



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Offerteaanvraag

ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding

NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM

TenderNed-kenmerk : TN-417114
Opdrachtgever : Gemeente Deventer
Versie : ~~1-0~~ 1.1
Versiedatum : ~~3 november 2023~~ 22 december 2023

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 INLEIDING	4
1.1 ALGEMEEN	4
1.2. BESCHRIJVING OPDRACHTGEVER	5
1.3 DEFINITIES	6
2 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)	10
2.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT	10
2.2 SCOPE	11
2.3 OVEREENKOMST	12
3 PROCEDURE VAN AANBESTEDING	13
3.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE	13
3.2 GEHEIMHOUDING	13
3.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: TENDERNED	13
3.4 COMMUNICATIE	13
3.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	14
3.6 NOTA VAN INLICHTINGEN	15
3.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING	16
3.8 STORINGEN	17
3.9 BEOORDELINGSPROCEDURE	18
3.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING	19
3.12 AANSPRAKELIJKHEID VAN DE OPDRACHTGEVER	20
3.13 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	20
3.13.1 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (BIJLAGE)	21
3.13.2 DUURZAAMHEID	21
3.14 KLACHTEN AANBESTEDING	21
4 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	22
4.1 UITSLUITINGSGRONDEN	22
4.2 GESCHIKTHEIDSEISEN	24
4.3 TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID	25
4.4 BEROEP OP EEN ANDER	26
5 PROGRAMMA VAN EISEN EN OVERIGE BEPALINGEN	30
5.1 BESCHRIJVEND DOCUMENT (BIJLAGE)	30
5.2 PROGRAMMA VAN EISEN (BIJLAGE)	30
5.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE)	30
5.4 INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE)	30
5.5 VERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE)	31
5.6 WACHTKAMEROVEREENKOMST (BIJLAGE)	31
6 GUNNINGSCRITERIUM, BEOORDELING EN VERIFICATIE	32
6.2.1 BEOORDELING PRIJS (30 PUNTEN)	32
6.2.2 BEOORDELING KWALITEIT (70 PUNTEN)	34
6.2.2.1 GUNNINGSCRITERIUM A. OPLOSSING (35 PUNTEN)	36
6.2.2.2 GUNNINGSCRITERIUM B. IMPLEMENTATIE (15 PUNTEN)	39
6.2.2.3 GUNNINGSCRITERIUM C. SERVICEMANAGEMENT (20 PUNTEN)	40
6.3 VERIFICATIE	41
6.3.1 REFERENTIECHECK	41
6.3.2 VERIFICATIEBIJEENKOMST	41

DE VOLGENDE BIJLAGEN ZIJN SEPARAAT TOEGEVOEGD

BIJLAGE NR. 1 : SOCIAL RETURN

BIJLAGE NR. 2 : UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

BIJLAGE NR. 3 : VERKLARING SANCTIEPAKKET RUSLAND

BIJLAGE NR. 4 : REFERENTIE (KERNCOMPETENTIE)

BIJLAGE NR. 5 : BESCHRIJVEND DOCUMENT

BIJLAGE NR. 6 : PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE NR. 7 : CONCEPTOVEREENKOMST ICT PRESTATIE GIBIT 2020

BIJLAGE NR. 8 : GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020

BIJLAGE NR. 9 : VERWERKERSOVEREENKOMST

BIJLAGE NR. 10: WACHTKAMEROVEREENKOMST

BIJLAGE NR. 11: PRIJSINVULFORMULIER

BIJLAGE NR. 12: KLANTREIS

BIJLAGE NR. 13: FORMAT (EERSTE) NOTA VAN INLICHTINGEN

[BIJLAGE NR. 14: PLATTEGRONDEN LOCATIES DOWR](#)

[BIJLAGE NR. 15: FORMAT TWEEDE NOTA VAN INLICHTINGEN](#)

1 INLEIDING

1.1 ALGEMEEN

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de Europese openbare aanbesteding “Nieuw Contactplatform” ten behoeve van de samenwerking DOWR.

Onderstaande CPV-code is van toepassing op onderhavige aanbesteding:

- 64200000-8 Telecommunicatiediensten

Voor deze aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van een elektronisch hulpmiddel, namelijk het TenderNed. Communicatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen te allen tijde elektronisch te geschieden via dit platform. Voor de instructie van het gebruik van dit platform wordt verwezen naar www.tenderned.nl.

Deze offerteaanvraag bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een beeld te vormen van de inhoud van de opdracht om op die manier te kunnen besluiten of zij een inschrijving in willen dienen. Bovendien worden geïnteresseerden door middel van deze offerteaanvraag nader geïnformeerd over de procedure die de opdrachtgever 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 ([hoofdstukindeling is in lijn gebracht met inhoudsopgave](#)):

- Hoofdstuk 1 bevat informatie over de **opdrachtgever**;
- Hoofdstuk 2 bevat informatie over de **opdracht**;
- Hoofdstuk 3 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de **aanbestedingsprocedure**;
- Hoofdstuk 4 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de **uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen** en de beoordeling hiervan;
- Hoofdstuk 5 bevat het **programma van eisen**;
- Hoofdstuk 6 bevat de **gunningscriteria incl. de beoordeling en verificatie**.

Verder zijn in deze offerteaanvraag verwijzingen naar bijlagen opgenomen. Deze bijlagen zijn opgenomen in TenderNed.

Op basis van de markt en de verwachte waarde van de Overeenkomst is er gekozen voor een Europese Openbare aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. De openbare procedure bestaat uit één perceel, het doel is om tot één Overeenkomst met één Opdrachtnemer te komen.

1.2. BESCHRIJVING OPDRACHTGEVER

Sinds 2013 werken de IT-diensten van gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte intensief samen. De gemeente Deventer is penvoerder namens de DOWR-gemeenten en is daarom de aanbestedende dienst die leveringen en diensten voor alle drie de gemeenten inkoopt. Met de samenwerking bespaart DOWR kosten, leveren ze betere kwaliteit producten en diensten en worden ze minder kwetsbaar. Ook krijgen medewerkers meer kansen op het gebied van kennis- en loopbaanontwikkeling. DOWR bedient alle medewerkers van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte met hun producten en diensten. Het doel is om medewerkers te ondersteunen, zodat zij de burgers van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte goed kunnen bedienen. Zo stelt DOWR hen in staat om te doen waar zij goed in zijn, namelijk zorgdragen voor een prettig leef-, woon- en werkklimaat in de drie gemeenten. Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de geldende Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012).

Nadere informatie over DOWR en de individuele gemeentes staat vermeld op de website: www.deventer.nl/dowr en op de website van de individuele gemeentes.

De opdrachtgever handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring door of namens eindverantwoordelijke (gemandateerd en gevolmachtigd op basis van collegebesluit d.d. 31 oktober 2023): directeur van Gemeente Deventer. De eindverantwoordelijke moet instemmen met de conceptovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Pas nadat deze instemming is verkregen en de bezwaartermijn is verlopen, kan de opdracht definitief gegund worden.

1.3 DEFINITIES

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

Begrip	Toelichting/uitleg
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door of namens de opdrachtgever zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als Aw.
Aankondiging	De formele aankondiging van de opdracht op TenderNed (www.tenderned.nl).
Algemene inkoopvoorwaarden	Het zwaartepunt van de opdracht betreft een dienst vandaar dat opdrachtgever de GIBIT-2020 van toepassing verklaard.
Beoordelingsteam	Een onafhankelijk en ter zake kundig multidisciplinair team van medewerkers.
Bijlage	Een aanhangsel bij de overeenkomst dat onlosmakelijk deel uitmaakt van de overeenkomst.
DOWR-i	Een samenwerkingsverband, bestaande uit de deelnemende gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte met als penvoerder en opdrachtgever gemeente Deventer.
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	De verklaring zoals bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Gunningbeslissing	Besluit van de opdrachtgever aan welke inschrijver(s) zij voornemens is de opdracht te gunnen.
Gunningscriteria	De criteria aan de hand waarvan de opdrachtgever inschrijvingen beoordeelt.

Implementatie	Het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om alle onderdelen van de opdracht, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van opdrachtgever, zodanig dat alle gebruikers van de opdrachtgever ermee kunnen werken overeenkomstig het overeengekomen gebruik.
Inschrijver	De ondernemer of het samenwerkingsverband van ondernemers die een inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de overeenkomst zoals beschreven in deze offerteaanvraag. Voor de inschrijver kan waar van toepassing ook inschrijvers of een samenwerkingsverband van ondernemers worden gelezen.
Inschrijving	Offerte ingediend door een inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
Kalenderdagen	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00.00 uur tot en met 24.00 uur.
Kerncompetentie	De combinatie van specifieke kennis en vaardigheden die fundamenteel kenmerkend zijn voor een inschrijver.
Nota('s) van Inlichtingen	Een schriftelijke reactie van de opdrachtgever op geanonimiseerde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde ondernemers. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de offerteaanvraag.
Offerteaanvraag	Dit document, zijnde de offerteaanvraag van de opdrachtgever ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure zoals beschreven in deze offerteaanvraag.
Opdrachtgever	Gemeente Deventer namens de DOWR-gemeenten.
Opdrachtnemer	De inschrijver met wie de opdrachtgever de overeenkomst zal aangaan.

Overeenkomst

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

Partijen	De opdrachtgever en opdrachtnemer tezamen.
Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de dienst staat beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst moet voldoen, tenzij uit de eis volgt dat bij de inschrijving aan de eis moet worden voldaan.
Standaard wijzigingen	Standaard wijzigingen zijn volledig omschreven en goedgekeurde wijzigingen die elke keer wel moeten worden geregistreerd, maar niet meer elke keer hoeven te worden beoordeeld door changemanagement. Dit zijn wijzigingen die routinematig kunnen worden uitgevoerd en bij de helpdesk (eventueel via de Self Service Portal) kunnen worden aangevraagd en kosteloos worden verwerkt. Opdrachtgever typeert in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende wijzigingen als standaard: • Wijzigingen in rechten, rollen, business rules , parameters, tabellen, database, processen, etc. die niet door opdrachtgever zelf uitgevoerd kunnen worden. • Verzoek om back up terug te zetten. • Eventuele fouten in de data middels correctieprogramma's/conversieprogramma's verhelpen. • De database te doorzoeken op mogelijke overige probleemgevallen. • Wanneer een nieuwe functionaliteit of release opgeleverd is, dienen eventuele aanpassingen in de data, die nodig zijn voor het correct functioneren, ook uitgevoerd te worden.

	• Een wettelijke of functionele wijziging op een onderdeel, zal ook in alle gerelateerde onderdelen doorgevoerd moeten worden. • Inlezen van standaard tabellen, zoals Postcode-tabel, Landentabel, Nationaliteitentabel, etc die van overheidswege worden verstrekt. • Fine-tuning van indexen van database voor optimale performance. • Controle op jobs die blijven hangen en eventueel afbreken hiervan. • Kopieslagen productie naar test. • Inzage of overzichten loggegevens.
TenderNed	Het elektronisch hulpmiddel dat gebruikt wordt in deze aanbesteding.
Uitsluitingsgronden	De verplichtte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw. En de door de opdrachtgever gehanteerde facultatieve uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals bijgevoegd in de bijlagen.
Wachtkamerovereenkomst	Overeenkomst bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de overeenkomst met de opdrachtnemer van deze opdracht, waarbij voortzetting van de opdracht gewenst is en er besloten is de opdracht niet opnieuw aan te besteden, de uitvoering van de opdracht direct over te kunnen dragen aan de daarvoor eerst in aanmerking komende reserve (opdrachtnemer).
Werkdagen	Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag zoals 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.

2 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)

2.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT

De gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte werken op een aantal bedrijfsvoering processen nauw met elkaar samen, waaronder op het gebied van ICT, Belastingen, Financiële Administratie, Personeel en Salaris Administratie en Facilitaire Zaken. Zodoende is de gemeente Deventer gastheergemeente voor de ICT-werkorganisatie onder de naam: DOWR-i. Dit maakt dat de gemeente Deventer de opdrachtgever is binnen deze Europese aanbesteding.

De gemeente Deventer treedt in deze aanbesteding als penvoerder op voor de Gemeente Deventer, Gemeente Olst-Wijhe en Gemeente Raalte (verder: deelnemers). Het beheer van de telefonieomgeving ligt bij de beheerorganisatie DOWR-i, waardoor er geen aparte overeenkomsten voor de drie aparte gemeenten afgesloten worden.

De opdrachtgever wil één opdrachtnemer contracteren voor de vernieuwing van haar vaste communicatieomgeving. De huidige telefooncentrale is verouderd en voldoet niet meer aan de wensen en eisen die de drie gemeenten hebben. De opdrachtgever wil een opdracht gunnen aan één opdrachtnemer voor het leveren, implementeren en moderniseren van de communicatieomgeving.

Uiteindelijke doelstelling is de inzet van een nieuw Cloud Contactplatform dat optimaal aansluit bij de veranderende eisen en wensen van de deelnemers. Een belangrijk uitgangspunt van deze aanbesteding is dat de implementatie binnen 26 weken na ondertekening van de overeenkomst is afgerond. Hiervoor is een betrouwbaar en stabiel Cloud Contactplatform noodzakelijk die interne en externe communicatie optimaal mogelijk maakt. Tevens moet het nieuwe Cloud Contactplatform erop voorbereid zijn om te kunnen integreren met andere applicaties. Voor de verwerking van klantcontacten binnen het Klant Contact Center (verder: KCC) moeten in de toekomst andere digitale communicatiekanalen dan alleen telefonie ook kunnen worden toegevoegd.

Het resultaat van deze aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één opdrachtnemer die de operationele oplevering van het nieuwe Cloud Contactplatform inclusief centralisatie van de bestaande SIP-infrastructuur (met behoud van GT Vast contract) voor de deelnemers gaat realiseren. De deelnemers maken gebruik van één Microsoft Teams omgeving (ook wel Multitenant genoemd ofwel de deelnemende organisaties delen dezelfde instantie van de softwareapplicatie). Voor de telefonische bereikbaarheid gaan alle deelnemers gebruikmaken van Microsoft Teams met een centrale ontsluiting naar de SIP trunks binnen het GT Vast contract. Het hiervoor beschikbaar stellen van de benodigde Phone System licenties valt onder het huidige Microsoft contract en is dus geen onderdeel van deze aanbesteding. De communicatieomgeving bestaat voor de deelnemers dus uit de Microsoft Teams omgeving, een Cloud Contactplatform en telefonie-infrastructuur (binnen GT Vast).

De gehele omgeving dient locatie-onafhankelijk te worden ontsloten. Dit betekent dat elke medewerker van de deelnemers vanaf een willekeurige locatie gebruik moet kunnen maken van het nieuwe Cloud Contactplatform. Voor ontsluiting van de nieuwe Cloud omgeving op de diverse locaties moet gebruik worden gemaakt van de huidige internetverbinding(en) en LAN-WAN-WiFi infrastructuur.

2.2 SCOPE

De scope van de opdracht omvat het leveren van de volgende onderdelen:

- Ondersteuning van DOWR-i bij het configureren van Microsoft Teams als vervanging van de huidige telefooncentrale met als uitgangspunt dat iedere medewerker een Microsoft Teams Phone System licentie heeft.
- Ter beschikking stellen en configureren van separate Contact Center functionaliteit die functioneel en technisch integreert met de Microsoft Teams omgeving van DOWR-i.
- Afstemmen, ontwerpen, inrichten en operationeel opleveren van de telefoniefunctie voor afhandelen van gesprekken met Microsoft Teams en de aangeboden Contact Center functionaliteit (ofwel: Cloud Contactplatform).
- Uitvoeren van een Basis Network Assessment op de huidige LAN-WAN-WiFi en internet-infrastructuur op zes locaties van de deelnemers om de geschiktheid van de nieuwe communicatieomgeving vast te stellen.
- Coördineren van de verhuizing van de bestaande SIP-infrastructuur (onderdeel van GT Vast) naar de infrastructuur van de opdrachtnemer. De inschrijver is verantwoordelijk voor het ontsluiten van de bestaande telefoonnummers naar Microsoft Teams en het nieuwe Cloud Contactplatform.
- Trainen van de diverse doelgroepen (trainers, KCC-medewerkers, teamleiders, kantoormedewerkers en beheerders) voor zowel Microsoft Teams als Contact Center functionaliteit.
- Beschikbaar stellen van een testomgeving voor het Cloud Contactplatform, waar wijzigingen kunnen worden getest en geaccepteerd voordat deze naar productie gaat.
- Integraal leveren van tweedelijns servicemanagement en Single-Point-of-Contact (SPoC) voor Microsoft Teams, het Cloud Contactplatform en de SIP telefonie-infrastructuur (onderdeel van GT Vast contract).
- Werkend opleveren van eindgebruikersapparatuur in de vorm van een beperkt aantal vaste toestellen die gecertificeerd zijn voor Microsoft Teams alsmede het aansluiten van bestaande analoge apparatuur.

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van de opdracht.

- Leveren en activeren van de benodigde Microsoft licenties.
- Aanpassen van de bestaande netwerkinfrastructuur op de locaties van de deelnemers.
- Integreeren van de Cloud dienstverlening met bestaande applicaties.
- Leveren van headsets voor eindgebruikers.
- Leveren van mobiele abonnementen en hiervoor noodzakelijk infrastructuur.
- Uitfasen van de huidige telefonieomgeving.

2.3 OVEREENKOMST

Deze opdracht betreft een overheidsopdracht.

Opdrachtgever is voornemens een overeenkomst af te sluiten voor de initiële looptijd van drie (3) jaar en zes (6) maanden (dit is inclusief de implementatieperiode) met de optie tot verlenging van drie (3) maal 12 maanden. De maximale looptijd van de overeenkomst komt dan uit op zes (6) jaar en zes (6) maanden.

Gezien de relatief hoge investering voor implementatie en migratie met daarnaast de impact voor de organisatie(s) acht de opdrachtgever een dergelijke looptijd proportioneel.

Op alle eventuele verlengingen worden alle bepalingen voorwaarden van de overeenkomst onverkort van toepassing verklaard. De overeenkomst gaat in op het moment dat deze door beide partijen ondertekend is.

3 PROCEDURE VAN AANBESTEDING

3.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE

De opdrachtgever 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 opdrachtgever zijn in het Nederlands gesteld, tenzij expliciet anders is vermeld in deze offerteaanvraag.

De opdrachtgever 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.

3.2 GEHEIMHOUDING

Een inschrijver zal alle informatie, die door de opdrachtgever 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 opdrachtgever merkt ontvangen inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

3.3 ELEKTRONISCH MEDIUM: TENDERNED

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

3.4 COMMUNICATIE

Alle communicatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats. In het geval van verschillen tussen de informatie uit het systeem van TenderNed en deze offerteaanvraag, gaat de tekst in deze offerteaanvraag voor.

Voor vragen die uitsluitend betrekking hebben op de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376. De opdrachtgever zal deze vragen en antwoorden niet opnemen en beantwoorden in de Nota van Inlichtingen.

Onderstaand treft u de contactgegevens van de contactpersoon van de opdrachtgever aan voor de onderhavige aanbestedingsprocedure:

Naam : Rob Melenhorst
Functie : Projectmanager ICT

Het is niet toegestaan om andere dan bovengenoemde functionaris over deze aanbestedingsprocedure direct dan wel indirect te benaderen zonder toestemming van bovengenoemde contactpersoon, op straffe van uitsluiting.

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

Let op: Communicatie met betrekking tot inhoudelijk aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen te allen tijde elektronisch te geschieden via de berichtenfunctionaliteit en het bijgevoegde Excel-format voor de Nota's van Inlichtingen van TenderNed.

3.5 PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

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

Publicatie aanbesteding	3 november 2023
Indienen vragen eerste vragenronde	20 november 2023 1 december 2023 om 10.00u
Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen	Uiterlijk 1 december 2023 22 december 2023 om 17.00u
Indienen vragen tweede vragenronde	7 december 11 januari 2024 om 17.00u
Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen	Uiterlijk 22 december 25 januari 2024 om 17.00u
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	8 februari 2024 om 09.00u
Opening inschrijvingen	8 februari 2024 om 09:15u
Referentiecheck	5 maart 2024
Verzending uitnodiging verificatiebijeenkomst	5 maart 2024
Verificatiebijeenkomst	15 maart 2024
Bekendmaking voornemen tot gunning	3 april 2024
Definitieve gunning	25 april 2024

3.6 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. Inschrijvers maken voor het indienen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen gebruik van de bijlage "Format t.b.v. Vragen Nota van Inlichtingen". Voor de tweede Nota van Inlichtingen wordt bij de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen door opdrachtgever een nieuw format ter beschikking gesteld voor de tweede Nota van Inlichtingen. De vragen voor de Nota's van Inlichtingen dienen in het Excel-format ingediend te worden (PDF of een ander format is niet toegestaan).

Eerste vragenronde

Vragen kunnen uiterlijk tot ~~20 november 2023~~ **1 december 2023** om 10.00 uur in het bijgevoegde Excelbestand, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van TenderNed worden ingediend. De datum waarop de opdrachtgever de vragen ontvangt is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de opdrachtgever 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 ~~1 december~~ **22 december** om 17.00 uur door de opdrachtgever op TenderNed geplaatst.

Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunnen inschrijvers nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen in de (eerste) nota van inlichtingen. De inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar vervolgvraag ziet. De nadere vragen kunnen uiterlijk ~~7 december 2023~~ **11 januari 2024** om 17.00u in het bijgevoegde Excelbestand, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van TenderNed worden ingediend. De datum waarop de opdrachtgever 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 opdrachtgever 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~~ **25 januari 2024** om 17.00 uur door de opdrachtgever in een tweede en laatste nota van inlichtingen beantwoord, die gepubliceerd wordt op TenderNed.

De inschrijver heeft de mogelijkheid om, middels de eerste vragenronde, vragen te stellen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de conceptovereenkomst(en) en de inkoopvoorwaarden met motivering in te dienen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. De aangepaste conceptovereenkomst(en) 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.

Indien inschrijver zwaarwegende redenen heeft om ervoor te zorgen dat zijn vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding zichtbaar is, dan kan inschrijver aan opdrachtgever vragen om uw vraag individueel te beantwoorden. Dit eventuele verzoek van inschrijver kan kenbaar gemaakt worden in het format t.b.v. vragen Nota van Inlichtingen (Excel-document), welke inschrijver via de berichtenmodule van TenderNed instuurt. Alleen de betreffende inschrijver en de opdrachtgever zien uw vraag en het antwoord. De aanbestedende dienst bepaalt of uw verzoek terecht is. De opdrachtgever kan het verzoek afwijzen. Dan krijgt de inschrijver zijn vraag terug met een motivatie van de opdrachtgever van de eventuele afwijzing. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de vragen die hij stelt en welke informatie hierbij gegeven wordt. Ook als inschrijver een verzoek indient om een vraag individueel te beantwoorden.

3.7 INDIENEN (DOCUMENTEN BIJ) INSCHRIJVING

Uiterlijk 8 februari om 9.00 uur moet uw inschrijving, inclusief alle vereiste bijlagen, ingediend zijn. De inschrijving verloopt via TenderNed. 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 TenderNed 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. De 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:

Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid	
Wat?	Hoe?
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Zie bijlage
Verklaring Sanctiepakket Russische partijen	Zie paragraaf 4.1.3
Uittreksel Handelsregister	Zie paragraaf 4.2.1
Bewijs ISO 27001:2013 of gelijkwaardig	Zie eis E.096 Programma van Eisen
Overzicht derden en onderaannemers	Zie eis incl. instructie E.109 Programma van Eisen
Ingevuld format t.b.v. opgave referentie(s)	Zie bijlage
Ingevuld en ondertekend prijsinvulformulier	Zie bijlage
Toelichting totstandkoming prijzen	Deze bijlage dient door inschrijver zelf opgesteld te worden

Beantwoording van de gunningscriteria, inclusief een concept-SLA en een concept-DAP.	Zie hoofdstuk 6, bijlagen voor beantwoording dienen conform instructie zelf door de inschrijver opgesteld te worden.
Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid, als inschrijver een beroep doet op een ander (paragraaf 3.3)	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de ander	Zie bijlage: • paragraaf 4.4 ad b (derde(n)) • paragraaf 4.4 ad c (onderaannemer) • paragraaf 4.4.1 (concern)
Uittreksel Handelsregister van de derde	Zie paragraaf 4.4

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 3.8. De opening vindt NIET in het openbaar plaats. Er worden geen inschrijvers toegelaten bij de opening.

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

3.8 STORINGEN

Als er sprake is van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van een tijdige inschrijving niet mogelijk is, kan de opdrachtgever na de sluitingsdatum/-tijdstip besluiten de inschrijftermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de opdrachtgever en nadrukkelijk geen plicht. De opdrachtgever 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 opdrachtgever zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed.
- de potentiële inschrijver de opdrachtgever direct per e-mail via rob.melenhorst@dowr.nl - met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing.
- TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd.
- de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt.

Als de opdrachtgever 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.

3.9 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 opdrachtgever overleggen, indien de opdrachtgever dit verzoekt ter verificatie.

Een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal uitgesloten worden van verdere beoordeling, tenzij de onvolledigheid en/of ongeldigheid door de opdrachtgever 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 opdrachtgever 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 gunningscriteria

Alle inschrijvingen worden beoordeeld volgens de methode zoals beschreven in hoofdstuk 5. Hetgeen aangeboden bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de opgegeven prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld in de offerteaanvraag.

Indien een inschrijving bij stappen 1 t/m 3 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan de opdrachtgever 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 zal er een herbeoordeling plaatsvinden (i.v.m. de relatieve beoordeling van het gunningscriterium prijs).

Daarnaast kan de opdrachtgever besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

3.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNING

Alle betrokken inschrijvers worden gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd door de opdrachtgever over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure door middel van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing. In dit bericht wordt tevens vermeld hoe opdrachtgever tot het oordeel is gekomen.

Een inschrijver verliest zijn recht om op te komen tegen de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing wanneer de opdrachtgever 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 Overijssel te Almelo door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van de opdrachtgever. Deze termijn betreft derhalve een vervaltermijn.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding opdrachtgever niet tijdig bereikt wordt de inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te mailen naar: rob.melenhorst@dowr.nl

Indien een inschrijver tegen een gunningsbeslissing een kort geding aanhangig maakt, dient de oorspronkelijke winnaar van de aanbesteding in dit kort geding te interveniëren op straffe van het verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde gunningsbeslissing.

De opdrachtgever 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 de opdrachtgever een nieuw voornemen tot gunning nemen. Deze nieuwe voorlopige gunningsbeslissing zal gelijktijdig aan alle inschrijvers worden verzonden. De opdrachtgever 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 opdrachtgever pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

3.11 GESTANDDOENING

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 120 dagen (4 maanden), 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 opdrachtgever inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

3.12 AANSPRAKELIJKHEID VAN DE OPDRACHTGEVER

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 opdrachtgever bekend te maken via TenderNed, bij afwezigheid waarvan ieder recht om tegen dit document in rechte op te komen vervalt, tenzij de opdrachtgever na een belangenafweging oordeelt dat het niet beantwoorden van een te laat ingediende vraag disproportioneel is.

Indien de reactie van de opdrachtgever 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 de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van de opdrachtgever, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de aanbestedingsdocumenten te ageren vervalt. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor de aanbestedingsprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

3.13 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van maatschappelijk verantwoord inkopen in het inkoop en aanbestedingsbeleid.

3.13.1 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (BIJLAGE)

De opdrachtgever onderschrijft het belang van maatschappelijk verantwoord inkopen. In dat kader is social return (SROI) onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt door de opdrachtgever een social return verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen.

Voor deze opdracht dient tenminste ~~5%~~ **2%** van de opdrachtwaarde (bestaande uit de eenmalige en periodieke kosten) exclusief BTW ingezet te worden ten behoeve van social return. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een bedrag (percentage social return x opdrachtwaarde (bestaande uit de eenmalige en periodieke kosten)), hierna te noemen de “social return verplichting”. De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door de in de bijlage beschreven mogelijkheden en dient binnen de vastgestelde contractperiode te worden uitgevoerd conform de overeenkomst.

3.13.2 DUURZAAMHEID

De inkoop van producten en diensten biedt kansen om afspraken te maken over maatregelen waarmee de belasting van het milieu wordt teruggedrongen. De opdrachtgever verwacht van de inschrijver dat hij een actieve rol speelt in het aandragen van gepaste oplossingen ter bevordering van de duurzaamheid van de bedrijfsvoering. Er wordt hierbij niet alleen een beroep gedaan op de eigen kennis en kunde, maar ook op het verkrijgen van relevante oplossingen uit het relatienetwerk. De inschrijver dient zich derhalve gedurende de contractfase, als opdrachtnemer, actief in te zetten om de duurzaamheid van de bedrijfsvoering te vergroten voor zover hiertoe mogelijkheden bestaan in relatie tot het voorwerp van de opdracht.

3.14 KLACHTEN AANBESTEDING

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

Deze klacht kan worden ingediend via inkoop@dowr.nl met in de onderwerpregel: Klacht Nieuw Cloud Contactplatform, gemeente Deventer. De klacht zal in behandeling worden genomen door een inkoopadviseur die NIET betrokken is geweest bij deze aanbesteding. Het indienen van een klacht kan reden zijn voor het opschorten van de aanbestedingsprocedure. Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

4 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Hoofdstuk 4 bevat de uitsluitingsgronden die niet van toepassing mogen zijn op inschrijver en geschiktheidseisen waaraan de inschrijver dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen, op straffe van uitsluiting.

Om beoordeeld te worden conform het gestelde gunningscriterium (hoofdstuk 6) en om daarmee in aanmerking tot komen voor het sluiten van de overeenkomst dient de inschrijver allereerst niet te verkeren in de gestelde uitsluitingsgronden én te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat de betreffende inschrijver niet in aanmerking komt voor het sluiten van de overeenkomst. De inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld. Tenzij de opdrachtgever van opvatting is dat sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw.

4.1 UITSLUITINGSGRONDEN

4.1.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (BIJLAGE)

De inschrijver (en derde) verklaart door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument 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.

Door het invullen en uploaden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in TenderNed gaat de inschrijver akkoord met:

- De verplichte uitsluitingsgronden in Deel III A en B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn opgenomen.
- De facultatieve uitsluitingsgronden die in Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn aangevinkt. Facultatieve uitsluitingsgronden die gelden ten behoeve van deze aanbesteding zijn:
 1. Schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
 2. Faillissement, insolventie of gelijksoortig
 3. Ernstige beroepsfout
 4. Vervalsing van de mededinging
 5. Belangenconflict
 6. Betrokken bij de voorbereiding
 7. Prestaties uit het verleden
 8. Valse verklaring
 9. Onrechtmatige beïnvloeding

De inschrijver dient het ingevulde 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aan haar inschrijving toe te voegen. In geval van een samenwerkingsverband of hoofdaannemer/onderaannemer(s) dienen de uitsluitingsgronden niet van toepassing te zijn op alle deelnemers (en dit aan te tonen door middel van een ingevuld UEA).

Bewijsmiddelen die op verzoek van de opdrachtgever overlegd dienen te worden moeten binnen 10 werkdagen na dit verzoek door de inschrijver worden overgelegd. De inschrijver dient dus rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot de bewijsmiddelen.

Bewijsmiddelen in het kader van de uitsluitingsgronden

Indienen bij de inschrijving:

- Ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Niet indienen bij de inschrijving (pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- Een gedragsverklaring aanbesteden (<https://www.justis.nl/producten/gva/>), die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
- Een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Wanneer de 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. De inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van de opdrachtgever 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 opdrachtgever onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de inschrijving.

4.1.3 SANCTIEPAKKET RUSSISCHE PARTIJEN (BIJLAGE)

Verordening (EU) 2022/576 verbiedt aanbestedende diensten overheidsopdrachten te gunnen aan partijen waarop het onderstaande van toepassing is:

- Personen met een (Wit-)Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in (Wit-)Rusland; en
- Rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een (Wit-)Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- Personen of rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde (Wit-)Russische partij, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

Inschrijver dient te verklaren dat bovenstaande niet op inschrijver van toepassing is door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de verklaring in bijlage "Sanctiepakket Rusland".

4.1.2 WET BIBOB

De opdrachtgever wenst enkel overeenkomsten te sluiten met betrouwbare en integere partijen. De opdrachtgever 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 (Wet Bibob) gebruikt. Indien de opdrachtgever 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 opdrachtgever 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.

4.2 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.

4.2.1 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 heeft getekend. Mocht degene die het UEA en bewijstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaand in te dienen. In het geval van een hoofdaannemer die een beroep doet op onderaannemer(s) dienen zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) het bovenstaande in te dienen.

Bewijsmiddelen (indienen bij inschrijving)

Een recent en actueel (maximaal 6 maanden oud, terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving) uittreksel(s) uit het Handelsregister of een soortgelijke organisatie.

4.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

4.2.2.1 VERZEKERING

De inschrijver dient behoorlijk verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt minimaal € 1.250.000 per gebeurtenis en minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar.

Bewijsmiddelen (niet indienen bij inschrijving, pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Om dit aan te tonen kan inschrijver een bewijs van verzekering, (wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) overleggen waaruit blijkt dat de verzekering dekking biedt voor ten minste € 1.250.000,- per gebeurtenis, met een minimale jaarlijkse uitkering van 200% van dit bedrag.

4.2.2.2 STABILITEIT ONDERNEMING

Ook dient de inschrijver een stabiele onderneming te zijn, die haar continuïteit kan garanderen. Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf aan de opdrachtgever overleggen. Deze paragraaf wordt alleen opgenomen door de accountant als deze vreest voor de (economische en financiële) continuïteit van inschrijvers onderneming. Van een niet-jaarrekening plichtige inschrijver, verlangt de opdrachtgever een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

NB: indien alleen geconsolideerde omzetcijfers kunnen worden opgegeven, dient het concern, in de zin van ~~paragraaf 3.3.3~~ [paragraaf 4.4.](#), zich garant te stellen voor de inschrijver.

Bewijsmiddelen (niet indienen bij inschrijving, pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Om dit aan te tonen kan de inschrijver een meest (recente) accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf overleggen.

4.3 TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID

4.3.1 KERNCOMPETENTIE (BIJLAGE)

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat u voldoende ervaring en deskundigheid heeft om de opdracht goed uit te kunnen voeren gedurende de hele contractperiode. Voor de goede uitvoering van deze opdracht moet u volgens ons over de onderstaande 'kerncompetentie' beschikken. U kunt met minimaal één referentie aantonen dat u over de beschreven kerncompetentie beschikt. De inschrijver dient dus bij inschrijving minimaal één referentie voor de opgegeven kerncompetentie op te geven om zijn bekwaamheid aan te tonen. 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.

Kerncompetentie: Kennis en ervaring met het configureren, migreren én beheren van een telefonieomgeving werkend op basis van Microsoft Teams en geïntegreerde Cloud Contact Center oplossing. U geeft minimaal één referentie op waaruit blijkt dat u beschikt over genoemde ervaring bij een opdrachtgever met minimaal 250 Microsoft Teams gebruikers en minimaal 15 KCC medewerkers.

Als bewijs dient de inschrijver de gevraagde referentie, volgens het standaardformat (zie bijlage), toe te voegen aan de inschrijving. Uit de referentie moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken. De inschrijver kan de kerncompetentie met minimaal één referentie aantonen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vrij contact op te nemen met de ingediende referentie(s). De inschrijver dient bovenstaande kerncompetentie te bezitten, indien de inschrijver niet voldoet aan de gestelde kerncompetentie wordt uw organisatie uitgesloten van verdere deelname. Indien u een beroep doet op de referentie van een onderaannemer moet uw inschrijving ook een verklaring van de onderaannemer bevatten, waaruit blijkt dat u daadwerkelijk een beroep mag doen op de onderaannemer.

4.4 BEROEP OP EEN ANDER

De 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)

De 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 de 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 de 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.
- Als bewijs wordt van de beoogd opdrachtnemer verlangd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan de opdrachtgever 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.
- 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

De 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.
- De onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen in beginsel niet zonder nadrukkelijke toestemming van de opdrachtgever worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

- De 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: COMBINATIE

De 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 opdrachtgever 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.

4.4.1 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.
- De 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 opdrachtgever 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.

5 PROGRAMMA VAN EISEN EN OVERIGE BEPALINGEN

5.1 BESCHRIJVEND DOCUMENT (BIJLAGE)

In bijlage “Beschrijvend Document” is een beschrijving van de huidige en toekomstige situatie opgenomen. Door indiening van de inschrijving gaat de inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van deze situatiebeschrijving.

5.2 PROGRAMMA VAN EISEN (BIJLAGE)

In de bijlage “Programma van Eisen” zijn de eisen aan verschillende aspecten voor uitvoering van de opdracht opgenomen. 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. Inschrijver dient het Programma van Eisen in te vullen en te ondertekenen. Het Programma van Eisen dient ingevuld te worden en vervolgens ondertekend te worden door vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar van de inschrijver. De opdrachtgever zal de inschrijving terzijde leggen indien de inschrijver een ander of gewijzigd stramien gebruikt voor het Programma van Eisen of als de inschrijver afwijkt van de instructie.

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 opdrachtgever 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.

5.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE)

In bijlage “Conceptovereenkomst ICT Prestatie GIBIT 2020” 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.

5.4 INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE)

De algemene voorwaarden van de inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Op de toekomstige overeenkomst voor deze opdracht zijn uitsluitend de GIBIT 2020 voorwaarden van toepassing, die als bijlage zijn bijgevoegd. Door indiening van de inschrijving gaat inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

5.5 VERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE)

Gezien de data van de opdrachtgever en typen van persoonsgegevens die de opdrachtnemer gaat verwerken onder de af te sluiten overeenkomst, is de verwerkersovereenkomst voor deze opdracht benodigd. Hiervoor gebruikt de opdrachtgever de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG. 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 concept-verwerkersovereenkomst.

5.6 WACHTKAMEROVEREENKOMST (BIJLAGE)

Indien de geselecteerde inschrijver, na afsluiting van de overeenkomst, in staat van faillissement, vereffening of surseance van betaling verkeert, dan wel zijn werkzaamheden heeft gestaakt of in een andere soortgelijke toestand verkeert ingevolge een gelijkwaardige procedure van de nationale wettelijke regeling, heeft opdrachtgever het recht om een overeenkomst af te sluiten met de inschrijver die tijdens dit traject als tweede is geselecteerd. Ook indien de overeenkomst om welke andere reden dan ook voortijdig wordt ontbonden, met uitzondering van wederzijdse instemming, heeft opdrachtgever het recht doch niet de plicht om vorenstaande procedure te hanteren. Daartoe wordt met de nummer 2 in rangorde geëindigde inschrijver een "wachtkamerovereenkomst" gesloten, zonder dat daar een financiële vergoeding tegenover staat.

Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding in te stemmen met deze constructie en in het geval dat ze als tweede eindigt bereid is een dergelijke wachtkamerovereenkomst op basis van bijgevoegde conceptovereenkomst af te sluiten.

Zie bijlage "Wachtkamerovereenkomst".

6 GUNNINGSCRITERIUM, BEOORDELING EN VERIFICATIE

6.1 GUNNINGSCRITERIUM

De opdracht wordt gegund op basis van Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV). Bij deze aanbestedingsprocedure is bepaald dat de prijs voor 30% en de kwaliteit voor 70% meetelt.

6.2 BEOORDELING

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een totaaloordeel, een rangorde en een eerste keuze van een inschrijver (met de beste prijs-kwaliteitverhouding). Dit bepaalt de opdrachtgever aan de hand van het gunningscriterium prijs en de kwalitatieve gunningscriteria met de daarbij horende maximaal aantal punten zoals genoemd in de tabel hieronder. De gescoorde punten op de kwalitatieve criteria leiden samen met de gescoorde punten voor de prijs tot het totaal aantal punten.

Gunningcriteria		Totaal aantal punten
Kwaliteit		
A1.	Oplossing Functioneel	17,5
A2.	Oplossing Technisch	17,5
B.	Implementatie	15
C.	Servicemanagement	20
Prijs		30

In het geval dat inschrijvingen een gelijke totaalscore hebben, dan geldt het volgende. Het gunningscriterium Oplossing (Functioneel én Technisch) geeft dan de doorslag. Dus de inschrijving met de bij elkaar opgestelde hoogste waarden op de criteria A1 en A2 samen, zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat criterium gelijk scoren, zal het criterium met de daaropvolgende meeste punten de doorslag geven, et cetera.

6.2.1 BEOORDELING PRIJS (30 PUNTEN)

U dient uw prijs aan te bieden conform het aangeleverde prijsinvulformulier (bijlage "Prijsinvulformulier") inclusief een door uzelf op te stellen Toelichting Totstandkoming Prijzen. De inschrijver verklaart middels de inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het Programma van Eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle opties zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn.

De kosten waaruit de prijs is opgebouwd worden in een bepaalde verhouding bij elkaar opgeteld tot een totale 'fictieve' contractprijs van de offerte van de betreffende inschrijver.

Bij onzekerheid over het invullen of indien de inschrijver het idee heeft dat hij bepaalde kosten niet op de juiste manier kan opnemen, dient de inschrijver dit middels de Nota van Inlichtingen aan de opdrachtgever voor te leggen.

Het prijsinvulformulier mag niet worden gewijzigd. Alleen als de inschrijver bij het onderdeel eenmalige en periodieke kosten meer kostenposten onderscheidt dan is er ruimte in het formulier, dient hij daar zelf extra rijen in te voegen. Hij dient daarbij in de gaten te houden dat de formules op de juiste manier blijven functioneren. De inschrijver is er verantwoordelijk voor dat zijn prijsaanbieding beoordeeld kan worden zoals dat bedoeld is met de oorspronkelijke opbouw van het formulier.

Bij alle onderdelen van het prijsinvulformulier dient de inschrijver alles op te nemen waarvoor kosten in rekening worden gebracht. Er kunnen gedurende de duur van de overeenkomst geen kosten in rekening gebracht worden die niet door de inschrijver zijn opgenomen in het prijsinvulformulier, tenzij er sprake is van toegevoegde functionaliteit over onderwerpen die geen onderdeel zijn van deze aanbesteding.

De inschrijvers dienen voor ieder afzonderlijk onderdeel reële prijzen in te dienen. Er mogen geen negatieve bedragen en/of percentages worden ingevuld. Alle prijzen zijn exclusief BTW. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan. Niet reële opgaven die enkel bedoeld zijn om de aanbesteding te winnen of om op een eerder moment te kunnen factureren, maar die geen enkele relatie hebben met de werkelijkheid, kunnen leiden tot uitsluiting. Indien de inschrijver het idee heeft dat hij een opgave doet die reëel is maar die mogelijk als irreëel geïnterpreteerd kan worden doet Inschrijver er goed aan om dit te benoemen in de nota van inlichtingen. Abnormaal lage prijzen worden door de opdrachtgever gecontroleerd/nagevraagd. Conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

Het prijsinschrijfformulier dient door een vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar van de inschrijver ondertekend te worden. De opdrachtgever zal de inschrijving terzijde leggen indien de inschrijver een ander of gewijzigd stramien gebruikt voor het prijsinschrijfformulier of als de inschrijver afwijkt van de instructie. Aan de inschrijver wordt gevraagd in de "Toelichting Totstandkoming Prijzen" per kostenplaats een toelichting te geven op de totstandkoming van de door de inschrijver opgegeven prijzen. Deze toelichting is ervoor bedoeld om de opdrachtgever inzicht te geven in de wijze waarop de door de inschrijver afgegeven prijzen tot stand zijn gekomen.

Bij het gunningscriterium prijs wordt de score bepaald door per inschrijver de laagst aangeboden prijs (de laagste totale fictieve TCO) van alle inschrijvingen te delen door de aangeboden prijs van de betreffende inschrijver en dit te vermenigvuldigen met 30. Let op: in deze aanbesteding worden prijzen **exclusief btw** uitgevraagd.

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten voor het prijscriterium. De inschrijvers met hogere prijzen krijgen een score die het procentuele prijsverschil uitdrukt en afgerond op 2 decimalen. De laagste waardering die hiervoor gehaald kan worden is 1. Mocht de inschrijving met de laagste prijs in een later stadium ongeldig blijken dan zal de prijsbeoordeling opnieuw worden uitgevoerd.

Laagste "totale fictieve TCO" / eigen "totale fictieve TCO" x maximaal te behalen punten (30 punten) = totaal aantal behaalde punten prijscriterium

6.2.2 BEOORDELING KWALITEIT (70 PUNTEN)

In deze fase beoordeelt ieder lid van de beoordelingscommissie per gunningcriterium eerst de binnengekomen inschrijvingen individueel. Welke score wordt toegekend aan de beantwoording is geheel naar het professionele oordeel van de afzonderlijke beoordelaar.

In de daaropvolgende consensusbijeenkomst worden de individuele scores per gunningscriterium besproken en wordt er, na hoor en wederhoor van de motivatie en argumenten die beoordelaars aandragen, per gunningscriterium een consensusscore bepaald door de beoordelingscommissie. De uiteindelijk toegekende score voor een gunningcriterium is dus **geen** gemiddelde van de individueel toegekende scores.

De beoordelingscommissie baseert hun waarderingen op het totaalbeeld van de inschrijving met betrekking tot een bepaald gunningscriterium. De beoordelingscommissie zal haar oordeel baseren op het totaalbeeld van de inschrijving en op basis van de bij het gunningscriterium vermelde elementen (beoordelingscriteria). Deze elementen zijn voor opdrachtgever van belang en slechts vermeld als toelichting ten behoeve van de inschrijver. Deze elementen zijn niet te beschouwen als nadere subgunningscriteria.

De kwaliteit wordt bepaald op basis van de volgende vier gunningscriteria:

Kwaliteit		
A1.	Oplossing Functioneel	17,5
A2.	Oplossing Technisch	17,5
B.	Implementatie	15
C.	Servicemanagement	20

Bij de beoordeling van de kwaliteit is de prijs niet bekend bij de leden van de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie scoort middels het geven van een rapportcijfer op een schaal van 1 tot 10 per gunningscriterium (in totaal vier gunningscriteria).

Rapportcijfer	Definitie	Uitleg
0	Niet beantwoord	Er is geen reactie gegeven op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium of er is geen relevant antwoord verstrekt voor de specifieke vragen.
1	Zeer slecht	De gegeven antwoorden op de vragen binnen het gunningscriterium zijn van uiterst lage kwaliteit. Ze voldoen geenszins aan de gestelde vragen en zijn volledig inadequaet. Ze roepen aanzienlijk veel vragen op en zijn niet overtuigend.
2	Slecht	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium zijn van zeer lage kwaliteit en voldoen slechts in zeer beperkte mate aan de gestelde vragen. Ze missen diepgang en overtuiging en er zijn zeer veel tekortkomingen.

3	Ruim onvoldoende	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium zijn van lage kwaliteit. Ze voldoen gedeeltelijk aan de gestelde vragen, maar missen diepgang en overtuiging op de meeste punten. Er zijn een groot aantal open einden en vragen.
4	Onvoldoende	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium zijn enigszins acceptabel, maar er zijn belangrijke en meerdere gebieden waar verbetering nodig is. Ze geven antwoord op de meeste gestelde vragen, maar kunnen meer diepgang en overtuiging gebruiken. Er zijn veel open einden en vragen.
5	Matig	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium laten enkele vragen onbeantwoord of er is nog veel ruimte voor verbetering om meer diepgang en overtuiging te bieden. Er blijven meerdere open einden en vragen onbeantwoord.
6	Voldoende	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium beantwoorden weliswaar alle gestelde vragen, maar er is op onderdelen nog ruimte voor verbetering om meer diepgang en overtuiging te bieden. Er zijn slechts enkele open einden of vragen.
7	Ruim voldoende	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium zijn van gemiddelde kwaliteit en voldoen volledig aan de gestelde vragen. Ze zijn goed doordacht, volledig, overtuigend en roepen nauwelijks vragen op.
8	Goed	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium zijn volledig en van bovengemiddelde kwaliteit. Ze bieden diepgang, overtuiging en waarde, en roepen geen vragen op.
9	Zeer goed	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium zijn van uitzonderlijke kwaliteit en overstijgen alle verwachtingen. Ze bieden een ongeëvenaarde diepgang, overtuiging en waarde, en zijn perfect afgestemd op de specifieke vragen binnen het gunningscriterium. De antwoorden roepen geen vragen op.
10	Uitstekend	De antwoorden op de gestelde vragen binnen het gunningscriterium zijn ongeëvenaard, vertegenwoordigen het allerbeste wat mogelijk is en sluiten optimaal aan op de doelstellingen en ambities van opdrachtgever. Ze zijn een voorbeeld van perfectie en voldoen op alle mogelijke manieren aan de specifieke vragen binnen de gunningscriteria zonder enige tekortkoming. Ze zijn volledig, consistent en overtuigend op elk denkbaar niveau. De antwoorden roepen geen vragen op.

Het rapportcijfer wordt vervolgens omgerekend naar het aantal punten, afgerond op 2 decimalen. Het betreft geen relatieve beoordeling in die zin dat de hoogst scorende inschrijving voor een bepaald gunningscriterium automatisch een 10 als rapportcijfer krijgt. Evenmin wordt een score toegekend voor de afzonderlijke antwoorden binnen een gunningscriterium. De score wordt toegekend voor het totale antwoord op een gunningscriterium en niet voor de beantwoording van de afzonderlijke vragen van een gunningscriterium.

Let op:

Voor het gunningcriterium B. “Concept Implementatie” geldt dat **een minimale score van een 6** behaald dient te worden. Inschrijvers die de minimale score niet hebben behaald, worden uitgesloten van verdere beoordeling en kunnen niet meer voor gunning in aanmerking komen.

Bij de gunningscriteria Kwaliteit stelt de opdrachtgever aan het door inschrijver te verstrekken antwoord/gegevens een maximum aantal pagina's. Indien inschrijver dit maximum overschrijdt, zullen de beoordelaars het deel na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Indien opdrachtgever bijvoorbeeld aangeeft dat het antwoord niet meer dan 2 A4 pagina's mag zijn, dan zullen de beoordelaars het antwoord na 2 A4 pagina's niet meenemen in de beoordeling. Het is niet toegestaan te verwijzen naar andere antwoorden en bijlagen.

6.2.2.1 GUNNINGSCRITE RIUM A. OPLOSSING (35 PUNTEN)

Doelstelling gunningscriterium

De DOWR-gemeenten verwachten dat de inschrijver een Cloud oplossing met Contact Center functionaliteit aanbiedt die integreert met Microsoft Teams en voldoet aan alle aspecten binnen deze Europese aanbesteding. Bovendien zoeken de DOWR-gemeenten een partner die de markt- en technologische ontwikkelingen volgt om gedurende de looptijd van de overeenkomst waar nodig innovatie te kunnen toepassen.

Verplichting inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van de aangeboden oplossing. Dit doet de inschrijver op maximaal ~~15~~20 pagina's voor gunningcriterium A1. Functioneel en maximaal ~~15~~20 pagina's voor gunningscriterium A2. Technisch.

Het betreft dan A4 formaat, enkelzijdig en in PDF (per gunningscriterium een apart PDF-document) in lettergrootte Arial 10. In het belang van het beoordelingsproces neemt de inschrijver eerst de betreffende vraagstelling/het onderdeel (a t/m h/i) van het gunningscriterium op en hieronder neemt inschrijver zijn beantwoording voor het betreffende gunningscriterium op.

In de beantwoording van dit gunningscriterium beschrijft de inschrijver op welke wijze aan de gevraagde oplossing zowel functioneel als technologisch invulling wordt gegeven. De inschrijver gaat minimaal in op de aangegeven punten.

Het is niet toegestaan om de beantwoording van de vier gunningscriteria (A1, A2, B en C) te bundelen in één document; per gunningcriterium dient er een apart document opgesteld te worden door inschrijver.

GUNNINGSCRITERIUM A.1 OPLOSSING - FUNCTIONEEL (17,5 PUNTEN)

Beschrijving van de aangeboden Cloud dienstverlening vanuit functioneel perspectief op de minimaal onderstaande punten.

- a. Geef een overzicht van toekomstige ontwikkelingen en innovatie (zoals videobellen met een burger) binnen de Contact Center markt en in hoeverre de aangeboden oplossing hierop aansluit.
- b. Geef een beschrijving van de belangrijkste gebruikersfunctionaliteiten binnen de aangeboden Cloud dienstverlening.
- c. Geef gedetailleerde informatie over de mogelijkheden binnen het Cloud Contactplatform op het gebied van (realtime) management- en stuurinformatie waarbij u ook ingaat op de mogelijkheden om deze informatie realtime te tonen op een walldisplay.
- d. Geef aan op welke manier naar gespreksopnames kan worden gezocht en op welke manier de geluidsopnames standaard kunnen worden teruggeluisterd en geanalyseerd.
- e. Geef aan welke digitale klantinteractiekkanalen (zoals live-chat, email, social media) door het Cloud Contactplatform worden ondersteund. Geef daarbij ook de randvoorwaarden aan.
- f. Geef een gedetailleerde beschrijving over het warm en koud doorverbinden met de (on)mogelijkheden tussen het Cloud Contactplatform en Microsoft Teams (naar individueel en Call Queues) en welke acties/stappen doorlopen moeten worden. Geef specifiek aan hoe deze doorverbindfunctionaliteit wel en vooral ook hoe deze niet gaat werken. Ook bijvoorbeeld als vanuit Microsoft Teams terug moet worden doorverbonden naar het Cloud Contactplatform.
- g. Een belangrijk aspect is het gebruik van een centrale telefoongids zoals ook in het Programma van Eisen (onderwerp: Gidsfunctie en Click-to-Dial) is opgenomen. Geef aan op welke manier de inschrijver aan deze specifieke eisen gaat voldoen en wat de belangrijkste aandachtspunten zijn.
- h. Op welke wijze het materiaalgebruik van vaste toestellen (inclusief levering) en het energiegebruik van de datacenters / servers worden gereduceerd.

GUNNINGSCRITEIRIUM A.2 TECHNISCH (17,5 PUNTEN)

Beschrijving van de aangeboden Cloud dienstverlening vanuit technologisch perspectief op de minimaal onderstaande punten.

- a. Inzicht in de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van alle onderdelen binnen de aangeboden Cloud dienstverlening en op welke manier hieraan invulling wordt gegeven. Daarbij de vraag of en hoe de opdrachtnemer proactief gaat reageren indien Microsoft Teams en/of de Contact Center functionaliteit niet meer beschikbaar is.
- b. Geef een gedetailleerde beschrijving en/of afbeelding met afzonderlijke componenten van de volledige end-to-end klantinteractieketen. De inschrijver dient aan te geven welke specifieke elementen binnen deze keten worden beschouwd als mogelijk zwakke schakels die de kwaliteit van telefoongesprekken kunnen beïnvloeden.
- c. Geef inzicht in de mate van flexibiliteit en schaalbaarheid (op- en afschalen) van alle onderdelen binnen de aangeboden oplossing en op welke manier hieraan invulling wordt gegeven.
- d. Geef een overzicht van de randvoorwaarden en noodzakelijke Microsoft-diensten, die de opdrachtgever moet invullen om gebruik te maken van de aangeboden Cloud dienstverlening. Uitgangspunt hierbij is dat de opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgd wil worden (zonder eigen configuraties).
- e. De opdrachtgever wil graag Text-to-Speech (TTS) van een uitstekende kwaliteit gebruiken voor bijvoorbeeld het plaatsen van meldteksten in het keuzemenu. De inschrijver wordt gevraagd op welke manier de kwaliteit kan worden gewaarborgd en wat de mogelijkheden en koppelingen er zijn om gebruik te maken van de TTS van Microsoft (Azure AI Speech Studio).
- f. De opdrachtgever wil het toekennen en vrijmaken van vaste nummers (en Microsoft Phone System licenties) aan medewerkers zoveel mogelijk optimaliseren (door automatische provisioning). Beschrijf op welke manier vaste telefoonnummers automatisch toe te wijzen zijn aan medewerkers en deze nummers ook automatisch vrij te maken zijn wanneer een medewerker de organisatie verlaat.
- g. Welke specificaties van de smartphones en bijbehorende besturingssystemen (OS) moeten minimaal worden gebruikt om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de geleverde diensten optimaal is.
- h. Beschrijf welke specifieke functionaliteiten en mogelijkheden de Cloud dienstverlening aan de opdrachtgever biedt om zelfstandig en proactief maatregelen te nemen in noodsituaties. Dit omvat onder andere het vermogen om onafhankelijk over te schakelen naar redundante onderdelen of failover-scenario's, zonder directe tussenkomst van de opdrachtnemer.
- i. Geef aan op welke manier een netwerkscan (met advies) op de onderstaande zes locaties van de deelnemers voor het invullen van de kwaliteitsrandvoorwaarden zal worden uitgevoerd.

Nr.	Organisatie	Adres	Postcode	Woonplaats
1	Gemeente Deventer	Grote Kerkhof 1	7411 KT	Deventer
2	Team Toegang Jeugd	Schurenstraat 8a	7413 RA	Deventer
3	Gemeente Raalte	Zwolsestraat 16	8101 AC	Raalte
4	Gemeente Raalte	Enkstraat 27	8102 LK	Raalte
5	Gemeente Olst-Wijhe	Raadhuisplein 1	8131 BN	Wijhe
6	Holstohus Olst	Jan Schamhartstraat 5b	8121 CM	Olst

6.2.2.2 GUNNINGSCRITEIRIUM B. IMPLEMENTATIE (15 PUNTEN)

Doelstelling gunningscriterium

De DOWR-gemeenten willen het vertrouwen hebben dat de implementatie vlekkeloos en succesvol gaat verlopen en de organisaties op adequate wijze door de opdrachtnemer worden geïnformeerd over (en begeleid bij de overstap naar) de nieuwe manier van bellen. Het resultaat van de implementatie is dat de Cloud dienstverlening zowel functioneel als technisch functioneert conform deze Europese aanbesteding en zoals in de voorbereiding is afgestemd met de DOWR-gemeenten. Daarnaast zijn gebruikers in staat gebruik te maken van de mogelijkheden die de nieuwe technologie hen biedt. De inschrijver dient aan te tonen dat de migratie zorgvuldig kan worden uitgevoerd, ook met minimale verstoring van dienstverlening.

Verplichting inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van de implementatie en migratie. Dit doet de inschrijver op maximaal ~~15~~ 20 pagina's.

Het betreft A4 formaat, enkelzijdig en in PDF in lettergrootte Arial 10. In het belang van het beoordelingsproces neemt de inschrijver eerst de betreffende vraagstelling/het onderdeel (a t/m d) van het gunningscriterium op en hieronder neemt inschrijver zijn beantwoording voor het betreffende gunningscriterium op.

In de beantwoording van dit gunningscriterium beschrijft de inschrijver op welke wijze aan de implementatie en migratie invulling wordt gegeven.

Het is niet toegestaan om de beantwoording van de vier gunningscriteria (A1, A2, B en C) te bundelen in één document; per gunningcriterium dient er een apart document opgesteld te worden door inschrijver.

De inschrijver gaat minimaal in op de volgende punten:

- a. Een beknopt concept implementatieplan met hierin minimaal uitgewerkt:
 - Aanpak, fasering en activiteiten van het implementatietraject.
 - Planning en mijlpalen en uiterlijke datum van live-gang.
 - Rolverdeling van het projectteam en benodigde expertises en capaciteit.
- b. Een concept draaiboek met de belangrijkste stappen op de dag van live-gang.
- c. Op welke manier de DOWR-gemeenten in de inventarisatie en met welke documenten begeleid gaan worden voor het maken van het ontwerp van de Cloud telefonie-omgeving.
- d. De wijze waarop voldoende draagvlak middels een adoptieprogramma voor de nieuwe Cloud telefonie-oplossing onder de medewerkers van de DOWR-gemeenten zal worden gecreëerd.

6.2.2.3 GUNNINGSCRITEIRIUM C. SERVICEMANAGEMENT (20 PUNTEN)

Doelstelling gunningscriterium

De inschrijver is verantwoordelijk voor het oplossen en uitvoeren van incidenten, problems en (standaard en niet-standaard) changes. Dat geldt ook voor de technische en functionele ondersteuning van Microsoft Teams en aanvullende Contact Center functionaliteit. De opdrachtgever zoekt een partner die servicemanagement op een dusdanige wijze heeft ingericht dat deze op een kwalitatief hoogwaardige wijze wordt uitgevoerd met het oog op de continuïteit van de Cloud dienstverlening. Aan de hand van de beschrijving ten aanzien van servicemanagement wenst de opdrachtgever inzage te krijgen in wat van de inschrijver als toekomstig partner verwacht mag worden. Hierbij is het van belang dat de DOWR-gemeenten zo goed mogelijk en ongehinderd haar werk kunnen blijven doen.

Verplichting inschrijver

Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van het servicemanagement. Dit doet de inschrijver op maximaal ~~20~~ 26 pagina's

Het betreft dan A4 formaat, enkelzijdig en in PDF in lettergrootte Arial 10. In het belang van het beoordelingsproces neemt de inschrijver eerst de betreffende vraagstelling/het onderdeel (a t/m i) van het gunningscriterium op en hieronder neemt inschrijver zijn beantwoording voor het betreffende gunningscriterium op.

In de beantwoording van dit gunningscriterium beschrijft de inschrijver op welke wijze aan de gevraagde doelstelling invulling wordt gegeven.

Het is niet toegestaan om de beantwoording van de vier gunningscriteria (A1, A2, B en C) te bundelen in één document; per gunningcriterium dient er een apart document opgesteld te worden door inschrijver.

De inschrijver gaat minimaal in op de volgende punten:

- a. De wijze waarop de servicemanagementprocessen zijn ingericht.
 - Op welke manier de servicedesk bereikbaar is.
 - Hoe wordt omgegaan met ondersteuningsvragen.
 - Beknopte beschrijving van het incident- en changemanagementproces.
 - Op welke manier wat aan de opdrachtgever gerapporteerd wordt.
- b. Een beschrijving van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit voldoende is geborgd (bijvoorbeeld NEN-EN-ISO 9001:2015), alsmede van de maatregelen die worden genomen ter optimalisatie van de kwaliteit.
- c. Als onderdeel van het contract sluit de opdrachtgever een SLA en DAP af met de opdrachtnemer. Ter beoordeling voegt de inschrijver een concept SLA en -DAP als separaat document toe, die tenminste voldoet aan de randvoorwaarden en eisen in deze aanbesteding.
- d. Wat de inschrijver binnen de aangeboden dienstverlening concreet verstaat onder standaard en niet-standaard changes en hoe hiermee concreet financieel wordt omgegaan. Bij het beantwoorden dient inschrijver rekening te houden met de definitie van opdrachtgever met betrekking tot standaardwijzigingen zoals vermeld in paragraaf 1.3 van dit document.

- e. De impact van updates (releasemanagement) op de Cloud dienstverlening en mogelijke gevolgen met betrekking tot onderbrekingen, beschikbaarheid, communicatie en afspraken.
- f. Op welke manier de diverse componenten en gebruik van licenties binnen de aangeboden Cloud dienstverlening door de inschrijver en/of de opdrachtgever (kunnen) worden gemonitord.
- g. De inschrijver dient aan te geven of een hogere beschikbaarheid kan worden gegarandeerd dan de beschikbaarheid zoals Opdrachtgever heeft geëist in het Programma van Eisen. Geef daarbij het hogere beschikbaarheidspercentage op.
- h. In hoeverre de opdrachtgever het recht heeft om periodiek een audit (inclusief pentesten) door een gecertificeerde externe partij op de dienstverlening van Opdrachtnemer mag uitvoeren.
- i. De inschrijver dient aan te geven welke servicemanagement-activiteiten geen onderdeel uitmaken van de dienstverlening dan wel te verwachten zijn tijdens de looptijd van de overeenkomst.

6.3 VERIFICATIE

Na beoordeling van de inschrijvingen heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de hoogst gerankte inschrijving te verifiëren.

6.3.1 REFERENTIECHECK

Opdrachtgever wenst de referentie van de kerncompetentie die inschrijver heeft opgegeven bij de geschiktheidseisen te kunnen verifiëren. Deze verificatie van de referentie zal bestaan uit een interview per telefoon of via Microsoft Teams. De datum waarop de verificatie van de referentie plaats zal vinden, is te vinden in de aanbestedingsplanning. Inschrijvers wordt aangeraden hierop alvast te anticiperen door de opdrachtgever die in de referentie(s) is opgenomen hierover te informeren.

6.3.2 VERIFICATIEBIJEENKOMST

Opdrachtgever nodigt inschrijver in deze fase uit voor een verificatiebijeenkomst, welke zal bestaan uit een combinatie van een gesprek en een live-demo.

Via deze live-demo wil opdrachtgever door middel van een zgn. Klantreis (zie bijlage) aangetoond zien dat de belangrijkste eisen gerealiseerd kunnen worden door de beoogde winnaar.

- De live-demo wordt op een nader te bepalen locatie gegeven tijdens de verificatiebijeenkomst op de datum die in de aanbestedingsplanning hiervoor is opgenomen.
- De beoogde winnaar ontvangt op de in de aanbestedingsplanning opgenomen datum de uitnodiging voor deze verificatiebijeenkomst.
- De omgeving van de live-demo moet representatief zijn en een beeld geven van de gevraagde functionaliteiten.
- Bij een negatief resultaat van de live-demo kan opdrachtgever onderbouwd besluiten de opdracht niet aan inschrijver te gunnen.

Daarnaast kunnen ook andere aspecten van de inschrijving tijdens deze verificatiebijeenkomst getoetst worden (zoals Prijsinvulformulier inclusief de Toelichting Totstandkoming Prijzen).

Indien bij de verificatie blijkt dat niet aan de eisen wordt voldaan, of dat de beantwoording van inschrijver/elementen van de inschrijving anders moet worden geïnterpreteerd dan tijdens de beoordeling, behoudt opdrachtgever zich het recht voor de inschrijving alsnog ongeldig te verklaren, of de score naar beneden bij te stellen. De score wordt in deze fase niet naar boven bijgesteld.

Bij de verificatiebijeenkomst dient een vertegenwoordiging van inschrijver aanwezig te zijn. Deze vertegenwoordiging dient in ieder geval te bestaan uit de beoogd projectmanager van inschrijver en een inhoudelijk expert. [Voorafgaand aan de verificatiebijeenkomst stuurt inschrijver tijdig een CV van de beoogd projectmanager aan opdrachtgever. Tijdens de verificatiebijeenkomst wordt een kennismakingsgesprek gevoerd met de projectmanager, waarin bepaald wordt door opdrachtgever of de projectmanager van opdrachtnemer voldoet of dat een alternatief wenselijk is. Pas na formele goedkeuring van opdrachtgever kan de projectmanager definitief starten.](#)

Voorafgaand aan deze verificatiebijeenkomst worden de gespreksonderwerpen aan de Inschrijver toegezonden en de mogelijkheid bestaat dat er van de verificatiebijeenkomst een verslag gemaakt wordt welke toegevoegd kan worden aan de af te sluiten overeenkomst.

Na de verificatie van de inschrijving is duidelijk of inschrijver zijn positie handhaaft. In geval van het afvallen van de in eerste instantie hoogst gerankte inschrijving, zal, na een eventuele herbeoordeling ten aanzien van het gunningcriterium prijs, een verificatie voor de in eerste instantie als tweede geëindigde inschrijving belegd worden.

In geval dat een inschrijving al ongeldig verklaard had moeten worden voor de beoordelingsfase, maar dit niet is gebeurd, zal besloten worden de rangorde van de inschrijvers opnieuw vast te stellen, waarbij de alsnog ongeldig verklaarde inschrijving zal afvallen.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen. Zolang er nog geen schriftelijke en door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van opdrachtgever. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.