



Offerteaanvraag ten behoeve van de Europees openbare aanbesteding

Telefoniediensten

Gemeente Veendam, gemeente Pekela, GRID NV en Afeer

Referentienummer Aanbestedende dienst: 2023-053115

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
INLEIDING	4
DEFINITIES	5
1 BESCHRIJVING AANBESTEDENDE DIENST	6
1.1 GEMEENTE VEENDAM	6
1.2 GEMEENTE PEKELA.....	6
1.3 GRID NV	6
1.4 AFEER.....	7
2 OMSCHRIJVING OPDRACHT	8
2.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT	8
2.2 PERCEEL 1: MOBIELE COMMUNICATIEDIENSTEN	8
2.3 PERCEEL 2: VASTE TELEFONIEDIENSTEN	8
2.4 LOCATIES	9
2.5 GEWENSTE SITUATIE	10
PERCEEL 1:	10
PERCEEL 2:	11
3 DE OVEREENKOMST	19
4 PROCEDURE VAN AANBESTEDING	21
4.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE	21
4.2 GEHEIMHOUDING	21
4.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: TENDERED	21
4.4 COMMUNICATIE.....	21
4.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	22
4.6 NOTA VAN INLICHTINGEN	22
4.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING	23
4.8 STORINGEN.....	26
4.9 BEOORDELINGSPROCEDURE	26
4.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING	28
4.11 GESTANDDOENING.....	28
4.12 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST	28
4.13 KLACHTEN AANBESTEDING	29
5 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	30
5.1 GESCHIKTHEIDSEISEN	31
5.2 BEROEP OP EEN ANDER.....	33
5.3 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	37
5.4 VERKLARING GEEN RUSSISCHE BETROKKENHEID	38
6 PROGRAMMA VAN EISEN.....	39
6.1 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN	40
6.2 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	40
6.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE E)	41
6.4 WACHTKAMEROVEREENKOMST (BIJLAGE F)	41
6.5 VERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE G)	41
6.6 GEMEENTELIJKE INKOOPVOORWAARDEN BIJ IT (GIBIT) (BIJLAGE H)	41
7 GUNNINGSCRITERIUM EN BEOORDELING	42

7.1	GUNNINGSCRITERIUM PERCEEL 1 – MOBIELE TELEFONIE.....	42
7.2	GUNNINGSCRITERIUM PERCEEL 2 – VASTE TELEFONIE EN CC-AANSLUITINGEN.....	46
7.3	BEOORDELINGSKADER PERCEEL 1 EN PERCEEL 2.....	51

BIJLAGEN ZIJN SEPARAAT TOEGEVOEGD

BIJLAGE A:	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT – pdf
BIJLAGE B1:	PRIJSINVULFORMULIER MOBIELE COMMUNICATIEDIENSTEN (PERCEEL 1) – excel
BIJLAGE B2:	PRIJSINVULFORMULIER VASTE TELEFONIEDIENSTEN (PERCEEL 2) - excel
BIJLAGE C1:	STANDAARDFORMAT REFERENTIES (PERCEEL 1)- Word
BIJLAGE C2:	STANDAARDFORMAT REFERENTIES (PERCEEL 2)- Word
BIJLAGE D:	CONCERNVERKLARING - Word
BIJLAGE E1:	CONCEPTOVEREENKOMST PERCEEL 1 MOBIELE COMMUNICATIEDIENSTEN – pdf
BIJLAGE E2:	CONCEPTOVEREENKOMST PERCEEL 2 (VASTE TELEFONIE EN CC AANSLUITING) – pdf
BIJLAGE F1:	WACHTKAMEROVEREENKOMST MOBIELE COMMUNICATIEDIENSTEN (PERCEEL 1) – pdf
BIJLAGE F2:	WACHTKAMEROVEREENKOMST VASTE TELEFONIEDIENSTEN (PERCEEL 2) – pdf
BIJLAGE G:	VERWERKERSOVEREENKOMST
BIJLAGE H:	GIBIT 2020 – GEMEENTELIJKE INKOOPVOORWAARDEN BIJ IT – pdf
BIJLAGE I:	PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 1 (MOBIELE COMMUNICATIE) – EXCEL
BIJLAGE J:	PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 2 (VASTE TELEFONIE) – EXCEL
BIJLAGE K:	Globaal ontwerp (PERCEEL 2 – VASTE TELEFONIE)
BIJLAGE L:	UITVOERING SOCIAL RETURN - pdf
BIJLAGE M:	VERKLARING RUSSISCHE BETROKKENHEID
BIJLAGE N:	FORMAT T.B.V. VRAGEN NOTA VAN INLICHTINGEN

INLEIDING

De opdrachtgever van de opdracht is de gemeente Veendam. De opdracht betreft de uitvoering van mobiele communicatiediensten en vaste telefoniediensten, incl. een contactcenteroplossing. Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de geldende Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012).

Deze offerteaanvraag bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een idee te kunnen krijgen van de inhoud van de opdracht om op die manier te kunnen besluiten of zij een inschrijving in willen dienen. Daarnaast worden geïnteresseerden door middel van deze offerteaanvraag nader geïnformeerd over de procedure die de Aanbestedende dienst zal volgen om tot een overeenkomst te komen met een onderneming die de uitvoering van de opdracht op zich zal nemen. Deze offerteaanvraag is bedoeld voor exclusief gebruik door geïnteresseerden voor het indienen van een inschrijving. Alle informatie in deze offerteaanvraag dient vertrouwelijk behandeld te worden.

De offerteaanvraag bestaat uit vijf delen:

- Hoofdstuk 1 bevat informatie over de opdrachtgever en over de opdracht;
- Hoofdstuk 2 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de aanbestedingsprocedure;
- Hoofdstuk 3 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen en de beoordeling hiervan;
- Hoofdstuk 4 bevat het programma van eisen;
- Hoofdstuk 5 bevat het gunningscriterium en de beoordeling hiervan.

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van [aanbestedende dienst en COPPA CBP B.V.]

DEFINITIES

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure.

Aanbestedende dienst / opdrachtgever

Aanbestedende Dienst bestaat uit de gezamenlijke deelnemers. Gemeente Veendam is gemandateerd/benoemd als opdrachtgever. Gemeente Veendam, gevestigd te Raadhuisplein 5, in Veendam.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de Aanbestedende dienst zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

Aankondiging

De formele aankondiging van de opdracht in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op Aanbestedingsplatform (www.Tenderned.nl).

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bijgevoegd in Bijlage A.

Inschrijving

De offerte van de inschrijver, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de Aanbestedende dienst zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

Overeenkomst

De schriftelijke afspraken tussen Aanbestedende dienst (opdrachtgever) en beoogd opdrachtnemer (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, de inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

Werkdagen

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag. Waar voor het overige gesproken wordt over een dag, wordt bedoeld een kalenderdag.

Verder zijn de definities zoals opgenomen in artikel 1.1 Aw 2012 van toepassing.

1 BESCHRIJVING AANBESTEDENDE DIENST

Deelnemers aan deze aanbesteding (verder te noemen de Aanbestedende dienst) zijn: Gemeente Veendam, gemeente Pekela, GRID NV en Afeer (perceel 1) en Gemeente Veendam, gemeente Pekela, GRID NV (perceel 2).

Penvoerder/ Opdrachtgever

Gemeente Veendam is opdrachtgever én penvoerder, gemandateerd, gevolmachtigd om de procedure te voeren en handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke: Dhr. A. Castelein (Gemeentesecretaris gemeente Veendam). De eindverantwoordelijke moet instemmen met de conceptovereenkomst tussen de Aanbestedende dienst en de opdrachtnemer. Pas nadat deze instemming is verkregen en de bezwaartermijn is verlopen, kan de opdracht definitief gegund worden.

De overeenkomst wordt getekend door GRID NV als Gezamenlijke Regionale ICT-Dienst voor de gemeenten.

1.1 GEMEENTE VEENDAM

Gemeente Veendam is een gemeente in de provincie Groningen met ruim 27.000 inwoners. Veendam is dé Parkstad van de provincie Groningen met veel groen, mooie waterpartijen en karakteristieke elementen. Daarnaast beschikt de gelijknamige woonplaats Veendam over een hoog voorzieningenniveau waarmee het een duidelijke regiofunctie vervult.

De gemeente heeft een oppervlakte van 78,7 km² (waarvan 2,6 km² water). De gemeente kreeg haar huidige grenzen in 1969, toen een deel van de voormalige gemeente Wildervank bij Veendam werd gevoegd.

De opdracht wordt namens opdrachtgever verstrekt door het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente.

1.2 GEMEENTE PEKELA

Gemeente Pekela, bestaande uit de dorpen Oude Pekela, Nieuwe Pekela en Boven Pekela, is de sociaalste gemeente van Nederland en zet zich in voor haar ruim 12.000 inwoners. De gemeente beslaat een oppervlakte van 50,22 km². Pekela is ontstaan door de samenvoeging van Oude Pekela en Nieuwe Pekela per 1 januari 1990.

1.3 GRID NV

GRID N.V. is in 2014 ontstaan als Gezamenlijke Regionale ICT-Dienst voor de gemeenten Westerwolde, Oldambt, Pekela en Veendam. GRID biedt een IT-omgeving waardoor publieke organisaties in regio Groningen op een snelle en veilige wijze gegevens kunnen uitwisselen en transacties kunnen uitvoeren met burgers, organisaties en andere overheidsinstanties.

Waar tot 2014 iedere gemeente haar eigen ICT-afdeling had, vormt GRID vandaag de dag een hechte club IT-specialisten binnen een eigen onderneming. Het is haar taak om ervoor te zorgen dat het IT-

beleid, beheer van de systemen, netwerken, applicaties en gegevens voor publieke organisaties dagelijks vlekkeloos verloopt. Dat doet zij op een eenduidige, flexibele, open en klantgerichte wijze. Als IT-leverancier en betrokken adviseur voor overheidsorganisaties in regio Groningen omarmt GRID de digitale dienstverlening voor publieke organisaties. Naast gemeentelijke organisaties biedt zij haar dienstverlening ook aan andere publieke organisaties in de regio aan.

1.4 AFEER

Afeer is het sociaal ontwikkelbedrijf van de gemeenten Oldambt, Pekela en Westerwolde. Mensen die zelf niet of moeilijk aan een baan kunnen komen worden door Afeer geholpen. Daarnaast organiseert Afeer dagelijks werk voor medewerkers met een arbeidsbeperking. Afeer zet zich in voor een inclusieve arbeidsmarkt en is bruggenbouwer tussen overheid en bedrijfsleven.

Afeer heeft locaties in Winschoten, Blijham, Vlagtwedde en Pekela. Bij Afeer werken ruim 120 ambtelijke medewerkers. Daarnaast organiseert Afeer dagelijks werk voor ruim 750 medewerkers met een arbeidsbeperking

2 OMSCHRIJVING OPDRACHT

2.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT

De opdracht betreft de aanschaf van mobiele aansluitingen, vaste telefonie aansluitingen en contact center aansluitingen.

Deze opdracht betreft een geclusterde opdracht van de Aanbestedende diensten. De diensten zijn onlosmakelijk een samenhangend geheel door de samenwerking middels de Gezamenlijke Regionale ICT-Dienst (GRID). Uit de marktanalyse is gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, samenvoeging van de aanbestedende diensten, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

De opdracht wordt onderverdeeld in Perceel 1: aanschaf van mobiele aansluitingen en Perceel 2: de aansluiting van vaste telefonie aansluitingen en contact center oplossingen.

2.2 PERCEEL 1: MOBIELE COMMUNICATIEDIENSTEN

Hieronder vallen:

- 630 Mobiele abonnementen t.b.v. gebruik in smartphones (spraak/data);
- 60 Mobiele abonnementen t.b.v. gebruik in andere mobiele devices (data only);
- Oplossingen voor indoor-netwerkdekking (op locaties waar dit van toepassing is).

De volgende onderwerpen vallen expliciet buiten de scope van deze aanbesteding:

- Levering van mobiele telefoontoestellen of overige mobiele randapparatuur (smartphones, tablets, laptops, etc.).
- Het leveren en/of implementeren van een oplossing voor Mobile Device Management (MDM) of Enterprise Mobility Management (EMM).
- Het leveren en/of implementeren van netwerk-infrastructuren binnen en tussen locaties van de aanbestedende dienst (LAN/WAN-infrastructuren).
- Voor de integratie van telefonie en MS Teams levert Opdrachtgever, voor zover nodig, de hiertoe benodigde Microsoft licenties via een bestaande overeenkomst voor Microsoft licenties.

2.3 PERCEEL 2: VASTE TELEFONIEDIENSTEN

- Vaste telefonie: een telefonievoorziening voor het gebruik van vaste telefoonnummers, waarbij de afhandeling van telefoongesprekken van en naar deze nummers primair vanuit Microsoft Teams plaatsvindt. Daarnaast kunnen ook (50 stuks) vaste telefoontoestellen worden aangesloten. Een hiertoe eventueel benodigd telefoniesysteem dient als cloud-telefoniedienst te worden aangeboden.
- Een contactcenter-oplossing voor het Klant Contact Centrum (KCC) van de aanbestedende dienst, waarbij deze oplossing naadloos integreert met Microsoft Teams. (Op dit moment is er sprake van 1 gezamenlijk KCC voor de gemeente Veendam en Pekela. Per 1 juli 2024 verwachten beide gemeenten elk over een separaat KCC te beschikken.). Ook de Servicedesk van GRID N.V. zal gebruik gaan maken van de contactcenter-oplossing. In totaal omvatten de drie contactcenter-

omgevingen (Veendam, Pekela en GRID) 15 werkplekken. Ook de contactcenter-oplossing dient als clouddienst te worden aangeboden.

- De afhandeling van telefoonverkeer van en naar de aansluitingen op de vaste telefoniedienst, incl. de hiervoor benodigde telefoonlijnen (SIP-trunks).

Inschrijver is in staat om de dienstverlening samen te brengen en als één oplossing c.q. dienst aan te bieden, te leveren, te implementeren en hierop service en support te verlenen.

De volgende onderwerpen vallen expliciet buiten de scope van deze aanbesteding:

- Levering van mobiele telefoontoestellen of overige mobiele randapparatuur (smartphones, tablets, laptops, etc.).
- Het leveren en/of implementeren van een oplossing voor Mobile Device Management (MDM) of Enterprise Mobility Management (EMM).
- Het leveren en/of implementeren van netwerk-infrastructuren binnen en tussen locaties van de aanbestedende dienst (LAN/WAN-infrastructuren).
- Voor de integratie van telefonie en MS Teams levert Opdrachtgever, voor zover nodig, de hiertoe benodigde Microsoft licenties via een bestaande overeenkomst voor Microsoft licenties.

2.4 LOCATIES

Daar waar er in deze aanbesteding en de diverse documenten wordt gerefereerd naar een locatie of locaties van Aanbestedende dienst is het volgende van toepassing:

Locatie		Adres
L1	Gemeentehuis Veendam	Raadhuisplein 5, 9641 AW, Veendam
L2	BWI-gebouw	Jan Salwaweg 1, 9641 LL, Veendam
L3	Bureaudienst WMO	Jan Salwaweg 5, 9641 LL, Veendam
L4	Gemeentehuis Pekela	Raadhuislaan 8, 9665 JD, Oude Pekela
L5	Kantoorlocatie GRID N.V.	Brugstraat 2, 9679 BR, Scheemda
L6	Gemeentewerf Veendam	Industrieweg 8, 9641 HM, Veendam
L7	Tropiqua	Jan Salwaweg 2, 9641 LN, Veendam
L8	Afvalbrengstation	Meihuizenweg 5, 9648 LN, Wildervank
L9	Sportpark Langeleegte	Langeleegte 16, 9646 BG Veendam
L10	vanBeresteyn	Museumplein 5, 9641 AD Veendam
L11	Gemeentewerf gemeente Pekela	Industrieweg-West 41, 9665PX, Oude Pekela
L12	Productielocatie Afeer	Mr. A.J. Romijnweg 17, 9672 AH, Winschoten
L13	Afeer Dienstverlening	Winschoter Hogebrug 1, 9697 XB Blijham
L14	Werklab Pekela	H. Hindersstraat 54, 9665 RC Oude Pekela

2.5 GEWENSTE SITUATIE

PERCEEL 1:

2.5.1 ALGEMEEN:

Met dit perceel verwacht Aanbestedende dienst een overeenkomst met een (nieuwe) dienstverlener aan te gaan ten behoeve van mobiele communicatie. Onder deze overeenkomst vallen de mobiele aansluitingen (mobiele abonnementen) die de medewerkers van gemeente Veendam, gemeente Pekela, Afeer en van GRID zullen gebruiken in smartphones, tablets en eventuele andere mobiele devices.

2.5.2 CONFIGURATIE/AANTALLEN

2.5.2.1 DISCLAIMER

Er is ten behoeve van deze aanbesteding een zo nauwkeurig mogelijke inschatting gemaakt van de benodigde aantallen. Deze dienen echter ter indicatie en worden in de aanbesteding gehanteerd om inschrijvingen zo objectief mogelijk met elkaar te kunnen vergelijken.

Inschrijver kan aan deze aantallen geen rechten ontlenen ten aanzien van in de inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Aantallen zoals beschreven in dit document en/of overige aanbestedingsdocumenten kunnen op het moment van definitieve opdrachtverstrekking derhalve wijzigen (lees: aantallen kunnen naar beneden of naar boven worden bijgesteld).

2.5.2.2 PERCEEL 1 - MOBIELE AANSLUITINGEN

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Mobiele aansluitingen t.b.v. gebruik in smartphones (spraak/data-aansluitingen) (Zie PvE)	630	n.v.t.	Deze aantallen zijn gebaseerd op de initieel door Opdrachtgever benodigde aantallen voor: a) gemeente Veendam (300 spraak/data abonnementen); b) gemeente Pekela (120 spraak/data abonnementen); c) Afeer (180 spraak/data abonnementen) d) Interne organisatie GRID N.V. (30 spraak/data abonnementen). Conform PvE Perceel 1
Mobiele aansluitingen t.b.v. gebruik in overige mobiele devices (data-only aansluitingen)	60	n.v.t.	Conform PvE Perceel 1
Databundel	1	n.v.t.	Het volume van de databundel dient tenminste 10GB per aansluiting per maand te kunnen faciliteren o.b.t. de hierboven genoemde aantallen aansluitingen Conform PvE Perceel 1

2.5.3 TESTEN, OPLEVEREN, INBEDRIJFSTELLEN (MIGRATIE) EN ACCEPTATIE

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
Testen, opleveren, inbedrijfstellen (migratie) en acceptatie.	1	Alle apparatuur en applicaties volledig geïnstalleerd en werkend opgeleverd door leverancier. Conform PvE Perceel 1

PERCEEL 2:

2.5.4 ALGEMEEN

De Aanbestedende dienst gaat in de nieuwe situatie gebruikmaken van een nieuwe, moderne en toekomstgerichte telefonievoorziening. Deze voorziening dient klantcontact met inwoners, bedrijven en overige relaties en intern contact met collega's optimaal te ondersteunen én een bijdrage te leveren aan een goede telefonische bereikbaarheid. Doel is om te komen tot een nieuwe oplossing die volledig is afgestemd op de manier van werken binnen de organisatie van Opdrachtgever en op de door Opdrachtgever geboden dienstverlening. De belangrijkste uitgangspunten voor de keuze van het in dit programma van eisen en wensen beschreven oplossingsconcept zijn:

1. Telefonievoorziening als een dienst. De cloud-gebaseerde dienst wordt:
 - geleverd op basis van een *pay-per-use* model. Opdrachtgever wordt zelf geen eigenaar van centrale systeemdelen en betaalt alleen voor wat er wordt gebruikt;
 - geleverd inclusief een SIP-trunk infrastructuur ten behoeve van de ontsluiting naar openbare telefonienetwerken. De afhandeling van inkomend en uitgaand telefonieverkeer maakt integraal deel uit van de dienstverlening en is daarmee prijstechnisch onderdeel van het *pay-per-use* model;
 - gekoppeld aan en geïntegreerd met Microsoft Teams. Hiermee wordt in- en extern bellen via de MS Teams applicatie voor een deel van de medewerkers gefaciliteerd.
2. Flexibiliteit en schaalbaarheid qua aantallen, verbruik en functionaliteit;
3. Optimale ondersteuning van de bereikbaarheid van de organisatie(s) van Opdrachtgever en haar medewerkers;
4. Hoge beschikbaarheid van functionaliteiten en dienstverlening op basis van een Service Level Agreement (SLA) en aanvullende diensten. (Zie PvE 8 Dienstverlening)

2.5.5 BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID

2.5.5.1 CENTRALE BEREIKBAARHEID

Het Klant Contact Center (KCC) van de gemeenten Veendam en Pekela levert een bijdrage aan een zo efficiënt mogelijke dienstverlening naar en klantgerichte afhandeling van het telefonisch contact met inwoners en bedrijven. In relatie tot centraal klantcontact en de inzet van communicatiemiddelen en -faciliteiten is de volgende invulling belangrijk voor de nieuwe situatie:

1. Voor de centrale afhandeling van telefonische oproepen maakt het KCC gebruik van een contactcenteroplossing. De onderstaande aspecten worden hierbij vanuit de nieuwe telefonievoorziening gefaciliteerd:
 - Gelijkmatische verdeling van telefonische oproepen naar beschikbare KCC-medewerkers;
 - Routeren van telefoonoproepen op basis van datum, dag van de week en tijdstip;
 - Wachtrijafhandeling;
 - Real-time inzicht in de centrale telefonische bereikbaarheid;
2. Historische managementinformatie over de centrale telefonische bereikbaarheid en de prestaties van het KCC. De contactcenteroplossing is locatieonafhankelijk beschikbaar voor de medewerkers van het KCC. Zij kunnen de contactcenterapplicatie dus op een willekeurige locatie gebruiken en vanuit hier de telefoon bedienen. Voor het beantwoorden van telefonische oproepen maakt de KCC-medewerker gebruik van een contactcenter-agent applicatie in combinatie met een headset. Hierbij kunnen de KCC-medewerkers t.b.v. het audiopad gebruik maken van een telefonie-*device* naar keuze: een *softphone*, een vast telefoontoestel of indien gewenst een mobiel toestel (smartphone).
3. Binnen de contactcenterapplicatie wordt in eerste instantie alleen telefonie afgehandeld. In de toekomst is het mogelijk om binnen dezelfde applicatie meerdere communicatiekanalen zoals (web)chat, e-mail, WhatsApp, social media en videocommunicatie integraal af te handelen (omnichannel contactcenter faciliteit, al dan niet te realiseren door een uitbreiding van licenties binnen de bestaande contactcenteromgeving).
4. De contactcenterapplicatie kent een integratie met Microsoft Teams. Hiermee krijgen de medewerkers van het KCC optimaal inzicht in de bereikbaarheid van collega's in de backoffice (beschikbaar, in bespreking/vergadering, afwezig, telefonisch in gesprek, in een Teams-call etc.).
5. Binnen het KCC van zowel gemeente Veendam als gemeente Pekela maakt men gebruik van het klantcontactstelsel JOIN Klant Contact (JKC). De contactcenterapplicatie moet gekoppeld worden met JKC. De inrichting en het functionele gebruik van deze koppeling zullen tijdens de realisatie-/implementatiefase worden afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierbij kunnen tenminste de volgende functies worden geboden:
 - Registratie van telefonische klantcontacten (pop-up van klantinformatie aan de hand van herkenning van het telefoonnummer van de beller);
 - Eenvoudig indienen van terugbelverzoeken, inclusief de bewaking van de opvolging hiervan;
 - Geautomatiseerd vullen van klantinformatie, zoals het door de beller gepresenteerde telefoonnummer.

Voor alle specifieke eisen m.b.t. de inrichting van de gevraagde contactcenter-oplossing wordt verwezen naar het Programma van Eisen – perceel 2 (vaste telefoniediensten).

2.5.5.2 PERSOONLIJKE BEREIKBAARHEID

Aanbestedende dienst beschikt over een werkomgeving waarbij het vrij gebruiken van informatie, het tijd- en plaats-onafhankelijk communiceren en samenwerken goed tot hun recht komen. De telefonievoorziening dient ondersteunend te zijn aan dit proces. In relatie tot de bereikbaarheid van medewerkers en de inzet van communicatiemiddelen en -faciliteiten is de volgende invulling belangrijk voor de nieuwe situatie.

1. Voor een deel van de medewerkers verdwijnt de noodzaak om bereikbaar te zijn via het vaste telefoonnummer en om met een vast nummer te kunnen uitbellen. Deze medewerkers maken in de nieuwe situatie alleen gebruik van het mobiele (06-)nummer. In- en uitgaande oproepen

verlopen volledig binnen het mobiele domein en de persoonlijke vaste nummers van deze medewerkers komen te vervallen.

2. Op de hybride werkplek gebruiken de medewerkers MS Teams voor met name interne communicatie, (video)vergaderen, beschikbaarheid en chatten. Voor een deel van de medewerkers is een integratie tussen MS Teams en de telefonievoorziening vereist, zodat het mogelijk wordt om:
 - Telefonie (bellen en gebeld worden) als functionaliteit toe te voegen aan de MS Teams omgeving. De betreffende medewerkers kunnen vanuit de MS Teams applicatie (desktop en app op het mobiele toestel) bellen naar externe telefoonnummers en zelf op een vast telefoonnummer gebeld worden, ongeacht op welk device de MS Teams applicatie wordt gebruikt;
 - Vaste telefoonnummers te koppelen aan de MS Teams applicatie van de betreffende medewerkers, zodat het mogelijk is om vanuit deze MS Teams applicatie met een vast nummer 'naar buiten te bellen'.
 - Statusinformatie (beschikbaar/bezet/in gesprek) tussen de telecommunicatievoorziening en MS Teams uit te wisselen, zodat bij het opzetten of doorverbinden van telefoongesprekken rekening kan worden gehouden met de status van de betreffende medewerker.
3. Aanbestedende dienst heeft in een eerdere vernieuwingsslag al 'mobiel, tenzij ...' als telefonieconcept doorgevoerd. In dit telefonieconcept maken medewerkers primair gebruik van een mobiele telefoon, tenzij vanwege de functie of aard van de werkzaamheden (nog) een vaste telefoonaansluiting noodzakelijk is. Voorbeelden van medewerkers die binnen de 'tenzij-categorie' vallen zijn KCC-medewerkers en medewerkers van bijv. een Bestuurssecretariaat.

Voor alle specifieke eisen met betrekking tot de inrichting van de gevraagde MS Teams-integratie wordt verwezen naar het Programma van Eisen – perceel 2 (vaste telefoniediensten).

2.5.5.3 GEBRUIKERSPROFIELEN

In het PvE wordt in enkele eisen verwezen naar gebruikersprofielen. Iedere medewerker van de Aanbestedende dienst krijgt bij de realisatie van de nieuwe telefonievoorziening een gebruikersprofiel toegewezen. Dit profiel schrijft voor over welke middelen en faciliteiten de betreffende medewerker beschikt.

Hieronder volgt een overzicht van de verschillende gebruikersprofielen en de algemene kenmerken per profiel:

Gebruikersprofiel	
Ara	Contactcenter medewerker (KCC): 1. Inkomende en uitgaande bereikbaarheid: centraal vast telefoonnummer. 2. Locatieonafhankelijke oplossing (hybride werkplek: kantoor, onderweg, thuis). Minimaal beschikbare faciliteiten en middelen op de hybride werkplek: • Contactcenter cliënt applicatie en headset. • Softphone, vast telefoontoestel en/of vaste mobiele telefoon (de KCC medewerker kan één van deze drie devices selecteren en gebruiken in combinatie met de contactcenter client applicatie).

Gebruikersprofiel	
	3. Af te handelen communicatiekanaal: spraak (in de toekomst mogelijk uit te breiden naar raamaanvullende contactkanalen zoals mail, chat, WhatsApp, social media). 4. Integratie tussen de contactcenterapplicatie en MS Teams voor optimaal inzicht in de bereikbaarheid van collega's in de backoffice. 5. Doorverbinden van oproepen naar de backoffice.
B	Kantoormedewerker, type 1 1. Smartphone (levering smartphone buiten scope). 2. Inkomende en uitgaande bereikbaarheid: 06-nummer. 3. Voicemail: voicemail mobiele provider.
C	Kantoormedewerker, type 2 1. Smartphone en MS Teams client met telefoniefunctionaliteit. 2. Inkomende bereikbaarheid: vast telefoonnummer (gekoppeld aan MS Teams client) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 3. Uitgaande bereikbaarheid: vast telefoonnummer (vanaf MS Teams client) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 4. MS Teams integratie: zie punt 2 in paragraaf 2.5.5.2 'Persoonlijke bereikbaarheid'.
D	Secretariaatsmedewerker 1. Vast telefoontoestel. 2. Smartphone (levering smartphone buiten scope). 3. Inkomende bereikbaarheid: vast telefoonnummer (gekoppeld aan vast telefoontoestel en evt. MS Teams client) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 4. Uitgaande bereikbaarheid: vast telefoonnummer (vanaf vast telefoontoestel en evt. MS Teams client) en 06-nummer (gekoppeld aan mobiele telefoon/simkaart). 5. Voicemail: voicemail mobiele provider.
E	Dienstdoende medewerker (piketdienst) 1. Inkomende bereikbaarheid: groepsnummer(s) piketdienst(en). 2. Mogelijkheid tot gelijktijdig aan- en afmelden één of meerdere piketdiensten. <i>N.B. dit is een extra rol/profiel die medewerkers met profiel B of C naast hun primaire profiel kunnen krijgen</i>

2.5.6 CONFIGURATIE/AANTALLEN

2.5.6.1 DISCLAIMER

Er is ten behoeve van deze aanbesteding een zo nauwkeurig mogelijke inschatting gemaakt van de benodigde aantallen. Deze dienen echter ter indicatie en worden in de aanbesteding gehanteerd om inschrijvingen zo objectief mogelijk met elkaar te kunnen vergelijken.

Inschrijver kan aan deze aantallen geen rechten ontlenen ten aanzien van in de inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Aantallen zoals beschreven in dit document en/of overige aanbestedingsdocumenten kunnen op het moment van definitieve opdrachtverstrekking derhalve wijzigen (lees: aantallen kunnen naar beneden of naar boven worden bijgesteld).

2.5.7 TESTEN, OPLEVEREN, INBEDRIJFSTELLEN (MIGRATIE) EN ACCEPTATIE

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
Testen, opleveren, inbedrijfstellen (migratie) en acceptatie.	1	Alle apparatuur en applicaties volledig geïnstalleerd en werkend opgeleverd door leverancier. Conform PvE Perceel 2

2.5.8 SERVICE EN ONDERHOUD GEDURENDE CONTRACTPERIODE

Onderdeel	Aantal	Aanvulling
Service, onderhoud en software assurance.	1	Conform PvE Perceel 2

2.5.9 PERCEEL 2 – CENTRALE TELEFONIEVOORZIENING

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Centrale componenten: • Telefonievoorziening. • Systemen, applicaties en systeemintegraties o.a.: ○ Contactcenter; ○ IVR en wachtrijen; ○ MS Teams integratie; ○ AD integratie.	n	n.v.t. (Cloud)	• Alle vereiste licenties/diensten voor de gevraagde totaaloplossing maken onderdeel uit van het aanbod vanuit Inschrijver. • Aantal = n: aantallen te bepalen door Inschrijver op basis van gestelde eisen m.b.t. beschikbaarheid van de oplossing. Conform PvE Perceel 2
SIP trunk(s), incl. afhandeling inkomend en uitgaand telefoonverkeer	n	n.v.t. (Cloud)	Aantal = n: aantallen te bepalen door Inschrijver op basis van gestelde eisen m.b.t. capaciteit en beschikbaarheid van de gevraagde oplossing. Conform PvE Perceel 2

I

2.5.10 PERCEEL 2 – MIDDELEN EN FACILITEITEN

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Voorzieningen gebruikersprofiel A (Contactcenter medewerker KCC)	15 30	L1, L4 en L5	Max. aantal contactcenter werkplekken, in gebruik door medewerkers met gebruikersprofiel A. Totaal aantal agenten, incl. supervisors (profiel A). Deze dienen onder een persoonlijke code te kunnen inloggen binnen de contactcenter omgeving (niet gelijktijdig, zie ook max. aantal contactcenter werkplekken). Vereiste voorzieningen: contactcenter-werkplek conform PvE Perceel 2
Gebruikersprofiel B (Kantoormedewerker, type 1)	350	n.v.t.	Totaal aantal medewerkers met gebruikersprofiel B. Geen specifieke voorzieningen vereist (gebruikers met een smartphone en bestaand mobiel abonnement).
Voorzieningen gebruikersprofiel C (Kantoormedewerker, type 2)	100	n.v.t.	Totaal aantal medewerkers met gebruikersprofiel C. Vereiste voorzieningen o.a. MS Teams telefonie-integratie conform PvE Perceel 2
Voorzieningen gebruikersprofiel D (Secretariaatsmedewerker)	20	L1 t/m L5	Totaal aantal medewerkers met gebruikersprofiel D. Vereiste voorzieningen o.a. MS Teams telefonie-integratie en een vast telefoontoestel, conform PvE Perceel 2
Voorzieningen gebruikersprofiel E (Dienstdoende medewerker piketdienst)	4 50	n.v.t. n.v.t.	Totaal aantal piketdienst groepen. Totaal aantal medewerkers met profiel E die zich kunnen aan- en afmelden binnen één of meerdere piketgroepen. Vereiste voorzieningen (middelen en faciliteiten) conform PvE Perceel 2
Supervisor werkplek: • Supervisor applicatie. • Beheer contactcenter. • Management rapportages.	4	L1, L4 en L5	Vereiste voorzieningen (middelen en faciliteiten) conform PvE Perceel 2
Wallboard applicatie (KCC)	3	L1, L4 en L5	Vereiste voorzieningen (middelen en faciliteiten) conform PvE Perceel 2

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Standaard vast telefoontoestel	40	L1 t/m L5	Specificaties toestel zie PvE Perceel 2
Uitgebreid vast telefoontoestel (t.b.v. gebruikersprofiel D)	10	L1 t/m L5	Specificaties toestel zie PvE Perceel 2
USB headset (draadloos, binaural/2 oorkussens).	30	L1, L4 en L5	Persoonlijke headset voor contactcenter medewerker. <i>N.B. Type headset als uitgangspunt, definitieve headsetkeuze met eventuele Persoonlijke headset voor contactcenter medewerker. Iedere contactcenter medewerker mag een headset uitkiezen bij Opdrachtnemer. De prijs voor de headset dient marktconform te zijn. Indien uit benchmarkonderzoek van de Opdrachtgever blijkt dat de prijs voor de af te nemen headset of headsets niet marktconform is of zijn, heeft Opdrachtgever voor die specifieke headset het recht om deze bij een andere naar keuze van Opdrachtgever leverancier af te nemen. Ook indien Opdrachtnemer niet in staat is de gewenste headset te leveren, heeft Opdrachtgever voor die specifieke headset het recht om deze bij een andere naar keuze van Opdrachtgever leverancier af te nemen.</i>
Management rapportages	1	n.v.t.	Vereiste voorzieningen (middelen en faciliteiten) conform PvE Perceel 2
Functioneel beheer: • Telefonievoorziening. • Telefonie / UC applicaties. • IVR en wachtrijen. • Contactcenter omgeving.	1	n.v.t.	Vereiste voorzieningen (middelen en faciliteiten) conform PvE Perceel 2

2.5.11 PERCEEL 2 – KOPPELINGEN EN INTEGRATIES

Onderdeel	Aantal	Locatie	Aanvulling
Microsoft Teams (telefonie)	3	n.v.t.	Integratie van de MS Teams interface met de cloud telefonievoorziening, voor het faciliteren van MS Teams telefonie aan gebruikers met gebruikersprofiel C en D Conform PvE Perceel 2
Azure Active Directory	3	n.v.t.	Integratie Azure Active Directory met de cloud telefonievoorziening. Conform PvE Perceel 2

Exchange Online	1	n.v.t.	Integratie van Exchange Online met de cloud telefonievoorziening Conform PvE Perceel 2
Klantcontactstelsysteem (JKC)	2	n.v.t.	Koppeling en integratie met JKC voor zowel het KCC van gemeente Veendam als het KCC van gemeente Pekela. Conform PvE Perceel 2

2.5.12 PERCEEL 2 – OPLEIDING EN INSTRUCTIE

Onderdeel	Aantal personen	Aanvulling
Gebruikerstraining t.b.v. gebruikersprofiel A (KCC-medewerker).	30	Conform PvE Perceel 2
Training supervisor KCC (functioneel beheer KCC + rapportages)	5	Conform PvE Perceel 2
Algemene gebruikerstraining MS Teams telefonie t.b.v. gebruikersprofiel C. Key-user training o.b.v. 'train-the-trainer'	20	Conform PvE Perceel 2
Gebruikerstraining t.b.v. gebruikersprofiel D (Secretariaatsmedewerker).	10	Conform PvE Perceel 2
Training functioneel beheer telefonievoorziening	4	Conform PvE Perceel 2

3 DE OVEREENKOMST

Overeenkomst perceel 1:

Deze opdracht betreft een overeenkomst met een geraamde waarde van € 456.600.

De raming is gebaseerd op het aantal mobiele aansluitingen per organisatie keer de jaarlijkse kosten, keer de looptijd van de overeenkomst.

Organisatie	Mobiele aansluitingen	Raming opdrachtwaarde (4 jaar)
Gemeente Veendam	300	€ 216.000,-
Gemeente Pekela	120	€ 86.400,-
Afeer	180	€ 129.600,-
GRID	30	€ 21.600,-
Totaal	630	€ 456.600,-

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de raming.

De uitvoering van de opdracht is gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de overeenkomst, gepland van 01 juli 2024 tot met 30 juni 2026, met een optie tot eenzijdige verlenging door de Aanbestedende dienst van tweemaal 1 jaar tot 30 juni 2028 en met de feitelijke levering en acceptatie van de product(en). De overeenkomst wordt namens GRID NV afgesloten door ondertekening van de definitieve overeenkomst door de aanbestedende dienst.

Uitbreiding van de overeenkomst

De overeenkomst kan maximaal met 100 aansluitingen worden uitgebreid, als er personeel in dienst treedt bij de aanbestedende dienst.

Herzieningsclausule perceel 1

De overeenkomst zal ruimte moeten bieden om gedurende de looptijd eventueel ook andere, bij GRID aangesloten, publiekrechtelijke organisaties te laten participeren.

- Indien er maximaal 3 organisaties aansluiten bij GRID, afhankelijk van de grootte van de organisatie, heeft GRID het recht om deze overeenkomst uit te breiden met maximaal 300 mobiele communicatie.
- Hierbij gelden de (geïndexeerde) tarieven zoals overeengekomen in Prijsin Vulformulier (bijlage B)
- De uitbreiding van deze diensten vindt plaats onder dezelfde eisen en voorwaarden. Tevens worden aanvullende afspraken over de dienstverlening vastgelegd in een addendum en schriftelijk wordt vastgelegd welke looptijd geldt voor het uitvoeren van de dienstverlening. In ieder geval mag het uitvoeren van de dienstverlening maximaal lopen tot 2028 voor mobiele communicatie.

Overeenkomst perceel 2:

Deze opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 400.000

De raming is gebaseerd op de eenmalige investeringskosten basistelefoniedienst (aansluitkosten, inrichtingskosten), contactcenter-oplossing, diverse integraties, investering in vaste telefoontoestellen, opleidingen/trainingen, projectleiding opdrachtnemer, onvoorzien per organisatie plus de jaarlijkse opex kosten per organisatie keer de looptijd van de overeenkomst.

Organisatie	Eenmalige investeringen (CAPEX)	Kosten per maand (OPEX)	Raming opdrachtwaarde (6 jaar)
Gemeente Veendam	€ 75.000,-	€ 2.300,-	€ 240.600,-
Gemeente Pekela	€ 32.000,-	€ 1.000,-	€ 104.000,-
GRID	€ 5.000,-	€ 700,-	€ 55.400,-
Totaal	€ 112.000,-	€ 4.000,-	€ 400.000,-

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de raming.

De uitvoering van de opdracht is gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de overeenkomst, gepland van 01 juli 2024 tot en met 30 juni 2028, met een optie tot eenzijdige verlenging door de Aanbestedende dienst van 2-maal 1 jaar. De overeenkomst wordt namens GRID NV gesloten door ondertekening van de definitieve overeenkomst door alle partijen.

Herzieningsclausule perceel 2

De overeenkomst zal ruimte moeten bieden om gedurende de looptijd eventueel ook andere, bij GRID aangesloten, publiekrechtelijke organisaties te laten participeren.

- Indien 2 of 3 organisaties aansluiten bij GRID, gedurende de looptijd van de overeenkomst, heeft GRID het recht om deze overeenkomst uit te breiden tot een bedrag van maximaal €200.000.
- Hierbij gelden de (geïndexeerde) tarieven zoals overeengekomen in Prijsinvulformulier (bijlage B)
- De uitbreiding van deze diensten vindt plaats onder dezelfde eisen en voorwaarden. Tevens worden aanvullende afspraken over de dienstverlening vastgelegd in een addendum en schriftelijk wordt vastgelegd welke looptijd geldt voor het uitvoeren van de dienstverlening. In ieder geval mag het uitvoeren van de dienstverlening maximaal lopen tot 2032 voor vaste telefonie en contactcenter oplossingen.

4 PROCEDURE VAN AANBESTEDING

4.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE

De Aanbestedende dienst volgt voor de aanbesteding een **Europees openbare procedure**.

De **openbare procedure** houdt in dat iedere geïnteresseerde die voldoet aan de gestelde eisen, een inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de opdracht. De inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod éénmalig en definitief is met de inschrijving die wordt ingediend. De openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, tijdens contractering en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de inschrijver als de Aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld, tenzij expliciet anders is vermeld in deze offerteaanvraag.

De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure (tussentijds) stop te zetten of eenzijdig in te trekken. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade.

Inschrijvers ontvangen van de Aanbestedende dienst ook géén tegemoetkoming in de kosten voor het opstellen en indienen van hun inschrijving.

4.2 GEHEIMHOUDING

Een inschrijver zal alle informatie, die door de Aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. Indien de inschrijver een onderaannemer wenst in te zetten, mag de inschrijver de benodigde informatie aan deze verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers zich ook aan deze paragraaf houden.

De Aanbestedende dienst merkt ontvangen inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

4.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: TENDERNEDE

In deze aanbestedingsprocedure worden ALLE aanbestedingsdocumenten via een elektronisch medium digitaal beschikbaar gesteld. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van www.tenderned.nl (TenderNed).

4.4 COMMUNICATIE

Alle communicatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

Teneinde oneerlijke concurrentie te voorkomen is het tijdens de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan om, behalve als er sprake is van een storing zoals in 4.8, op andere wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting.

4.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Aankondiging	7 november 2023
Indienen vragen eerste vragenronde	Uiterlijk 20 november 2023, 12.00 uur
Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen	7 december 2023 18 december
Indienen vragen tweede vragenronde	Uiterlijk 14 december 2023 , 11 januari 2024 12.00 uur
Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen	22 december 2023 , 25 januari 2024 12.00 uur
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	Uiterlijk 12 januari 2024 , 8 februari 2024 12.00 uur
Opening inschrijvingen	12 januari 2024 8 februari 2024 om 12:15 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	Week 7 11
Definitieve gunning	Week 11 14
Ingangsdatum overeenkomst	1 juli 2024

4.6 NOTA VAN INLICHTINGEN

Er zijn voor deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Omdat vragen voor de tweede ronde alleen betrekking kunnen hebben op vragen die gesteld zijn voor de eerste nota van inlichtingen wordt van inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eerste vragenronde

Vragen kunnen uiterlijk tot **20 november 2023, 12.00 uur** in het bijgevoegde Excelbestand, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van Tendersnet. De datum waarop de Aanbestedende dienst de vragen ontvangt is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de Aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De beantwoording van de geanonimiseerde vragen worden omstreeks **7 december 2023** door de Aanbestedende dienst op Aanbestedingsplatform .

Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunnen inschrijvers nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer

haar vervolgvraag ziet. De nadere vragen kunnen uiterlijk **14 december 2023, 12.00 uur** in het bijgevoegde Excelbestand, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van Tendered worden ingediend. De datum waarop de Aanbestedende dienst de vragen ontvangt is leidend. Nieuwe of te laat ingediende vragen of vragen ingediend na verzending van de tweede nota van inlichtingen worden in principe niet beantwoord tenzij de Aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde nadere vragen worden omstreeks **22 december 2023** door de Aanbestedende dienst in een tweede en laatste nota van inlichtingen beantwoord, die gepubliceerd wordt op Aanbestedingsplatform.

Inschrijver heeft de mogelijkheid voor de nota's van inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden met motivering in te dienen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. De aangepaste conceptovereenkomst zal als bijlage bij de nota van inlichtingen worden gevoegd. Eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze offerteaanvraag in de nota's van inlichtingen dient de inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren. Deze wijzigingen en aanvullingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in deze offerteaanvraag.

4.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING

Uiterlijk **12 januari 2024, 12.00 uur** moet uw inschrijving, inclusief alle vereiste bijlagen, ingediend zijn. De inschrijving verloopt via Tendered. U moet uw inschrijving uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Andere of andersoortige inschrijvingen zullen (dan ook) niet in behandeling worden genomen.

Let op: Na de sluitingsdatum/tijdstip voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis. Het is daarna niet meer mogelijk bestanden aan te leveren en/of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw inschrijving, zodat bij onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van Tendered u nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de inschrijving.

De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden die zijn opgenomen in deze offerteaanvraag inclusief bijlagen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van de gevraagde documenten, zoals omschreven in dit document. Ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van de inschrijving. De inschrijving dient op sluitingsdatum en -tijdstip op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure in ieder geval het volgende te bevatten:

In de onderstaande tabel is samengevat welke documenten u bij inschrijving dient te overleggen voor Perceel 1

Zijn wij voornemens om de opdracht aan u te gunnen? Dan leest u in de laatste kolom welke documenten u binnen zeven kalenderdagen dient te overleggen.

Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid		
Wat	Hoe/ bij inschrijving	Op eerste verzoek binnen 10 werkdagen
Inschrijvingsbrief	Voegt inschrijver zelf toe	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Zie bijlage A	Gedragsverklaring Aanbesteden Verklaring van de belastingdienst
Standaardformat referenties	Zie bijlage C1	
Uittreksel Handelsregister	Zie paragraaf 5.1.1	
Concernverklaring	Zie bijlage D	
Een geldig polisblad beroepsaansprakelijkheid		Een geldig polisblad beroepsaansprakelijkheid
ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig		Een geldig certificaat of gelijkwaardig
ISO27001:2023 certificaat of gelijkwaardig		Een geldig certificaat of gelijkwaardig.
Verklaring Russische betrokkenheid		Bijlage M – Verklaring Russische betrokkenheid
Programma van Eisen (& Wensen)	Zie bijlage I	
Documenten t.b.v. gunningscriteria - Bijlage B Prijsblad - Uitwerking subgunningscriteria kwaliteit - Databundel - Datasnelheid - Plan van Aanpak - Interactie tussen serviceorganisaties Inschrijver en Opdrachtnemer - Vormen van managementinformatie	Zie hoofdstuk 7 Bijlage B1 Gesloten wensen via laatste tabblad PvE en Beantwoording open vragen voegt inschrijver zelf toe.	

In de onderstaande tabel is samengevat welke documenten u bij inschrijving dient te overleggen voor Perceel 2

Zijn wij voornemens op de opdracht aan u te gunnen? Dan leest u in de laatste kolom welke documenten u binnen zeven kalenderdagen dient te overleggen.

Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid		
Wat	Hoe/ bij inschrijving	Op eerste verzoek binnen 10 werkdagen
Inschrijvingsbrief	Voegt inschrijver zelf toe	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Zie bijlage A	Gedragsverklaring Aanbesteden Verklaring van de belastingdienst
Standaardformat referenties	Zie bijlage C2	
Uittreksel Handelsregister	Zie paragraaf 5.1.1	
Concernverklaring	Zie bijlage D	
Een geldig polisblad beroepsaansprakelijkheid		Een geldig polisblad beroepsaansprakelijkheid
ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig		Een geldig certificaat of gelijkwaardig
ISO27001:2023 certificaat of gelijkwaardig		Een geldig certificaat of gelijkwaardig.
Verklaring Russische betrokkenheid		Bijlage M – Verklaring Russische betrokkenheid
Programma van Eisen (& Wensen)	Zie bijlage J	
Documenten t.b.v. gunningscriteria • Bijlage B Prijsblad • Uitwerking subgunningscriteria kwaliteit ○ Bestemmingsprofielen ○ Bereikbaarheidsrapportages ○ Globaal ontwerp telefonievoorziening ○ Plan van aanpak ○ Beschikbaarheid ○ Beveiliging ○ Licentiestructuur ○ Piketdiensten ○ Teams-integratie	Zie hoofdstuk 7 Bijlage B2 Gesloten wensen via laatste tabblad PvE en Beantwoording open vragen voegt inschrijver zelf toe.	

De opening van de digitale kluis vindt op zijn vroegst 15 minuten na het uiterste tijdstip voor het indienen van inschrijvingen plaats, op voorwaarde dat er geen sprake is van een situatie als beschreven in 4.8. De opening vindt NIET in het openbaar plaats. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening.

Van het openen van de inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt en gecommuniceerd.

Inschrijver dient rekening te houden met hetgeen is opgenomen in de verdere paragrafen over in te dienen bewijsmiddelen en overige na te vragen documenten.

4.8 STORINGEN

Als er sprake is van een aantoonbare storing van Tendered waardoor het indienen van een tijdige inschrijving niet mogelijk is, kan de Aanbestedende dienst na de sluitingsdatum/-tijdstip besluiten de inschrijftermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de Aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. De Aanbestedende dienst kan niet van dit recht gebruik maken na het moment waarop de kluis is geopend omdat zij dan kennis heeft kunnen nemen van de ontvangen inschrijvingen.

De Aanbestedende dienst zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- a) de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij Tendered;
- b) de potentiële inschrijver de Aanbestedende dienst direct per e-mail via <mailadres aanbestedende dienst> - met als onderwerp 'Storing Tendered' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- c) Tendered de betreffende storing heeft bevestigd;
- d) de storing nadrukkelijk een storing van Tendered betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt.

Als de Aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) inschrijvers geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) inschrijvers die al een inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

4.9 BEOORDELINGSPROCEDURE

De beoordeling van de ingediende inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijvingen

De inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Geldig betekent dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig, door een uit het handelsregister blijkende bevoegd persoon, is ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een "natte handtekening" en als digitale scan te worden ingediend. Inschrijver moet de originele

hardcopy binnen twee dagen aan de Aanbestedende dienst overleggen, indien de Aanbestedende dienst dit verzoekt ter verificatie.

Een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal uitgesloten worden van verdere beoordeling, tenzij de onvolledigheid en/of ongeldigheid door de Aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

Inschrijver dient een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat de inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en waar specifiek naar gevraagd te zijn ondertekend.

Stap 2 beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige inschrijvingen gebeurt aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Is op een inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing en/of voldoet een inschrijver niet aan een geschiktheidseis, dan wordt de inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en de inschrijving terzijde gelegd. Dit is alleen anders indien er naar mening van de Aanbestedende dienst sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

Stap 3 beoordelen voldoen aan het programma van eisen

Aan alle eisen, zoals gesteld in het programma van eisen, dient te worden voldaan en/of alle eisen dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de aangeboden prijs, tenzij in de offerteaanvraag expliciet anders is vermeld. Het programma van eisen, eventueel aangepast door de nota('s) van inlichtingen, is leidend en gaat boven eventuele bijlagen of toelichtingen bij inschrijving.

Stap 4 beoordeling op het gunningscriterium

Alle inschrijvingen worden beoordeeld volgens de methode zoals beschreven in hoofdstuk 7. Hetgeen aangeboden bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de opgegeven prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld in de offerteaanvraag.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende inschrijvingen. Als na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijk aantal punten hebben behaald, geldt dat de inschrijver die het beste heeft gescoord op G2 Kwaliteit voor gunning in aanmerking komt. Als ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn, zal via loting worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt. Van de loting wordt een proces-verbaal opgemaakt.

Indien een inschrijving bij stappen 1 t/m 3 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan Aanbestedende dienst besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Als uit navraag blijkt dat de inschrijving niet voldoet, zal deze alsnog als ongeldig ter zijde worden gelegd en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogd opdrachtnemer aangemerkt.

Daarnaast kan Aanbestedende dienst besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

4.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING

Alle betrokken inschrijvers worden gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd door de Aanbestedende dienst over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure door middel van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing.

Een inschrijver verliest zijn recht om op te komen tegen de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing wanneer de Aanbestedende dienst niet binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de kennisgeving waarin de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing bekend is gemaakt, is gedagvaard in kort geding voor de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Noord Nederland te Groningen door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de Aanbestedende dienst. Deze termijn betreft derhalve een vervaltermijn.

De Aanbestedende dienst kan de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt en de eindverantwoordelijke akkoord is met definitieve gunning. Deze termijn vangt aan op de kalenderdag na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing. Definitieve gunning kan alleen plaatsvinden aan een inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen in deze offerteaanvraag.

In het geval dat de beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan Aanbestedende dienst een nieuw voornemen tot gunning nemen. Deze nieuwe voorlopige gunningsbeslissing zal gelijktijdig aan alle inschrijvers worden verzonden. De Aanbestedende dienst kan de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver waaraan het nieuwe voornemen tot gunning is verzonden, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

4.11 GESTANDDOENING

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 90 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen.

Mocht tegen deze aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Aangewende rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In overige gevallen kan de Aanbestedende dienst inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

4.12 AANSPRAKELIJKHEID AANBESTEDENDE DIENST

Deze offerteaanvraag met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien inschrijver meent dat dit document dan wel een nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of

tegenstrijdigheden bevat, of de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, en/of de wijze van beoordelen onduidelijk is, en/of dit document geheel of deels strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver hierover een vraag te stellen in de nota's van inlichtingen, en/of dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de laatste nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de Aanbestedende dienst bekend te maken via Tendered, bij afwezigheid waarvan ieder recht om tegen dit document in rechte op te komen vervalt, tenzij de Aanbestedende dienst na een belangenafweging oordeelt dat het niet beantwoorden van een te laat ingediende vraag disproportioneel is.

Indien de reactie van de Aanbestedende dienst naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een inschrijver niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingsdatum een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter en dient Aanbestedende dienst hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de aanbestedingsdocumenten te ageren vervalt. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

4.13 KLACHTEN AANBESTEDING

Als een partij een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure en/of tegen de handelswijze van de Aanbestedende dienst, dan dient deze gemotiveerd en onderbouwd aan te geven met welke punten/onderdelen van de aanbesteding zij het niet eens is.

De klachtenregeling aanbesteden is gepubliceerd en te raadplegen op [https://www.veendam.nl/Onderwerpen/Organisatie/Klachtenprocedure aanbestedingen](https://www.veendam.nl/Onderwerpen/Organisatie/Klachtenprocedure_aanbestedingen).

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

5 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

De inschrijver dient in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens inschrijver, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure. De verplichting tot uitsluiting van de inschrijver is ook van toepassing wanneer een bij onherroepelijk vonnis veroordeelde persoon lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van inschrijver of indien hij daarin een vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

De inschrijver dient daarnaast in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de gegadigde of de inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

De inschrijver dient ook in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat geen sprake is van de situaties genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. Op deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Vervalsing van de mededinging
- Belangenconflict
- Betrokken bij de voorbereiding
- Prestaties uit het verleden
- Valse verklaring
- Onrechtmatige beïnvloeding

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3) jaren** voorafgaand aan het doen van de inschrijving, met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig', 'belangenconflict', en 'betrokken bij de voorbereiding'. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig gegunde inschrijver bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de Aanbestedende dienst overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen. Waar de Aanbestedende dienst deze eist, is dit nadrukkelijk aangegeven.

Inschrijver moet deze bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst overleggen. Inschrijver dient dus rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot de bewijsmiddelen.

Wanneer inschrijver zich bij het indienen van haar inschrijving laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt ook concurrerende inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstrengeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient inschrijver aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren en/of naar het oordeel van de Aanbestedende dienst onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de inschrijving.

Wet BIBOB

De aanbestedende dienst is bevoegd om inschrijver/opdrachtnemer en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiertoe wordt onder meer de toepassing van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) gebruikt. Indien de aanbestedende dienst hiertoe de medewerking van inschrijver/opdrachtnemer nodig heeft, zal zij hier op eerste verzoek aan voldoen. Bij weigering van medewerking of frustreren van het onderzoek door inschrijver/opdrachtnemer, is de aanbestedende dienst gerechtigd om de inschrijving af te wijzen of de overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze op te schorten, te ontbinden of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

5.1 GESCHIKTHEIDSEISEN

Door ondertekening van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de inschrijver dat zij voldoet aan alle geschiktheidseisen. Waar gevraagd wordt om bewijsmiddelen te overleggen, dient beoogd opdrachtnemer deze binnen 10 werkdagen te overleggen.

5.1.1 INSCHRIJVING HANDELSREGISTER (BEROEPSBEVOEGDHEID)

De inschrijver dient in de inschrijving een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toe te voegen niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekeningsbevoegdheid blijken voor minimaal de inschrijvingssom voor deze opdracht van degene die de inschrijving

5.1.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

5.1.2.1 BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

De inschrijver dient behoorlijk verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt minimaal € € 1.500.000,- per gebeurtenis en minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar.

Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer het volgende aan de Aanbestedende dienst overleggen:

- Een geldig polisblad van de toepasselijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering;
- Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen mag een geldig verzekeringscertificaat worden overlegd waaruit blijkt dat inschrijver verzekerd is voor het vereiste bedrag.

5.1.3 TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID

5.1.3.1 KERNCOMPETENTIES

De inschrijver dient bij inschrijving een referentie(s) op te geven om zijn bekwaamheid aan te tonen met betrekking tot de onderstaande kerncompetentie(s). De einddatum/einddata mag/mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding. Indien daarbij gebruik wordt gemaakt van een nog niet geheel afgeronde opdracht, gelden alleen de werkelijk behaalde resultaten en opdrachtwaarde/omvang van de betreffende opdracht tot het moment van inschrijving.

Perceel 1:

- Kerncompetentie 1

U dient één referentie aan te leveren voor mobiele aansluitingen. De minimale opdrachtwaarde van de betreffende kerncompetentie is € 62.500,00 exclusief btw per jaar

Als bewijs dient inschrijver de genoemde referentie, volgens het standaardformat (Bijlage C1), toe te voegen aan de inschrijving. Uit referentie moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken.

Dit betekent dat inschrijver één (1) referentie per kerncompetentie in kan dienen.

Perceel 2:

- Kerncompetentie 1

U dient één referentie aan te leveren voor vaste telefonie. Het leveren van minimaal 60 vaste aansluitingen met een minimale opdrachtwaarde van € 40.000,00 exclusief btw per jaar.

- Kerncompetentie 2

U dient één referentie aan te leveren waarbij de levering van een Microsoft Teams telefonie-oplossing is uitgevoerd; Levering aan een instelling met minimaal 10 CC-aansluitingen

Als bewijs dient inschrijver de genoemde referentie(s), volgens het standaardformat (Bijlage C2), toe te voegen aan de inschrijving. Uit de referentie(s) moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken.

5.1.3.2 KWALITEITSBORGING

De inschrijver dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Inschrijver moet minimaal beschikken over de volgende certificeringen:

ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig. Inschrijver dient te beschikken over een gecertificeerd kwaliteitssysteem.

en

ISO 27001:2013 certificaat of gelijkwaardig. Inschrijver dient te beschikken over een informatieveiligheid managementsysteem.

Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een kopie van de gevraagde certificeringen aan de Aanbestedende dienst overleggen.

Als inschrijver niet over de vereiste certificaten beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem, dan dient zij dit in haar inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. De Aanbestedende dienst moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is. Inschrijver dient in de inschrijving passend bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.

5.2 BEROEP OP EEN ANDER

Inschrijver kan op de volgende manier inschrijven op deze aanbesteding:

- A. Zelfstandig - In dit geval dient Inschrijver verplicht een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel Kamer van Koophandel in te dienen.
- B. Met een beroep op de draagkracht van Derden - In dit geval dient Inschrijver deel II C van het UEA met 'ja' te beantwoorden en verplicht een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK van hoofdaannemer en iedere derde in te dienen.
- C. Met onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan op de draagkracht - In dit geval dient Inschrijver deel II D van het UEA met 'ja' te beantwoorden. Er zijn in dit geval geen verdere acties vereist. Het is niet verplicht om bij Inschrijving al te vermelden of en met welke onderaannemers wordt samengewerkt.
- D. Als Combinatie - In dit geval dient inschrijver deel II A, 'wijze van deelneming' van het UEA met 'ja' te beantwoorden en verplicht per combinant een separaat ingevuld en ondertekend UEA, en uittreksel van de Kamer van Koophandel in te dienen.

AD B: BEROEP OP DRAAGKRACHT VAN DERDE(N)

Inschrijver kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) wat betreft de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen.

- Indien inschrijver een beroep doet op een derde dient hij zowel inhoudelijk als contractueel in de inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde. Ook dient deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk te verrichten.
- Als inschrijver zich, voor het voldoen aan een referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag inschrijver referentieprojecten van deze derde indienen alsof het haar eigen referentieprojecten zijn.
- Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde dient te voldoen aan de geschiktheidseisen die verband houden met de bekwaamheid waarvoor door inschrijver een beroep op haar wordt gedaan. Deze derde dient zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, met uitzondering van Deel II D als de derde geen onderaannemer wenst in te zetten. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten.
- De geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die van toepassing zijn op de inschrijver, zijn ook van toepassing op een derde waar inschrijver een beroep op doet in het kader van deze aanbesteding.
- Als bewijs wordt van de beoogd opdrachtnemer verlangd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan de Aanbestedende dienst te overleggen. De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:
 - Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving;
 - Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijving.
 - Bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.
 - Verklaring geen Russische betrokkenheid.
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de derde rechtsgeldig ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft getekend.

- Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming binnen een concern (dochter-, zuster- of moedervenootschap) kwalificeert zich als een beroep op een derde.
- Als er een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, mag deze niet (ook) op eigen titel een inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor de (hoofd)inschrijver; de inschrijver mag zich niet (ook) inschrijven als derde waarbij de inschrijver een beroep op haardraagkracht doet. Indien een situatie zich voordoet waarin een derde waarop een beroep wordt gedaan ook als zelfstandig inschrijver heeft ingeschreven, zal de inschrijving van de derde als zelfstandig inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

AD C: ONDERAANNEMERS WAAROP GEEN BEROEP ALS DERDE WORDT GEDAAN

Inschrijvers kunnen voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten.

- Voor onderaannemers waarop geen beroep als derde wordt gedaan en die enkel zullen worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (oftewel voor de feitelijke uitvoering van werkzaamheden binnen de opdracht) dient inschrijver in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op te geven welke onderaannemers het betreft en daarbij te vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet.
- Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen in beginsel niet zonder nadrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.
- Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een concern kunnen, indien door de inschrijver gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

AD D: ONDERAANNEMERS WAAROP GEEN BEROEP ALS DERDE WORDT GEDAAN

Inschrijvers kunnen ook als combinatie inschrijven.

- Binnen de combinatie dient één contactpersoon te worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder dient gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de combinatie op te treden.
- Elke deelnemer aan de combinatie dient zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen en deze rechtsgeldig te ondertekenen. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, die bij de inschrijving dient te worden gevoegd, dient

de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft getekend.

- Indien als combinatie ingeschreven wordt, dient in het UEA deel IIA 'Wijze van deelneming' beantwoord te worden met 'ja'.
- De combinatie dient als geheel te voldoen aan de geschiktheidseisen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de aanbestedingsdocumenten.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, zelfstandig of als onderaannemer inschrijven. Indien blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een deelnemer ook als derde of onderaannemer (zoals bedoeld onder B en C) heeft ingeschreven, de inschrijving van de combinatie van de aanbesteding worden uitgesloten;
- Als een deelnemer ook zelfstandig een inschrijving heeft ingediend, de zelfstandige inschrijving van de deelnemer van de aanbesteding wordt uitgesloten;
- Als een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de Aanbestedende dienst dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze (notariële) loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

5.2.1 CONCERN/HOLDING/DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN

Met een concern wordt bedoeld een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd middels (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van de inschrijver ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over de inschrijver uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de inschrijver. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als de inschrijver (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen inschrijver en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake indien de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van de inschrijver.

- Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen een inschrijving indienen, als zij kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.
- Inschrijver dient in de inschrijvingsbrief bij zijn inschrijving te verklaren onderdeel uit te maken van het concern, de inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld, en inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen. De Aanbestedende dienst kan op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele inschrijvingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft. Inschrijver is niet verplicht haar inschrijving aan andere maatschappijen in het concern kenbaar te maken, tenzij dit noodzakelijk is tot het doen van een geldige inschrijving.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

Garantstelling concern

Indien inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en hierboven inzake beroep op derden.

De inschrijver dient de concernverklaring conform Bijlage D bij inschrijving toe te voegen. In de concernverklaring verklaart de moedermaatschappij dat zij zich namens de inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens de inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit de rechtshandelingen van de inschrijver voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van de inschrijver.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en inschrijver geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft Bijlage niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

5.3 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Inschrijver (en derde) verklaart door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage) dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en te voldoen aan alle geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoerings- en contractvoorwaarden voor zover omschreven in deze offerteaanvraag en bijlagen en aangevuld en/of toegelicht in de nota('s) van inlichtingen. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een uit het Handelsregister blijken vertegenwoordigingsbevoegde.

5.4 VERKLARING GEEN RUSSISCHE BETROKKENHEID

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de Europese Unie is het de aanbestedende dienst niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen. De aanbestedende dienst sluit een inschrijver uit indien sprake is van Russische betrokkenheid. Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver naar eer en geweten dat geen sprake is en zal zijn van Russische betrokkenheid bij deze inschrijving en bij de uitvoering van de overeenkomst. Een en ander zoals bedoeld in artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022.

Inschrijver verklaart in het bijzonder dat:

- a) Inschrijver (en de bedrijven die onderdeel zijn van de combinatie die de inschrijving doet) geen (rechts)persoon is met een Russische nationaliteit en deze (rechts) persoon (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd is in Rusland;
- b) Inschrijver (en de bedrijven die onderdeel zijn van de combinatie die de inschrijving doet) geen rechtspersoon is die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;
- c) Inschrijver niet handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);
- d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen betrokken zijn bij de inschrijving en betrokken zullen zijn bij de uitvoering van de overeenkomst die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde, bij wie een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

6 PROGRAMMA VAN EISEN

In Bijlage I (perceel 1) en Bijlage J (perceel 2) zijn de programma's van eisen opgenomen, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

Het PvE voor perceel 1 omvat de volgende onderwerpen:

- Mobiele communicatie (incl. netwerkdekking en beschikbaarheid)
- Mobiele aansluitingen (simkaarten, abonnementen)
- Functionaliteit (mobiele telefonie, mobiele datacommunicatie)
- Realisatie (incl. eventuele migratie of portering)
- Dienstverlening (incl. servicelevel afspraken).

Elk onderwerp is in een separaat tabblad uitgewerkt in meerdere eisen. **Deze dient u in het Excel bestand te beantwoorden.**

In het laatste tabblad van het PvE is een aantal wensen opgenomen (zie ook Hoofdstuk 7), evenals een opgaaf van door de inschrijvers aan te leveren documenten.

Het PvE voor perceel 2 omvat de volgende onderwerpen, eveneens per onderwerp uitgewerkt in een separaat tabblad in het Excel document:

- Telefonievoorziening
- Functionaliteit, toestellen en telefonie-app
- Koppelingen (waaronder AD, Outlook, JKC Klantcontactsysteem)
- Contactcenter (KCC)
- Beheer en rapportages
- Informatiebeveiliging
- Implementatie
- Dienstverlening (incl. servicelevel afspraken)

Elk onderwerp is in een separaat tabblad uitgewerkt in meerdere eisen. **Deze dient u in het Excel bestand te beantwoorden.**

Ook voor dit PvE geldt dat het laatste tabblad een aantal wensen bevat, evenals een opgaaf van door inschrijvers aan te leveren documenten.

6.1 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVORWAARDEN

Door inschrijving op deze opdracht geeft de inschrijver aan, dat hij bij het opstellen van zijn inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012, die gelden in Nederland, verkrijgen via;

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag (www.minfin.nl) en/of www.belastingdienst.nl);
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag (www.minienw.nl);
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag (www.minszw.nl) en/of het UWV (www.uwv.nl).

De Aanbestedende dienst zal als de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd hiervan melding maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

6.2 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

Social Return binnen arbeidsmarktregio Groningen

De gemeenten Veendam en Pekela hebben als ambitie om bij alle inkopen/aanbestedingen met een opdrachtwaarde boven de € 200.000,- Social Return toe te passen. Maatwerk is mogelijk. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social Return kan ingevuld worden door middel van onder andere arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken.

Social Returnverplichting

- De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 2% van de gerealiseerde omzet per jaar exclusief btw inzetten voor Social Return.
- De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
- Boeteclausule: Indien het percentage van de opdrachtwaarde wat door de opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting.

- De opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de Social Return Monitor ten behoeve van de verantwoording van de Social Returnverplichting. Op het gebruik van de monitor is een privacy protocol van toepassing.
- De opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor.
- Mocht u geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl
- In de bijlage Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht

Stimuleren regionale economie en MKB

Regionale partijen en/of het MKB kunnen de gevraagde diensten binnen deze aanbesteding uitvoeren. Een samenwerkingsvorm met een grote aanbieder is ook mogelijk.

6.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE E)

In de conceptovereenkomst (Bijlage E1 en E2) zijn de contractvoorwaarden opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de van toepassing verklaarde algemene inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit de conceptovereenkomst leidend zijn. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

6.4 WACHTKAMEROVEREENKOMST (BIJLAGE F)

Met de inschrijver die de op één na de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan wordt een wachtkamerovereenkomst (bijlage F1 en F2) afgesloten. De inschrijver dient er rekening mee te houden dat zij, in het geval zij eindigt als tweede geplaatste inschrijver, gehouden is om de wachtkamerovereenkomst te accepteren. Hierin is onder meer opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van haar inschrijving verlengt met de duur van de wachtkamerovereenkomst. Het accepteren van de wachtkamerovereenkomst houdt in dat inschrijver voor een periode van 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst gehouden is een overeenkomst te accepteren in het geval deze door de aanbestedende dienst, bij het wegvallen van de gegunde inschrijver, aan haar zal worden aangeboden.

6.5 VERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE G)

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomst (Bijlage) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

6.6 GEMEENTELIJKE INKOOPVOORWAARDEN BIJ IT (GIBIT) (BIJLAGE H)

De algemene voorwaarden van inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend de GIBIT 2020, Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT, die als Bijlage H zijn bijgevoegd, zullen van toepassing zijn. Door indiening van de inschrijving gaat inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

7 GUNNINGSCRITERIUM EN BEOORDELING

7.1 GUNNINGSCRITERIUM PERCEEL 1 – MOBIELE TELEFONIE

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium ‘beste prijs-kwaliteitverhouding’, hierna afgekort als: ‘Beste PKV’.

Het gunningscriterium ‘Beste PKV’ bestaat uit de volgende subgunningscriteria en het te behalen aantal punten:

	Subgunningscriteria perceel 1	Te behalen punten
G1	Prijs	600
G2	Kwaliteit	400
	Databundel	50
	Datasnelheid	50
	Plan van aanpak	150
	Interactie tussen serviceorganisaties Inschrijver en Opdrachtnemer	100
	Vormen van managementinformatie	50
Totaal		1000

7.1.1 G1 PRIJS PERCEEL 1

U dient uw prijs aan te bieden conform het aangeleverde prijsinvulformulier (Bijlage B1). Inschrijver verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle wensen zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn.

Indexering van de prijs vindt plaats conform de in GIBIT 2020 artikel 9.8 benoemde index J62, althans sectie J, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J 6202.

Het is inschrijver niet toegestaan een nulprijs in te dienen. Het is absoluut niet toegestaan negatieve prijzen aan te bieden. Het niet invullen van (onderdelen van) een prijswens leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

Abnormaal lage prijzen worden door de Aanbestedende dienst gecontroleerd. Conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

7.1.2 BEOORDELING G1 PRIJS

De prijs wordt beoordeeld op basis van de “totale fictieve kosten”. De “totale kosten” worden bepaald door de som van de aantallen vermenigvuldigd met de geoffreerde tarieven. De punten worden bepaald op basis van de volgende formule:

De inschrijver met de laagste “totale kosten” verkrijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

$$(\text{laagste "totale kosten"} / \text{eigen "totale kosten" inschrijver}) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten}$$

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op maximaal twee decimalen.

Als uit navraag blijkt dat de inschrijving niet voldoet, zal deze alsnog als ongeldig ter zijde worden gelegd en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogd opdrachtnemer aangemerkt.

7.1.3 G2 KWALITEIT - PERCEEL 1 – MOBIELE TELEFONIE

Per wens is aangegeven wat het maximaal aantal in te dienen A4 is. Indien de beantwoording meer dan de toegestane maximaal aantal A4 bevat, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld.

Door middel van een subcriterium geeft Inschrijver zijn invulling / beschrijving / werkwijze op een bepaalde vraag.

Gesloten wensen:

7.1.3.1	Databundel	De in een bepaalde maand, door alle mobiele abonnementen gezamenlijk, niet verbruikte data wordt toegevoegd aan het totale beschikbare datavolume voor de eerstvolgende maand.	Ja/Nee	50 punten
7.1.3.2	Datasnelheid	De mobiele communicatiedienst van Inschrijver biedt een datasnelheid (in Mbps) die minimaal gelijk is met het gemiddelde aanbod van zakelijke abonnementen van Inschrijver. Bij een upgrade van deze datasnelheid voor zakelijke abonnementen gaan de mobiele aansluitingen van Opdrachtgever hier automatisch en zonder additionele kosten in mee.	Ja/Nee	50 punten

Open wensen:

7.1.3.3 PLAN VAN AANPAK

Inschrijver voegt een concept Plan van Aanpak (PvA) voor de realisatie en inrichting van de gevraagde dienstverlening toe aan de Inschrijving. (**maximaal aantal pagina's: 15 x A4, lettertype: Arial, lettergrootte: 10 pt.**).

In het PvA wordt tenminste aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Projectdefinitie en –afbakening;
- Projectorganisatie
- Projectplanning
- Projectrisico's en beheersingsmechanismen
- Migratiemoment(en)
- Opleidingen
- Communicatie

Na gunning zal het concept PvA als uitgangspunt dienen voor het definitieve PvA. Het concept PvA zal in elk geval worden beoordeeld op:

- Inhoud (zijn alle bovenstaande punten in het PvA behandeld?);
- Of het PvA specifiek is voor Opdrachtgever;
- Efficiëntie van de voorgestelde aanpak;
- Toepassing van gangbare projectmanagement methodiek (bijv. Prince2 of een afgeleide hiervan);
- Helderheid over de gevraagde activiteiten en inzet van Opdrachtgever.

7.1.3.4 INTERACTIE TUSSEN SERVICEORGANISATIES INSCHRIJVER EN OPDRACHTNEMER

Inschrijver geeft een duidelijke beschrijving van de interactie tussen de serviceorganisatie van Inschrijver en de IT-serviceorganisatie van Opdrachtgever (GRID N.V.) op basis van het dienstverleningsmodel, zoals bedoeld in eis 5.1, per beheerproces, zijnde:

- Incidentbeheer
- Configuratiebeheer
- Mutaties of wijzigingen

De Inschrijver beschrijft daarbij tenminste zaken als:

- Procedures/protocollen
- Communicatiekanalen
- Wijze van informatie-uitwisseling
- Registraties en rapportages
- Mogelijkheden tot escalatie
- Van toepassing zijnde service levels.

Deze beschrijving **omvat maximaal 4 pagina's (A4-format)**. Beoordeling van deze beschrijving vindt plaats op basis van volledigheid van de beantwoording op de gevraagde punten. Hierbij zal tevens worden beoordeeld in hoeverre de aangeboden oplossing specifiek is voor en past bij Opdrachtgever op basis van de informatie in dit PvE.

7.1.3.5 VORMEN VAN MANAGEMENTINFORMATIE

Inschrijver beschrijft welke vormen en combinaties van managementinformatie mogelijk zijn. Hierbij dient minimaal aandacht te worden besteed aan:

- a) Periode(n) waarover kan worden gerapporteerd;
- b) Onderverdeling naar diverse gebruikers(groepen);
- c) Configuratiegegevens;
- d) Verbruiksgegevens;
- e) Gespreksgegevens;
- f) Dienstverleningsgegevens.

Inschrijver levert bij de beantwoording van deze wens concrete voorbeelden aan vanuit het managementinformatiesysteem zoals dit ook in de praktijk t.b.v. de gevraagde dienstverlening zal worden ingezet.

De in dit kader aan te leveren informatie wordt beoordeeld op toegevoegde waarde voor Opdrachtgever, de beschikbaarheid van informatie en de mate van inzichtelijkheid van informatie. Deze beschrijving omvat **maximaal 5 pagina's (A4-format)**.

7.2 GUNNINGSCRITEIRIUM PERCEEL 2 – VASTE TELEFONIE EN CC-AANSLUITINGEN

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium ‘beste prijs-kwaliteitverhouding’, hierna afgekort als: ‘Beste PKV’.

Het gunningscriterium ‘Beste PKV’ bestaat uit de volgende subgunningscriteria en het te behalen aantal punten:

	Subgunningscriteria perceel 2	Te behalen punten
G1	Prijs	400
G2	Kwaliteit	600
	Bestemmingsprofielen	20
	Bereikbaarheidsrapportages	30
	Globaal ontwerp telefonievoorziening	120
	Plan van aanpak	120
	Beschikbaarheid	80
	Beveiliging	80
	Licentiestructuur	50
	Piketdiensten	50
	Teams-integratie	50
Totaal		1000

7.2.1 G1 PRIJS PERCEEL 2

U dient uw prijs aan te bieden conform het aangeleverde prijsinvulformulier (Bijlage B2). Inschrijver verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle wensen zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn.

Indexering van de prijs vindt plaats conform de in GIBIT 2020 artikel 9.8 benoemde index J62, althans sectie J, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J 6202.

Het is inschrijver niet toegestaan een nulprijs in te dienen. Het is absoluut niet toegestaan negatieve prijzen aan te bieden. Het niet invullen van (onderdelen van) een prijswens leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

Abnormaal lage prijzen worden door de Aanbestedende dienst gecontroleerd. Conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

7.2.2 BEOORDELING G1 PRIJS

De prijs wordt beoordeeld op basis van de “totale kosten”. De “totale kosten” worden bepaald door de som van de fictieve aantallen vermenigvuldigd met de geoffreerde tarieven. De punten worden bepaald op basis van de volgende formule:

De inschrijver met de laagste “totale kosten” verkrijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

$$(\text{laagste "totale kosten"} / \text{eigen "totale kosten" inschrijver}) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten}$$

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op maximaal twee decimalen.

7.2.3 G2 KWALITEIT PERCEEL 2

Per wens is aangegeven wat het maximaal aantal in te dienen A4 is. Indien de beantwoording meer dan de toegestane maximaal aantal A4 bevat, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld.

Door middel van een subcriterium geeft Inschrijver zijn invulling / beschrijving / werkwijze op een bepaalde vraag.

Gesloten wensen:

7.2.3.1	Bestemmingsprofielen	De telefonievoorziening en gekoppelde randapparatuur maakt onderscheid tussen in- en extern telefoonverkeer op basis van bestemmingsprofielen. Het bestemmingsprofiel bepaalt daarbij op welke wijze een inkomende oproep wordt gerouteerd binnen de organisatie. Overzicht bestemmingsprofielen: 1. Intern bezet; 2. Intern niet beantwoorden; 3. Extern bezet; 4. Extern niet beantwoorden.	Ja/ Nee	20 punten
7.2.3.2	Bereikbaarheidsrapportages	Naast de in eis 5.3 bedoelde bereikbaarheidsrapportages met betrekking tot de performance van het KCC is het voor Opdrachtgever wenselijk dat de telefonievoorziening voorziet in de mogelijkheid om te rapporteren over het gebruik van vaste telefonieaansluitingen <u>buiten</u> het KCC. Hierbij zijn o.a. de volgende kentallen voor Opdrachtgever van belang: 1. Het aantal keren dat er naar vaste doorkiesnummers wordt gebeld; 2. Het aantal keren dat er vanaf vaste doorkiesnummer wordt gebeld; 3. Beantwoordingscijfers op vaste doorkiesnummers.	Ja/ Nee	30 punten

Open wensen:

7.2.3.3 GLOBAAL ONTWERP TELEFONIEVOORZIENING – 120 PUNTEN

Opdrachtgever wil zich een gedegen beeld kunnen vormen van de aangeboden oplossing om een goede analyse te kunnen doen en de aanbiedingen onderling objectief te kunnen vergelijken. Daarom wordt Inschrijver gevraagd om een Globaal Ontwerp van de aangeboden oplossing in te leveren als onderdeel van de aanbidding (**maximaal aantal pagina's: 10 x A4, lettertype: Arial, lettergrootte: 10 pt,**).

Het aan te leveren Globaal Ontwerp dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

1. Alle in het PvE beschreven eisen blijven van kracht en mogen niet vanuit Inschrijver in de beschrijving van het ontwerp worden afgezwakt en ontkracht;
2. De aangegeven documentstructuur dient te worden gevolgd;
3. Minimaal alle in de documentstructuur benoemde aspecten dienen te worden geadresseerd. Aanvullingen hierop zijn toegestaan; Zie bijlage L – Globaal ontwerp
4. De inrichting van de verschillende onderdelen dient te worden toegelicht;
5. De gemaakte ontwerpkeuze dient te worden gemotiveerd.

Het Globaal Ontwerp zal worden beoordeeld op de volgende aspecten:

1. Volledigheid;
2. Consistentie;
3. Het aansluiten op de eisen en wensen zoals beschreven in dit programma van eisen en wensen;
4. Kwaliteit van de motivatie van de gemaakte ontwerpkeuzes.

Naarmate Inschrijver beter aannemelijk maakt dat het Globaal Ontwerp de vereiste en gewenste functionaliteiten gaat leveren, des te beter dit wordt beoordeeld. Aannemelijkheid kan onder meer worden aangetoond door concrete bewijzen uit eerdere projecten, concrete bewijzen uit onderzoeken en/of een gedegen en onderbouwde aanpak.

De voorgeschreven documentstructuur en minimale inhoud van het aan te leveren Globaal Ontwerp is beschreven in de bijlage L "Globaal ontwerp (Perceel 2 – vaste telefoniediensten)"

7.2.3.4 PLAN VAN AANPAK – 120 PUNTEN

Inschrijver voegt een concept Plan van Aanpak (PvA) voor de realisatie en inrichting van de gevraagde dienstverlening toe aan de Inschrijving (**maximaal aantal pagina's: 15 x A4, lettertype: Arial, lettergrootte: 10 pt**). In het PvA wordt tenminste aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Projectdefinitie en –afbakening;
- Projectorganisatie
- Projectplanning
- Projectrisico's en beheersingsmechanismen
- Migratiemoment(en)
- Opleidingen
- Communicatie

Na gunning zal het concept PvA als uitgangspunt dienen voor het definitieve PvA. Het concept PvA zal in elk geval worden beoordeeld op:

- Inhoud (zijn alle bovenstaande punten in het PvA behandeld?);
- Of het PvA specifiek is voor Opdrachtgever;
- Efficiëntie van de voorgestelde aanpak;
- Toepassing van gangbare projectmanagement methodiek (bijv. Prince2 of een afgeleide hiervan);
- Helderheid over de gevraagde activiteiten en inzet van Opdrachtgever.

7.2.3.5 BESCHIKBAARHEID – 80 PUNTEN

Zoals beschreven in eis 1.4 kent de telefonievoorziening een beschikbaarheid van minimaal 99,8%, 24x7 per jaar exclusief 'planned downtime'. De gemiddelde beschikbaarheid wordt berekend op jaarbasis.

Inschrijver wordt gevraagd om te onderbouwen hoe er invulling wordt gegeven aan de vereiste beschikbaarheid en of er specifieke voorzieningen zijn getroffen voor de te realiseren beschikbaarheid (redundantie bepaalde onderdelen etc.). Het gevraagde wordt beoordeeld en gewogen. De

compleetheid van de beschrijving en de mate waarin er wordt aangetoond dat er wordt voldaan aan de vereiste beschikbaarheid bepalen de hoogte van de score.

Beschrijft Inschrijver het gevraagde in een separaat document (**maximaal 2 pagina's A4 formaat**), dan dient deze te verwijzen naar het nummer van deze wens (zie kolom A).

7.2.3.6 BEVEILIGING – 80 PUNTEN

Inschrijver beschrijft hoe de telefonievoorziening en onderliggende infrastructuur zijn beveiligd. Daarbij is tenminste aandacht voor:

1. Locatie van het datacenter en eventuele uitwijkcentra die het oplossingsconcept huisvesten;
2. Beveiliging van het (de) datacenter(s), verbinding(en), configuratiegegevens en gespreksgegevens van Opdrachtgever, koppelingen c.q. toegangen met / tot de locaties, applicaties, portalen, etc.;
3. Beheerapplicaties en toegangen;
4. Authenticatie en encryptie.

De beveiligingsaspecten worden beoordeeld naar niveau van beveiliging en compleetheid van de beschrijving. De beoordeling maakt deel uit van de totale waardering van de inschrijving. Beschrijft Inschrijver het gevraagde in een separaat document (**max. 4 pagina's A4 formaat**), dan dient deze te verwijzen naar het in kolom A vermelde nummer.

7.2.3.7 LICENTIESTRUCTUUR – 50 PUNTEN

Inschrijver dient de licentiestructuur van de totale telefoniedienstverlening te beschrijven, met specifieke aandacht voor het volgende:

1. Welke licenties er zijn inbegrepen in de inschrijving;
2. De eenmalige en maandelijkse kosten per type licentie;
3. Of licenties zijn gebaseerd op actief gebruik (concurrent users) of mogelijk gebruik.

De beschrijving van de licentiestructuur wordt beoordeeld naar compleetheid, logische structuur en mate van flexibiliteit voor de Opdrachtgever. De beoordeling van de licentiestructuur maakt deel uit van de totale waardering van de inschrijving. Beschrijft Inschrijver het gevraagde in een separaat document (**max. 2 pagina's A4 formaat**), dan dient deze te verwijzen naar het in kolom A vermelde nummer.

7.2.3.8 PIKETDIENSTEN – 50 PUNTEN

Ten behoeve van piketdiensten is het wenselijk dat medewerkers zich eenvoudig via een mobiele client (app) kunnen aan- en afmelden in één of meerdere groepsschakelingen t.b.v. piketdiensten. In de app is vervolgens duidelijk te zien voor welke groep(en) de betreffende medewerker zich heeft aangemeld of afgemeld.

Inschrijver wordt gevraagd om helder te beschrijven of de gevraagde oplossing beschikbaar is. Inschrijver wordt tevens verzocht om afbeeldingen van de betreffende app aan te leveren. Deze geeft een duidelijk beeld van het hierboven beschreven aan- en afmeld proces. Het gevraagde wordt beoordeeld en gewogen. De compleetheid van de beschrijving en oplossingsmogelijkheden bepalen de hoogte van de score.

Beschrijft Inschrijver het gevraagde in een separaat document (**max. 3 pagina's A4 formaat**), dan dient deze te verwijzen naar het in kolom A vermelde nummer.

7.2.3.9 TEAMS-INTEGRATIE – 50 PUNTEN

Vanuit een integratie van de cloud telefonievoorziening met Microsoft Teams kan iedere medewerker zelf de persoonlijke beschikbaarheid en bereikbaarheid organiseren via de Teams applicatie:

1. Gebruikers kunnen zelf een telefonische eindbestemming koppelen aan een MS Teams status;
2. Een door de gebruiker geactiveerde status binnen MS Teams bepaalt in dit geval naar welke eindbestemming een inkomende oproep via het vaste nummer van de gebruiker wordt gerouteerd (oproepen aangeboden via een vast telefoonnummer op de cloud telecommunicatievoorziening).

Inschrijver wordt gevraagd om helder te beschrijven of en zo ja, op welke wijze er aan iedere afzonderlijke MS Teams status (bezet, niet storen, zo terug, afwezig ...) een routeringsprofiel gekoppeld kan worden vanuit de MS Teams integratie. Bijvoorbeeld:

- Status "bezet" in MS Teams => terugval inkomende telefoonoproep naar secretariaat;
- Status "niet storen" in MS Teams => terugval inkomende telefoonoproep naar persoonlijke voicemail;
- Status "afwezig" in MS Teams => terugval inkomende oproepen naar KCC;
- etc.

De beschrijving wordt beoordeeld en gewogen. De compleetheid van de beschrijving en oplossingsmogelijkheden bepalen de hoogte van de score.

Beschrijft Inschrijver het gevraagde in een separaat document (**max. 4 pagina's A4 formaat**), dan dient deze te verwijzen naar het in kolom A vermelde nummer.

7.3 BEOORDELINGSKADER PERCEEL 1 EN PERCEEL 2

Aan de hand van onderstaande beoordelingskader wordt de kwaliteit beoordeeld. De beoordelingscommissie beoordeelt de ontvangen inschrijvingen aan de hand van de geformuleerde gunningscriteria (prijs en kwaliteit).

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de (sub-)subgunningscriteria afzonderlijk. Per onderdeel wordt door de beoordelaar een score van 1, 2, 3, 4 of 5 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat op basis van de opgave van de inschrijver aan ieder individueel antwoord een score wordt toegekend. De beoordelingscommissie zal op basis van consensus een eindoordeel per (sub-)subgunningscriterium de uiteindelijke score bepalen.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per onderdeel te bepalen:

$$(\text{toegekende score}/5) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten per onderdeel}$$

Het behaalde aantal punten wordt per onderdeel afgerond op maximaal twee decimalen.

Het totaal aantal punten is de som van de behaalde punten per onderdeel.

Het beoordelingsteam bestaat uit 6 materiedeskundigen van de afdeling ICT. Indien omstandigheden daartoe vragen behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om de samenstelling en de hoeveel leden van de beoordelingscommissie te wijzigen. Aan dit antwoord kunnen geen rechten worden ontleend, immers de samenstelling en hoeveelheid beoordelaars kan door omstandigheden nog wijzigen.

Score	Toelichting
1 punt	Inschrijver heeft het de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk niet, slecht of minimaal beantwoord. De beantwoording is niet concreet en duidelijk. De inschrijving sluit onvoldoende aan op eisen en is onvoldoende duidelijk en onvoldoende concreet.
2 punten	Inschrijver heeft niet op alle gevraagde onderdelen antwoord gegeven en/of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk matig beantwoord. De beantwoording is niet concreet. De inschrijving sluit matig aan op eisen en is onvoldoende duidelijk en onvoldoende concreet.
3 punten	Inschrijver heeft op alle onderdelen antwoord gegeven en/ of in deze uitwerking zijn de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag inhoudelijk voldoende beantwoord. De beantwoording is duidelijk en volledig. De inschrijving sluit voldoende aan op eisen en is voldoende duidelijk en voldoende concreet.
4 punten	Inschrijver heeft alle onderdelen goed uitgewerkt. De meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed uitgewerkt. Daarnaast is de beantwoording duidelijk en concreet. De inschrijving roept nauwelijks vragen op en sluit goed aan op eisen en is duidelijk en concreet.
5 punten	Inschrijver heeft alle onderdelen zeer goed uitgewerkt. De uitwerking is duidelijk en concreet en roept geen vragen op. De uitwerking sluit volledig aan op de eisen. De beantwoording bevat positieve onderscheiding.