score op dit punt is 2 punten. 1. Alle gevraagde functie is volledig beschikbaar: 2 punten 2. De gevraagde functie is niet of deels beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 7: Gebruiker kan zelf instellen welk nummer wordt meegestuurd	
Wens	De medewerker kan zelf bepalen welk telefoonnummer wordt meegestuurd bij uitgaande oproepen (geen actie van de systeembeheerder nodig). Mogelijke keuzes zijn: 1. Geen nummer,

Wens 7: Gebruiker kan zelf instellen welk nummer wordt meegestuurd	
	2. Hoofdnummer van de gemeente, 3. Nummer van de groep waar de medewerker deel van uitmaakt, 4. Doorkiesnummer van de medewerker.
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven).
Score	De maximale score op dit punt is 2 punten. 1. De functie is volledig voor alle gebruikers beschikbaar: 2 punten. 2. De gevraagde functie is niet of deels beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

Wens 8: Eén centrale beheeringang voor alle beheerapplicaties	
Wens	Het systeem beschikt over 1 inlog waarmee de beheerder toegang krijgt tot alle beheersystemen (en kan doorklikken van het ene systeem naar het andere systeem zonder opnieuw in het andere systeem in te hoeven loggen). Daarnaast dienen alle mutaties zoveel mogelijk te kunnen worden doorgevoerd in 1 beheerprogramma, niet dat voor één mutatie verschillende programma's moeten worden doorlopen. Als er meerdere programma's of webpagina's worden gebruikt dan moet dit mogelijk zijn zonder dat de beheerder telkens opnieuw hoeft in te loggen.
Vraag aan de leverancier	Is dit mogelijk met het aangeboden systeem – zo ja, hoe (aantonen door een toelichting op het antwoord te geven).
Score	De maximale score op dit punt is 3 punten. 1. De functie is volledig beschikbaar: 3 punten. 2. De gevraagde functie is niet of deels beschikbaar: 0 punten. Als de leverancier aangeeft dat de functie wel beschikbaar is maar dit niet toelicht dan wordt 1 punt afgetrokken, met een minimum van 0 punten.

2.3.4.5 Demonstratie

Alle leveranciers die na beoordeling van de offertes minder dan 10 punten slechter scoren dan de best scorende inschrijver (inclusief de best scorende inschrijver) wordt de gelegenheid geboden om bij de gemeente Gulpen-Wittem een demonstratie te geven van maximaal 1 ¼ uur van de door haar aangeboden apparatuur. Vooralsnog is in de planning voor de demonstraties 1 dag gepland, maar het is mogelijk dat er een tweede dag wordt gepland als het redelijkerwijs niet mogelijk is om alle leveranciers op 1 dag uit te nodigen.

In de demonstratie dient de leverancier de volgende onderwerpen te demonstreren:

1. De app op de mobiele telefoon voor de normale gebruikers (softphone),
2. De KCC omgeving – zowel de “dagelijkse werkplek” als de rapportage module.

Enkele dagen voor de demonstratie ontvangt de leverancier een lijst met onderwerpen die dienen te worden gedemonstreerd. Deze lijst is in principe voor alle leveranciers gelijk, maar als een leverancier bepaalde wensen heeft aangeboden dan is het logisch dat deze leverancier ook de onderwerpen die daarop betrekking hebben demonstreert – voor zover het mogelijk is om dit op locatie te demonstreren. De leverancier wordt geacht op alle onderwerpen in te gaan. Het is denkbaar dat de demonstratie van een bepaald onderwerp niet lukt. Het beoordelingsteam maakt dan een inschatting of dat dit komt omdat de aangeboden apparatuur niet aan de eisen van dit Programma van Eisen en Wensen voldoet (in dat geval valt de leverancier af), of dat er een redelijk argument is op basis waarvan mag worden verondersteld dat de apparatuur wel aan de eisen voldoet, maar de demonstratie ongelukkigerwijs mislukt.

De leverancier wordt beoordeeld op:

1. Gebruikersvriendelijkheid en toegankelijkheid van de applicaties,
2. Deskundigheid die de leverancier toont tijdens de demonstratie.

2.3.4.6 Prijs

Voor het bepalen van de score voor de prijs wordt de volgende formule gehanteerd:

$$(Laagste inschrijver / Eigen inschrijving) * maximale score$$

De eindbeoordeling wordt gedaan door een door De aanbestedende partij samengestelde beoordelingscommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van De aanbestedende partij en de adviseur.

2.4 Inkoopvoorwaarden

De volgende inkoopvoorwaarden zijn van toepassing (zie bijlagen):

1. De Algemene Inkoopvoorwaarden van het VNG inclusief addendum,
2. Bepaling voor verantwoord gebruik van Algoritmische toepassingen en AI,
3. De Algemene Inkoopvoorwaarden ICT van de gemeente Gulpen-Wittern.

De verkoopvoorwaarden van de leverancier wijzen wij uitdrukkelijk van de hand.

3. Inkoopvoorwaarden

3.1 Het proces

Bij het komen tot een keuze voor een leverancier worden de volgende stappen gevolgd:

1. **De offerte aanvraag:**
 - 1.1. Ten behoeve van de offerte aanvraag is dit Programma van Eisen en Wensen opgesteld, welke aan de inschrijvers ter beschikking is gesteld.
 - 1.2. Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van het Programma van Eisen en Wensen vragen te stellen. Vragen kunnen uitsluitend via Tendered, voor de in de planning genoemde datum, worden ingediend. De gestelde vragen en de antwoorden worden in de Nota van Inlichtingen op Tendered beantwoord.
2. **De beoordelingsfase:**
 - 2.1. De offerte wordt beoordeeld conform de in het Programma van Eisen en Wensen genoemde criteria.
 - 2.2. De offerte wordt na indiening gelezen en beoordeeld door de beoordelingscommissie van Gemeente Gulpen-Wittem. De beoordelingscommissie bestaat uit de projectleider van de gemeente, de inkoper, de externe adviseur, en een representatieve vertegenwoordiging van de gebruikersorganisatie. Alleen leveranciers die na deze initiële beoordeling van de offerte nog voor gunning in aanmerkingen kunnen komen worden in de gelegenheid gesteld om de aangeboden apparatuur te demonstreren.
 - 2.3. Demonstratie: Als de demonstrerende leverancier(s) onvoldoende punten scoren voor hun demonstratie dan zijn er 2 mogelijkheden:
 - 2.3.1. Leveranciers die niet in de gelegenheid zijn gesteld om hun apparatuur te demonstreren, kunnen alsnog gevraagd worden een demonstratie te geven,
 - 2.3.2. De aanbesteding wordt zonder gunning afgebroken.
 - 2.4. Het is mogelijk dat Gemeente Gulpen-Wittem een leverancier verzoekt een referentiebezoek te organiseren voordat tot (voorlopige) gunning wordt overgegaan. In dat geval kan het voorgestelde tijdspad voor de besluitvorming worden bijgesteld,
 - 2.5. De beoordelingscommissie beoordeelt in consensus.
3. **Gunning:**
 - 3.1. De inschrijver die na de demonstratie de meeste kans maakt om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen wordt uitgenodigd voor een gesprek over hun offerte ter verificatie van de gegevens en bespreking van het eventueel te sluiten contract. Alle inschrijvers worden gelijktijdig geïnformeerd over de leverancier die hiervoor wordt uitgenodigd. Het is niet mogelijk om hiertegen bezwaar te maken.
 - 3.2. Blijkt tijdens de bespreking dat in de offerteaanvraag onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betrokken inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze wordt er van uit gegaan dat de besprekingen met de tweede inschrijver kunnen worden afgerond. Blijkt dit ook niet het geval dan zijn de volgende beslissingen mogelijk:
 - 3.2.1. Er worden bespreking gestart met de als derde geëindigde inschrijver,
 - 3.2.2. De aanbesteding wordt zonder gunning afgebroken.
 - 3.3. De contractbesprekingen moeten leiden tot een overeenkomst waarbij de offerteaanvraag, de offerte en de nota van inlichtingen een geheel vormen.
 - 3.4. Na de beoordelingsfase volgt de voorlopige gunningbeslissing.
 - 3.5. Na de voorlopige gunning gaat de Alcateltermijn in.
 - 3.6. De gunning wordt definitief indien in de bezwaartermijn geen kort geding bij de rechtbank is ingediend.
 - 3.7. De aanbestedende partij behoudt zich het recht voor om het gehele aanbestedingstraject tijdelijk of definitief te stoppen of delen van de opdracht niet te gunnen. Deze aanbesteding vindt nadrukkelijk plaats onder het voorbehoud van goedkeuring van de investering door de gemeenteraad van Gemeente Gulpen-Wittem. De aanbestedende partij draagt, zolang de opdracht niet definitief is verstrekt, geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor het risico van (gedeeltelijk) niet gunnen.

3.2 Conformiteitenlijst

Met het deelnemen aan de procedure gaat de leverancier akkoord met de volgende voorwaarden:

1. **Communicatie tussen de aanbestedende partij en de inschrijver:** Het inwinnen van informatie kan uitsluitend schriftelijk **via Tendermed**. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting, om in het kader van de inschrijving en de beoordelingsprocedure contact te zoeken met andere functionarissen van de opdrachtgever of aangesloten instellingen ter verkrijging van informatie die op enige manier samenhangt met de inschrijving/aanbesteding.
2. **Communicatie tussen de aanbestedende partij en de inschrijver:** Communicatie zowel in woord als geschrift vindt plaats in de Nederlandse taal; zowel de inschrijving als alle overige correspondentie. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld; voorbeelden hiervan zijn de technische omschrijvingen van materieel of procedures. De opdrachtgever kan in voorkomend geval om een officiële vertaling verzoeken.
3. **Aangeboden apparatuur:** Er dient waar mogelijk / nodig te worden aangeboden met een combinatie van merken die bewezen goed op elkaar aansluiten.
4. **Alternatieve voorstellen:** Het is toegestaan om een alternatief voorstel te doen, indien dit vanwege het portfolio van de leverancier noodzakelijk is, of indien de leverancier meent middels het alternatief beter aan de eisen en wensen van de opdrachtgever te kunnen voldoen. Bij de beoordeling wordt in eerste instantie uitgegaan van de offertes die de uitgangspunten van de opdrachtgever zo dicht mogelijk benaderen.
5. **Tijdig indienen:** Te laat ontvangen offertes kunnen niet in behandeling worden genomen.
6. **Onherroepelijke aanbieding:** Een leverancier kan zijn offerte na de uiterste indieningstermijn niet wijzigen, aanvullen of herroepen. De aanbieding heeft een minimale geldigheidsduur van zes maanden.
7. **Vragen naar aanleiding van de ingediende offerte:** De opdrachtgever kan een verzoek tot aanvullende informatie doen of vragen stellen ter verduidelijking van uw aanbieding, echter dit kan nimmer leiden tot een wijziging, aanvulling of herroeping van uw aanbieding.
8. **Informatieverstrekking door de opdrachtgever:** De opdrachtgever heeft deze offerteaanvraag en de bijbehorende stukken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De opdrachtgever accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden, omissies en tegenstrijdigheden. Mocht de leverancier stuiten op eventuele onduidelijkheden en dergelijke dan dient leverancier de opdrachtgever hiervan op een zo kort mogelijke termijn op de hoogte te stellen, doch uiterlijk zes dagen voor de uiterste termijn van inschrijving door de in de offerteaanvraag genoemde contactpersoon schriftelijk te attenderen op de vermeende onjuistheid, omissie of tegenstrijdigheid. Indien de inschrijver dit nalaat, achten wij deze niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen of gebaseerd op de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid onrechtmatigheid of onregelmatigheid.
9. **Leveringsomvang:** De in de aanbieding opgenomen hardware en software dienen door de leverancier volledig operationeel opgeleverd te worden. Hieronder wordt verstaan dat alle materialen, hulpmaterialen, servers, software, operating systemen en overige aanvullende elementen in de aanbieding dienen te zijn opgenomen. De werking van en koppeling tussen de verschillende delen van de aangeboden hardware en software is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de leverancier. Daar waar de leverancier ervan uitgaat dat de opdrachtgever werkzaamheden moet verrichten, dient dit uitdrukkelijk in de aanbieding te worden opgenomen.
10. **Leveringsomvang:** De projectprijzen zijn vast voor de looptijd van het project, ook als gedurende de uitrol van het project de planning op verzoek van de opdrachtgever wordt bijgesteld. De looptijd is vanaf de inschrijving van de leverancier tot aan het ondertekenen van het Protocol van Oplevering. Daarna ligt de periodieke kosten vast, maar kunnen deze op basis van maximaal de CBS consumentenprijsindex jaarlijks worden geïndexeerd.
11. **Levering:** De leverancier verplicht zich te voldoen aan de in het Programma van Eisen en Wensen gestelde normen, voorwaarden, eisen en standaarden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien deze normen, voorwaarden, eisen en standaarden niet van toepassing zijn dienen de werkzaamheden, hardware en software te voldoen aan de normen van goed vakmanschap
12. **Wijziging van de leveringsomvang:** Mondelinge toezeggingen en wijzigingen op de overeengekomen leveringsomvang hebben slechts rechtsgeldigheid indien deze schriftelijk zijn bevestigd door beide partijen.
13. **Uitbreidingen:** De opdrachtgever kan uitbreidingen aan het systeem tot 36 maanden na afronding van de werkzaamheden die in dit PvE zijn gespecificeerd afnemen tegen de in het investeringsoverzicht genoemde projectprijzen. Als peildatum geldt de oplevering zonder restpunten van het project. Indien de leverancier én fabrikant in hun prijsstelling afhankelijk zijn van externe factoren die door beiden niet kunnen worden beïnvloed (denk daarbij aan valutarisico's) dan dient dit door de leverancier te worden gemeld. Bij eventuele gunning dienen afspraken te worden gemaakt over hoe met deze risico's wordt omgegaan. Factoren die nadrukkelijk niet worden bedoeld zijn alle factoren die door (stakeholders van) de leverancier en/of de fabrikant wél kunnen worden beïnvloed, zoals verhogingen van de lijstprijs van artikelen, gewijzigde inkoopvoorwaarden, gewijzigde partnerstatus etc.

14. **Boeteclausule:** Met het uitbrengen van de aanbidding conformeert leverancier zich aan de opgegeven planning en dat de aangeboden oplossingen conform het gestelde in het Programma van Eisen en Wensen functioneren. De definitieve planning wordt in overleg met de leverancier in de schriftelijke opdrachtverstrekking vastgelegd. De boete voor het niet tijdig opleveren van het systeem voor de indienststelling bedraagt 0,5% van de aanneemsom (eenmalige kosten) per werkdag met een maximum van 20% van de aanneemsom van het project. De boete wordt alleen opgelegd indien de vertraging aantoonbaar uitsluitend verwijtbaar is aan de leverancier. Voordat tot het opleggen van een boete wordt overgegaan wordt de leverancier eerst schriftelijk in gebreke gesteld en wordt een reële termijn geboden om alsnog verbetering aan te tonen.
15. **Geschillen:** Op de ingediende offerte is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de offerte / aanbesteding mochten ontstaan zullen door de burgerlijke rechter worden beslecht, uitgaande van de zetel van De aanbestedende partij. Deze offerteaanvraag kan niet worden gezien als een aanbod in de zin van Art. 6:217 BW.
16. **Inzet derden:** De leverancier is verplicht de inzet van derden schriftelijk te laten goedkeuren door de aanbestedende partij. De inzet van onderaannemers dient uitdrukkelijk te zijn opgenomen in de aanbidding met vermelding van de naam van de derde en de te verrichten werkzaamheden. De hoofdaannemer blijft te allen tijde het aanspreekpunt voor de gemeente, en verantwoordelijk voor de planning en kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden.
17. **Afval:** De leverancier is verantwoordelijk voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal en oude apparatuur. Voordat apparatuur wordt afgevoerd dient met de opdrachtgever te worden overlegd of de apparatuur door de opdrachtgever op een andere locatie hergebruikt kan worden. De leverancier kan er niet van uitgaan dat de oude apparatuur inruilwaarde heeft. De kosten voor milieuverantwoorde afvoer dienen in de aanbiedingsprijzen te zijn opgenomen.
18. **Publiciteit:** De leverancier is verplicht de opdrachtgever om schriftelijke toestemming te vragen voor het publiceren van informatie in welke vorm dan ook.
19. **Copyrights:** Alle delen van dit Programma van Eisen en Wensen is beschermd door Copyrights (auteursrechten). De opdrachtgever heeft met de rechthebbende (JEZ-ZCT) overeenstemming bereikt over het gebruik van dit RFP. De opdrachtgever en de rechthebbende verlenen aan de potentiële leverancier het gebruiksrecht voor dit RFP uitsluitend en alleen voor dit project. Indien u het RFP, of delen daarvan, vermenigvuldigt ten behoeve van gebruik buiten de eigen onderneming (ook ten behoeve van het opstellen van deze inschrijving), dan dient u hiervoor vooraf schriftelijk toestemming te vragen bij de houder van de copyrights. Indien u zonder schriftelijke toestemming van rechthebbende het RFP, of delen daarvan, vermenigvuldigt ten behoeve van gebruik buiten dit project en de eigen onderneming dan heeft deze recht op een schadevergoeding van € 75.000,-- vermeerderd met de kosten voor juridische bijstand. Informatie over de rechthebbende kan bij de opdrachtgever worden ingewonnen.

Een voorbehoud op bovenstaande voorwaarden leidt tot uitsluiting van de procedure.

3.3 Contractvoorwaarden

3.3.1 Betalingsvoorwaarden eenmalige kosten

De leverancier factureert de aanneemsom en verschuldigde BTW. De volgende termijnbedragen worden gehanteerd voor de initiële projectinvestering:

1. 25% bij opdrachtverstrekking / aanvang van de werkzaamheden,
2. 30% bij levering van de apparatuur op de locatie,
3. 25% bij bedrijfsklare in dienst stelling,
4. 20% na ondertekening van protocol van eindoplevering zonder restpunten.

Bij aflevering van apparatuur op locatie wordt deze apparatuur op dat moment eigendom van de aanbestedende partij en door hun in verzekering genomen. De data van aflevering wordt in overleg bepaald.

Het bedrag voor het gebruik van de cloudoplossing en het onderhoudscontract worden maandelijks vooraf gefactureerd.

3.3.2 Contractvoorwaarden voor de cloud telefonie oplossing en de SLA

Het contract dat door de gemeente Gulpen-Wittern met de leverancier wordt afgesloten voor de af te nemen diensten dient tenminste te voldoen aan de volgende voorwaarden:

1. Bepalen en afrekenen van het maandbedrag

- 1.1. Het aantal gebruikers van de telefooncentrale kan per maand fluctueren. De kosten voor het gebruik van de clouddienst en de SLA kunnen maandelijks worden gefactureerd, op basis van het actuele aantal gebruikers.
 - 1.1.1. De leverancier mag een alternatieve aanbieding doen voor het **jaarlijks** vaststellen van het aantal gebruikers (wel maandelijks facturering), als dat voor de gemeente Gulpen-Wittern voordeliger is. Als dit op jaarbasis tenminste 10% voordeliger uitvalt dan het bepalen van de aantallen op maandbasis dan wordt dit bedrag meegenomen in de investeringsvergelijking.

2. Looptijd contract:

- 2.1. Het af te sluiten contract dient in te gaan op het moment van overname en heeft een looptijd van 4 jaar met de optie om deze 2 keer met 2 jaar te verlengen.
 - 2.1.1. Het onderhoudscontract loopt na 4 jaar automatisch van rechtswege af – het wordt niet stilzwijgend verlengd.
 - 2.1.2. Verlenging van het contract kan met 2 x 2 jaar voor het in het kader van deze aanbesteding overeengekomen tarief en voorwaarden plaatsvinden.
- 2.2. Voortijdige, onmiddellijke ontbinding van het contract is mogelijk (de gemeente Gulpen-Wittern bepaalt of zij daadwerkelijk tot ontbinding overgaat):
 - 2.2.1. Bij vervanging van het telefoonsysteem voor afloop van de contractstermijn. Vervanging is binnen de contractstermijn niet voorzien. Er zijn echter (functionele en andere) oorzaken denkbaar waardoor de gemeente Gulpen-Wittern ervoor zou kunnen kiezen om wel vervroegd tot vervanging over te gaan:
 - 2.2.1.1. Bestuurlijke wijzigingen (fusies of anderszins),
 - 2.2.1.2. Wanprestatie van het telefoonsysteem.
 - 2.2.2. Faillissement van de fabrikant waardoor de productontwikkeling niet meer is geborgd,
 - 2.2.3. Als de leverancier wordt belemmerd in haar bedrijfsvoering, bijvoorbeeld bij faillissement of surseance van betaling,
 - 2.2.4. Bij fusie of overname van de leverancier,
 - 2.2.5. Als de partnerstatus van de leverancier bij de fabrikant verandert naar een lagere status, of verlies van het partnerschap,
 - 2.2.6. Als de fabrikant stopt met de verdere ontwikkeling van de productlijn,
 - 2.2.7. Bij onvoldoende prestatie van de leverancier.
- 2.3. Bij ontbinding worden resterende termijnbedragen niet meer door de gemeente Gulpen-Wittern voldaan.

3. Escalatieprocedure: de leverancier dient in haar contract een escalatieprocedure op te nemen welke tenminste voldoet aan de volgende eisen:

- 3.1. De gemeente Gulpen-Wittern kan bij escalatie contact zoeken met het hoger management van de leverancier,
- 3.2. Escalatie kan plaatsvinden naar aanleiding van technische problemen en naar aanleiding van problemen in de afhandeling van incidenten.

4. Evaluatiemoment:

- 4.1. Op basis van incidenten- en wijzigingen registratie vindt periodiek overleg plaats tussen de gemeente Gulpen-Wittern en de leverancier. Dit overleg vindt in principe eens per half jaar plaats naast (niet tijdens of als onderdeel van de ondersteuningsdag) met de projectleider van de gemeente Gulpen-Wittern. Gespreksonderwerpen zijn: veel voorkomende incidenten, mogelijke verstoringen in de samenwerking, aanstaande wijzigingen, etc. Het planningsinitiatief ligt bij de leverancier. Daarnaast worden de volgende extra evaluatiemomenten gepland:
 - 4.1.1. 1 maand na de in gebruik name van de systemen, 2 maanden na de in gebruik name van de systemen,
 - 4.1.2. In een in overleg te bepalen frequentie als de systemen een grotere storing hebben gehad, welke heeft geleid tot een kleinere beschikbaarheid van 99,7%, om vast te stellen dat de storingen daadwerkelijk zijn verholpen.
- 4.2. Het telefoonsysteem dient als geheel een effectieve beschikbaarheid van 99,7% te halen. Per 0,1% slechtere beschikbaarheid gedurende 6 maanden (peildata elke 6 maanden geteld vanaf het moment dat

hete systeem in gebruik is genomen) kan de gemeente 1% op het maandbedrag voor onderhoud inhouden.

- 4.3. De leverancier wordt geacht tenminste 80% van de meldingen binnen de geëiste oplostijd op te lossen. Per procentpunt slechtere prestatie gedurende 6 maanden (peildata elke 6 maanden geteld vanaf het moment dat hete systeem in gebruik is genomen) kan de gemeente 5% op het maandbedrag voor onderhoud inhouden. Tijdens de halfjaarlijkse rapportage wordt tenminste gerapporteerd op:
 - 4.3.1. Het aantal gemelde incidenten en hun aard,
 - 4.3.2. De geleverde prestatie om de incidenten op te lossen,
 - 4.3.3. De gerealiseerde respons en reparatietijden.

4. Bijlage I. Door de leverancier in te vullen

4.1 Conformiteitenlijst

Hoofdstuk	Onderwerp	Paraaf voor akkoord door de leverancier
<i>Inrichtingsprincipes</i>	De leverancier verklaart kennis te hebben genomen van de uitgangspunten in het beleidsstuk "Inrichtingsprincipes telefonie". Het kunnen voldoen aan dit beleidsstuk is een eis, behalve de onderdelen die expliciet als wens zijn benoemd. De leverancier heeft de uitgangspunten in het beleidsdocument begrepen en heeft hiermee rekening gehouden bij het samenstellen van haar aanbieding.	
<i>Deel 2, H4, door de leverancier uit te voeren werkzaamheden</i>	Tenminste de in dit hoofdstuk benoemde werkzaamheden maken deel uit van de aanbieding	
<i>Deel 2, H5, eisen aan het onderhoudscontract</i>	Het onderhoudscontract voldoet tenminste aan de in dit hoofdstuk genoemde voorwaarden	

4.2 Referenties

In de referenties wordt u gevraagd om op te geven welke mensen vanuit uw organisatie bij de referentie betrokken zijn geweest. Gelieve hier ook te melden of de genoemde medewerker(s) nog bij u in dienst is (zijn).

De leverancier wordt verzocht hieronder tenminste 2 referenties te benoemen waar in 2021 – heden een vergelijkbare installatie is opgeleverd.

Referentie 1	
Naam organisatie	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
Projectomvang (complexiteit)	
Korte omschrijving van het project	
Datum aanvang project	
Opleverdatum	
Projectleider namens gegadigde	

Referentie 2	
Naam organisatie	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	
Projectomvang (complexiteit)	
Korte omschrijving van het project	
Datum aanvang project	
Opleverdatum	
Projectleider namens gegadigde	

