Gemeente Haarlem

Vernieuwing Telefonie-omgeving

Aanbestedingsleidraad Europese Openbare Aanbesteding

28-02-2025

Versie: 1.1

Kenmerk: 2025/38459

Inhoudsopgave

Inhoud

INHOUDSOPGAVE 2

1. BEGRIPPENLIJST 5

2. ALGEMENE INFORMATIE 8

2.1 AANBESTEDENDE DIENST, OPDRACHTGEVER 8
2.2 AANPASSINGEN NA EERDERE AANBESTEDING 8

3. DE OPDRACHT 9

3.1 OPDRACHTOMSCHRIJVING EN DOEL VAN DE OPDRACHT 9
3.1.1 VERWERKING VAN MAIL DOOR KCC IN CONTACT CENTER 9
3.1.2 MOGELIJK TOEKOMSTIGE OPDRACHTEN 10
3.2 GEWENSTE SITUATIE, ALS GEVOLG VAN DEZE AANBESTEDING 10
3.2.1 INFRASTRUCTUUR 10
3.2.2 INTEGRATIE 11
3.2.3 CONTACT CENTER 11
3.2.4 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 12
3.2.5 OPNAMEFUNCTIONALITEIT 12
3.2.6 KOPPELINGEN CONTACT CENTER 12
3.2.7 HEADSETS VOOR GEBRUIKER CONTACT CENTER 12
3.2.8 EENVOUDIGERE CALLFLOWS 12
3.2.9 BEHEER EN SUPPORT 13
3.2.10 SELFSERVICE EN AUTOMATISERING 13
3.2.11 MIGRATIE 13
3.2.12 ACCEPTATIEMOMENTEN 14
3.3 UITWERKING OPDRACHT 14
3.3.1 LEVERING 14
3.3.2 ONTWERP 14
3.3.3 VOORBEREIDING, CONFIGURATIE, HARDENING EN DOCUMENTATIE 14
3.3.4 RAPPORTAGES 15
3.3.5 MIGRATIE 15
3.3.6 TRAINING ON THE JOB 16
3.3.7 WORKSHOPS BEHEER 16
3.3.8 CURSUSSEN EN WEBINARS 16
3.3.9 INSTRUCTIEVIDEO'S 17
3.3.10 NAZORG 17
3.3.11 VRAAG- EN ANTWOORDSESSIES 17
3.3.12 SUPPORT EN BEHEER 17
3.4 DOEL VAN DE OPDRACHT 17
3.5 BEOOGD PROJECTRESULTAAT 17
3.6 KADERS EN UITGANGSPUNTEN 18

3.7 IN SCOPE 18
3.8 BUITEN SCOPE 19

4. JURIDISCHE VOORWAARDEN 20

4.1 DE OVEREENKOMST 20
4.2 TOEPASSELIJKE ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN 20
4.3 VERWERKERSOVEREENKOMST 20

5. UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN UITVOERINGSVOORWAARDEN 21

5.1 UITSLUITINGSGROND: UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT 21
5.2 UITSLUITINGSGROND: GEDRAGSVERKLARING AANBESTEDEN (GVA) 21
5.3 GESCHIKTHEIDSEIS: BEROEPSBEKWAAMHEID 22
5.4 GESCHIKTHEIDSEIS: FINANCIEEL EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT 22
5.5 GESCHIKTHEIDSEIS: VERZEKERING 22
5.6 GESCHIKTHEIDSEIS: KERNCOMPETENTIES (REFERENTIES) 23
5.7 UITVOERINGSVOORWAARDE: DUURZAAMHEID EN MILIEU 24

6. AANBESTEDINGSPROCEDURE 25

6.1 DIGITAAL AANBESTEDEN VIA TENDERNED 25
6.2 PLANNING 25
6.3 INDIENEN VAN VRAGEN EN NOTA VAN INLICHTINGEN 26
6.4 VARIANTEN 26
6.5 INDIENEN EN OPENEN VAN DE INSCHRIJVING 26
6.6 KLACHTENLOKET 27
6.7 TEGENSTRIJDIGHEDEN 28
6.8 VERTROUWELIJKHEID 28
6.9 TOEPASSELIJK RECHT 28
6.10 TAAL 28
6.11 STOPPEN AANBESTEDING 28
6.12 AKKOORD VERKLARING VOORSCHRIFTEN EN AANBESTEDINGSSTUKKEN 28
6.13 ONHERROEPELIJK AANBOD EN GESTANDDOENINGSTERMIJN 29
6.14 SAMENWERKINGSVERBAND 29
6.15 BEOORDELINGSPROCEDURE EN VERWIJZING 30

7. BEOORDELINGSPROCEDURE 31

7.1 FASE 1: UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN 31
7.2 FASE 2: CONTROLEREN OF ONVOORWAARDELIJK AAN DE GESTELDE EISEN IS VOLDAAN 31
7.3 FASE 3: BEOORDELING VAN DE GUNNINGSCRITERIA 31
7.4 FASE 4: TOTAALBEOORDELING 32
7.5 FASE 5: GUNNING 32
7.6 FASE 6: VERIFICATIE EN AFSLUITEN OVEREENKOMST 32
7.7 BEOORDELING KWALITEIT 33
7.8 BEOORDELING PRIJS 34

8. GUNNINGSCRITERIA 36

8.1 GUNNINGSCRITERIA 36

9. BIJLAGEN 40

Begrippenlijst

Binnen de onderhavige Aanbesteding gelden de begripsbepalingen zoals deze zijn opgenomen in de Aanbestedingswet 2012, zoals gepubliceerd in de Staatscourant, en in de Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 (Bijlage 1) en in de concept Overeenkomst (Bijlage 5).

Ter aanvulling geldt de terminologie van de bijgaande begrippenlijst. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende dienst
Gemeente Haarlem.

Aanbestedingsleidraad
Het onderhavige document waarin Opdrachtgever alle specifieke informatie heeft opgenomen die relevant is voor het uitbrengen van een Inschrijving.

Aanbestedingsplatform
Het afgeschermde, elektronische instrument (site TenderNed) met behulp waarvan deze Aanbestedingsprocedure door de Aanbestedende dienst wordt uitgevoerd.

Combinatie
Een natuurlijk of rechtspersoon die als twee of meer Inschrijvers in de vorm van een samenwerkingsverband op de Opdracht inschrijft.

Combinant
Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.

Derde
Elke natuurlijke of rechtspersoon, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Inschrijver
De Ondernemer die voor deze Aanbesteding een Inschrijving heeft ingediend. Ondernemer kan een zelfstandige Ondernemer zijn die zelfstandig inschrijft, hij kan een Ondernemer zijn die als hoofdaannemer met Onderaannemers inschrijft en hij kan een Combinatie van Ondernemers zijn die inschrijft.

Inschrijving
De door Inschrijver ingediende Inschrijving naar aanleiding van de door Aanbestede dienst gevoerde Aanbestedingsprocedure.

Klacht
Een schriftelijke melding van een Ondernemer, die belang heeft bij de Aanbesteding, aan Opdrachtgever, waarin Opdrachtnemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de Aanbesteding of onderdelen daarvan.

Nota van inlichtingen
Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van potentiële Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad en prevaleert boven de Aanbestedingsdocumenten.

Onderaannemer
Een Ondernemer die in opdracht van een Inschrijver of Combinatie, zonder voor hen in dienst te zijn, onderdelen van de Opdracht uitvoert.

Ondernemer
Een aannemer, leverancier of dienstverlener. Dit begrip omvat elke natuurlijke of rechtspersoon, elk openbaar lichaam of elke combinatie van deze personen en/of lichamen, die de levering van producten of uitvoering van diensten of werken op de markt aanbiedt.

Opdrachtgever
De Aanbestedende dienst namens, de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort.

Opdrachtnemer
De Inschrijver met wie, op basis van deze Aanbesteding, een Overeenkomst is gesloten inzake onderhavige Opdracht.

Openbare Aanbesteding
De procedure waarbij alle belangstellenden zich mogen inschrijven op onderhavige Aanbesteding om mee te dingen naar de gunning van onderhavige Opdracht.

Overeenkomst
De Overeenkomst die, naar aanleiding van onderhavige Aanbesteding, bij eventuele gunning wordt gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden vast te leggen inzake de uitvoering van hetgeen is gevraagd en is aangeboden uit deze Aanbesteding ten behoeve van de Aanbestedende dienst.

Productaanduidingen
Daar waar merken worden genoemd, dient u te lezen: “of daarmee overeenstemmend”.

Programma van Eisen (PvE)
Een beschrijving van de eisen van de Opdracht, opgesteld door Opdrachtgever. Hierin staat zo nauwkeurig mogelijk omschreven wat de Opdrachtgever voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijk acht. (Bijlage 4).

Uitsluitingsgrond
Kwalitatieve maatstaven (criteria) die toezien op omstandigheden, die de (persoon van de) Inschrijver betreffen en die diens uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure in het algemeen kunnen rechtvaardigen.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die Ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de Aanbestedingswet verplicht moeten gebruiken voor (Europese) Aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aanbestedingswet. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Geschiktheidseisen.

Tijd
Alle tijdstippen zijn vermeld in de Nederlandse tijd.

Variant
Afwijking van de Inschrijving conform Aanbestedingsleidraad, een andere oplossing dan de Aanbestedende dienst heeft gevraagd oftewel een niet-besteksconforme Inschrijving.

1. Algemene informatie

1.1 Aanbestedende dienst, Opdrachtgever

Dit document betreft de Aanbestedingsleidraad voor de Openbare Europese Aanbesteding conform Aanbestedingswet 2012 voor het vernieuwen van de telefonie-omgeving van de gemeente Haarlem en Zandvoort. De aankondiging van de Aanbesteding is gepubliceerd op www.tenderned.nl.

Inschrijver dient zich te realiseren dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. Inschrijver aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij het nakomen van het in de Overeenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke handelingen.

Haarlem, de hoofdstad van de provincie Noord-Holland, is een energieke stad met een actief bedrijfsleven, betrokken onderwijsinstellingen en initiatiefrijke bewoners. Haarlem heeft ruim 160.000 inwoners en is na Amsterdam de grootste stad van de provincie Noord-Holland.

Zandvoort is een dorp met vele gezichten. Met jaarlijks vijf miljoen bezoekers en één miljoen overnachtingen is het de belangrijkste badplaats van de metropoolregio Amsterdam. Tegelijkertijd is Zandvoort ook echt een dorp met ruim 17.000 inwoners, met een hechte gemeenschap, kleinschalig en persoonlijk.

Sinds 1 januari 2018 is er een ambtelijke samenwerking tussen de gemeente Zandvoort en de gemeente Haarlem. De circa 1.500 medewerkers werken voor Haarlem en Zandvoort aan het realiseren van de doelen en ambities van de beide gemeenteraden om zo de gewenste maatschappelijke resultaten te bereiken. Medewerkers die met groot commitment en op verschillende functieniveaus bezig zijn om, in een sterk veranderende wereld, een onmisbare bijdrage te leveren aan het soepel verlopen van de gemeentelijke processen.

Voor meer informatie over Opdrachtgever verwijzen wij u naar onze websites: www.haarlem.nl en www.zandvoort.nl.

Gemeente Haarlem treedt als Opdrachtgever op in voorliggende Aanbesteding voor beide organisaties, zijnde de gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort.

1.2 Aanpassingen na eerdere aanbesteding

Opdrachtgever heeft in het voorjaar van 2024 ook een aanbesteding voor telefonie gedaan. Deze aanbesteding heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. Opdrachtgever heeft na evaluatie een aantal aanpassingen gedaan om tegemoet te komen aan wensen uit de markt. Het gaat om de volgende aanpassingen;

- De SBC[1] wordt niet 'on premise' geplaatst maar afgenomen als clouddienst via Opdrachtnemer. Het beheer en support van de SBC komt volledig bij de Opdrachtnemer te liggen.
- Alleen de VodafoneZiggo SIP-trunk van Opdrachtgever blijft in gebruik en moet gemigreerd worden.
- De aangeboden Contact Center-applicatie dient te voldoen aan minimaal het ~~Extend~~ Connect Model van Microsoft[2] zonder dat er aanvullende eisen t.a.v. media- en call control-verkeer worden gesteld.
- De database van de Contact Center-applicatie mag zowel in de SaaS-omgeving van Opdrachtnemer als in de Azure-tenant van Opdrachtgever worden geplaatst.
- De migratie hoeft niet meer uit twee stappen te bestaan; één Big Bang-migratie is voldoende.

[1] *SBC staat voor Session Border Controller.*
[2] *Zie https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=connect ~~https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=extend#integration-models-for-solution-providers~~*

2. De Opdracht

2.1 Opdrachtomschrijving en doel van de Opdracht

De Opdracht betreft het ontwerp, de implementatie en support van een nieuwe telefonie-omgeving op basis van Microsoft Teams Phone System, waarbij het Contact Center integraal onderdeel van deze omgeving uitmaakt en telefonie incl. Contact Center overal en altijd bruikbaar wordt. Zie ook hoofdstuk 3.2 Gewenste situatie. De migratie van de oude Mitel-telefonie-omgeving naar deze nieuwe omgeving is tevens onderdeel van de Opdracht. Voor een volledige beschrijving zie ook hoofdstuk 3.3 Uitwerking opdracht.

Opdrachtgever is Microsoft Teams in 2020 organisatie-breed gaan gebruiken en heeft in 2021 definitief besloten om in het kader van een efficiëntere bedrijfsvoering alle communicatie van medewerkers, inclusief vaste telefonie via het Microsoft Teams-platform te laten plaatsvinden.
Daarnaast heeft Opdrachtgever besloten om standaard aan medewerkers alleen een mobiel nummer toe te wijzen. Indien het voor de werkzaamheden van de medewerker noodzakelijk is dan krijgt de medewerker ook een vast toestelnummer toegewezen en zal de medewerker gebruik gaan maken van dit nieuwe systeem.
In scope van deze opdracht zijn dan ook voornamelijk medewerkers welke gebruik maken van Contact Center-functionaliteit dan wel lid zijn van een ringgroep. De inschatting is dat het hier maximaal om 350 medewerkers gaat. Aan deze inschatting kunnen geen rechten worden ontleend.
N.B. als in het vervolg van deze leidraad gesproken wordt over ‘medewerkers’, ‘iedere medewerker’ dan wel ‘alle medewerkers’ dan dient u dit op te vatten als de groep medewerkers van Opdrachtgever waarvoor een vast toestelnummer noodzakelijk is.

De Opdrachtgever zoekt een partij, welke aantoonbaar diepgaande kennis en ervaring heeft met ontwerp, implementatie, support van én migratie van telefonie incl. een geïntegreerd Contact Center naar de bestaande Microsoft Teams-omgeving.
De te leveren Session Border Controller (SBC), toestellen, headsets en Contact Center dienen gecertificeerd te zijn voor Microsoft Teams Phone System.

In goede samenwerking met Opdrachtgever dient dit project te worden uitgevoerd.
Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij een flexibele opstelling heeft t.a.v. de planning en de migratie, waarbij uitdrukkelijk rekening gehouden dient te worden met de dynamische gemeentelijke omgeving, de lopende projecten en wijzigingen in de IT-omgeving, eventuele bijzondere gebeurtenissen als verkiezingen, Formule 1 (weekend van 31 augustus 2025) en andere (on)geplande gebeurtenissen.
Bij de migratie naar de nieuwe telefonie-omgeving dient de downtime en overlast voor de organisatie zoveel mogelijk te worden beperkt en continuïteit en veiligheid van de bedrijfsvoering steeds in het oog te worden gehouden.
Tevens verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een proactieve en adviserende opstelling binnen het totale project, b.v. bij configuratiewerkzaamheden welke gemeente Haarlem zelf uitvoert.

Een uitgebreidere beschrijving van de huidige situatie van de telefonie is beschreven in Bijlage 2.

2.1.1 Verwerking van mail door KCC in Contact Center

In de huidige situatie verwerkt het KCC mail in een maatwerkapplicatie ‘KCC-regiebord’.
Alle mails van de centrale mailadressen van gemeente Haarlem (antwoord@haarlem.nl) en Zandvoort (info@zandvoort.nl) komen binnen op Microsoft Exhange (on premise) en worden opgehaald in het KCC-regiebord. Hier komen ze in een wachtrij te staan.
Eenvoudige (eerstelijns) vragen worden door de medewerkers KCC direct beantwoord, al dan niet met zelf te wijzigen standaard antwoorden.
Inhoudelijke (tweedelijns) vragen worden door de KCC-agent, ter beantwoording, doorgestuurd naar de vak afdelingen.

Afgehandelde mails worden op basis van categorie en eventuele subcategorie geregistreerd op onderwerp. Deze registratie kan weer verwerkt worden in rapportages.
Deze functionaliteit dient te worden overgeheveld naar de Contact Center-applicatie.

Opdrachtgever zal zelf de standaard mail-antwoorden overzetten naar de Contact Center-applicatie. Verder data-migratie van het KCC-regiebord is niet nodig.

2.1.2 Mogelijk toekomstige Opdrachten

In de toekomst (na live gang van het systeem) voorziet Opdrachtgever mogelijk nog een aantal uitbreidingen, welke bij voorkeur in samenwerking met Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Opdracht met deze mogelijke Opdrachten uit te breiden, ex art. 2.163c Aw 2012. Over deze mogelijke Opdrachten zal de Opdrachtgever te zijner tijd in overleg treden met Opdrachtnemer;

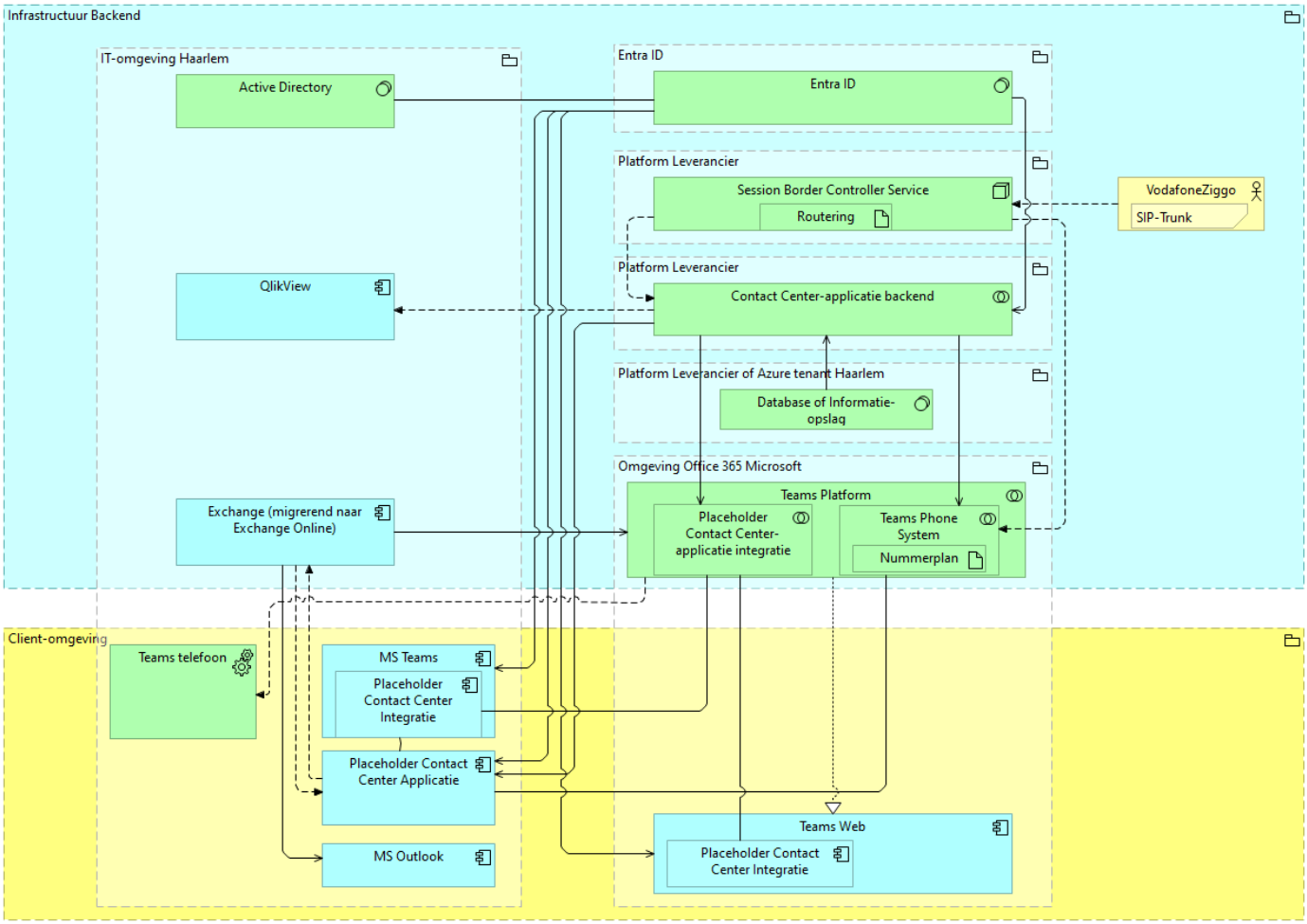
- Implementatie van koppelingen met Whatsapp en/of live chat (webchat), inrichting verwerking en rapportage van de bijbehorende berichtenstroom.
- Het aansluiten van de Contact Center-applicatie op de IAM-tool van Opdrachtgever t.b.v. het muteren van accounts en autorisaties.
- Implementatie van de automatische uitwisseling van het dagelijkse gegevensbestand t.b.v. klanttevredenheidsonderzoek (KTO) tussen de Contact Center-applicatie en het KTO-dashboard van de firma KCM.

Het initiatief voor deze mogelijke uitbreidingen ligt bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever dit wenst zal zij een Opdracht formuleren en een offerte aanvragen bij Opdrachtnemer, waarbij de gesloten Overeenkomst en onderliggende documenten leidend zijn tenzij beide partijen anders overeenkomen.
Er is voor Opdrachtgever geen afnameverplichting voor bovengenoemde toekomstige Opdrachten.

2.2 Gewenste situatie, als gevolg van deze aanbesteding

2.2.1 Infrastructuur

Opdrachtgever wenst een nieuwe telefonie-omgeving met als kern Microsoft Teams Phone System. De bestaande Teams-omgeving wordt daartoe uitgebreid met Microsoft Teams Phone System-licenties, een Contact Center-oplossing en een Session Border Controller (SBC) welke nauw integreren met Microsoft Teams.
De Contact Center-oplossing dient een ~~webbased~~ SaaS-applicatie te zijn, welke gecertificeerd is voor Microsoft Teams Phone System.
De Contact Center applicatie draait in de SaaS-omgeving van Opdrachtnemer/leverancier. De bijbehorende database(s) staan in de SaaS-omgeving van Opdrachtnemer/leverancier dan wel in de Azure tenant van Opdrachtgever.
De geleverde SBC is gecertificeerd voor direct routing van Microsoft Teams Phone System. De SBC dient als clouddienst te worden aangeboden. De bestaande SIP-trunk van VodafoneZiggo dient aangesloten te worden op deze SBC-dienst.
Het technisch beheer van de SaaS-omgeving ligt bij de Opdrachtnemer.



Architectuurplaat toekomstige inrichting telefonie-omgeving

2.2.2 Integratie

Het systeem met Microsoft Teams Phone System en Contact Center-applicatie dient een stevige integratie te kennen, waarbij;

- De aangeboden Contact Center-applicatie minimaal voldoet aan het ~~Extend~~ Connect Model van Microsoft.
- De Contact Center-applicatie en Microsoft Teams over en weer beschikbaarheidsinformatie (presence) realtime dienen uit te wisselen; voor iedere medewerker is daardoor op basis van presence-informatie uit zowel Contact Center-applicatie als Microsoft Teams inzichtelijk of een collega beschikbaar is.
- Het globale Microsoft Teams-adresboek met alle medewerkers en hun telefoonnummer is zowel binnen Microsoft Teams als de Contact Center-applicatie beschikbaar en doorzoekbaar.
- De geleverde toestellen en headsets zijn gecertificeerd voor Microsoft Teams. Het toestel is zowel voor een Microsoft Teams Phone System-gesprek als voor een Contact Center-gesprek te gebruiken.

2.2.3 Contact Center

Uitgangspunt voor de inrichting van de callflows en rapportages is de huidige situatie. Echter van Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk verwacht dat ze samen met KCC, servicedesks IV en FaZa, WMO en meldkamer Handhaving kijkt hoe processen en output efficiënter, logischer en effectiever kunnen worden ingericht, waarbij de mogelijkheden van de nieuwe applicatie(s), selfservice en automatisering zoveel mogelijk benut worden.
Met name KCC, WMO-telefoonteam en de meldkamer Handhaving wensen wijzigingen door te voeren.
Bij KCC zit deze wens o.a. in aanpassing van vast te leggen gegevens en de verschillende rapportages.
WMO-telefoonteam en de meldkamer Handhaving wensen stappen te maken naar een professionelere telefoon-afhandeling incl. registratie en rapportage.
Voor rapportages wenst Opdrachtgever zowel gebruik te maken van de rapportage-functionaliteit binnen de Contact Center-applicatie (realtime dashboard, ad-hoc en voor-gedefinieerde rapportages) als van de eigen BI-applicatie Qlikview (historische rapportages t.b.v. het management).

2.2.4 Klanttevredenheidsonderzoek

Via een voorgedefinieerde rapportage/selectie kunnen medewerkers van team Kwaliteit van het KCC dagelijks eenvoudig en snel een Excel-exportbestand maken met klantgegevens t.b.v. een klanttevredenheidsonderzoek. Het Excel-exportbestand is geschikt om geüpload te worden naar het KTO-dashboard van de firma KCM.

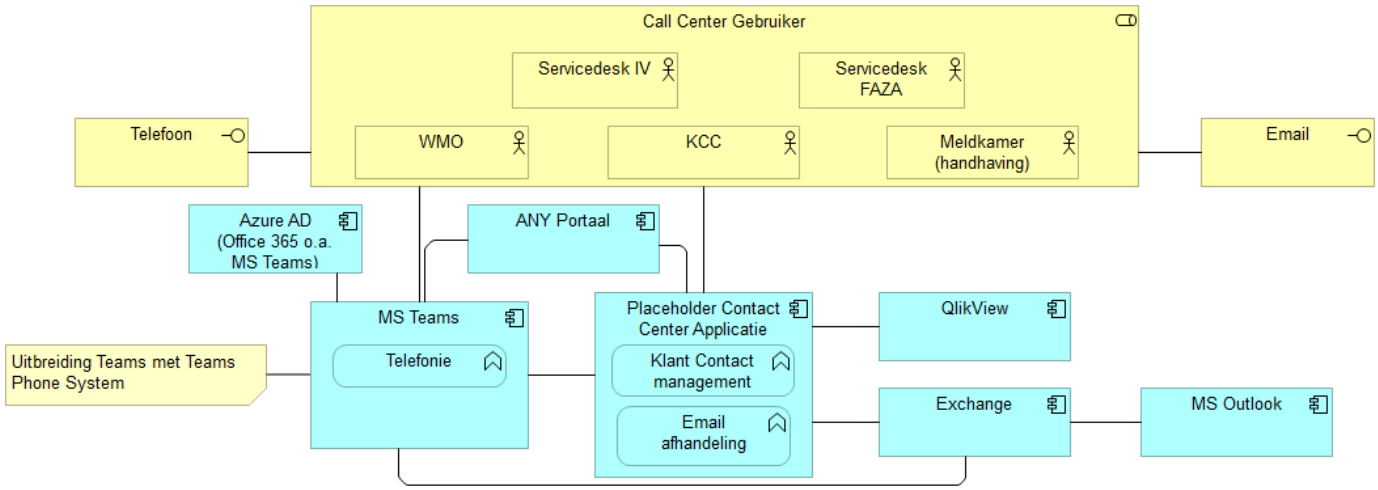
2.2.5 Opnamefunctionaliteit

Zowel het KCC als de meldkamer Handhaving willen automatisch opnames maken van gesprekken tussen klant/burger en medewerker. Deze opnames worden gebruikt voor coaching- en kwaliteitsdoeleinden.
De opnames dienen na een maximale bewaartermijn van 1 maand automatisch verwijderd te worden.

2.2.6 Koppelingen Contact Center

Voor het Contact Center worden verschillende automatische koppelingen voorzien;

- Qlikview; Opdrachtgever kan de geselecteerde gegevens voor historische rapportages via Qlikview automatisch 1x per dag na werktijd ophalen.
- SingleSignOn via Entra-ID; automatische aanmelding op basis van bekende credentials. Waar nodig regelt Opdrachtgever de multifactor authenticatie.
- Koppeling met Exchange voor de verwerking van mail door het KCC binnen de Contact Center-applicatie.
  In de huidige situatie gebruikt Opdrachtgever een Exchange 'on premise'-omgeving. Een project om te migreren naar Exchange Online is gestart, maar er is nog geen duidelijkheid of dit al beschikbaar is tijdens de implementatie van dit project.
  Opdrachtgever is in staat om een hybride Exchange-omgeving te realiseren waarbij de betreffende mailboxen tijdens de implementatie van dit project op Exchange Online worden geplaatst.
  Het is aan Opdrachtnemer om deze koppeling met Exchange (Online) verder werkend te maken.



Architectuurplaat toekomstige telefonie-omgeving

2.2.7 Headsets voor gebruiker Contact Center

Voor medewerkers welke gebruik gaan maken van de nieuwe Contact Center-applicatie dienen er twee type on-ear (op het oor) headsets inclusief oplaadstandaard aangeboden worden;
één type met een enkele oorschelp en één type met een dubbele oorschelp.
De reden voor de vraag om twee verschillende types is dat bij b.v. KCC duidelijke behoefte is aan rust en afsluiting van omgevingsgeluiden tijdens het beantwoorden van telefoontjes, terwijl b.v. meldkamer Handhaving naast het telefoontje ook altijd het portofoon-verkeer moeten kunnen horen.
De headsets dienen te kunnen werken met de geleverde telefoontoestellen voor de werkplek en moeten ook via standaard dan wel headset zelf aangesloten kunnen worden op een PC of laptop.

2.2.8 Eenvoudigere callflows

Zoals in paragraaf 4.2.3 van Bijlage 2 is beschreven, kent Opdrachtgever een aantal afdelingen met eenvoudige callflows zonder ACD-agents. Deze callflows dienen gemigreerd te worden naar Microsoft Teams Phone System.

2.2.9 Beheer en support

De beheerders van Opdrachtgever zullen de nieuwe telefonie-omgeving zelfstandig (functioneel) beheren, waarbij ze voor support kunnen terugvallen op Opdrachtnemer.
De telefonie-omgeving omvat hier zowel Microsoft Teams Phone System, Contact Center en geleverde toestellen.
Binnen de KCC-omgeving van het Contact Center zullen superusers de specifieke instellingen en standaard mailteksten t.b.v. de afdeling muteren.

Hieronder is de gewenste verdeling van beheer en support tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de verschillende componenten van de telefonie-omgeving weergegeven;

Microsoft Teams Phone System

1e lijn support (servicedesk Opdrachtgever) en functioneel beheer (2e lijn) van Microsoft Teams Phone System ligt volledig in handen van Opdrachtgever. O.a. het maken en wijzigen van de configuratie, users, ringgroepen en callflows doen de beheerders van Opdrachtgever.
De beheerders kunnen voor 3e lijn support terugvallen op Opdrachtnemer.
Het technisch applicatiebeheer ligt vanzelfsprekend bij Microsoft en is verder buiten scope.

Contact Center-applicatie

1e lijn support (servicedesk Opdrachtgever) en functioneel beheer (2e lijn) van de Contact Center-applicatie ligt volledig in handen van Opdrachtgever. O.a. het maken en wijzigen van de configuratie, users, ACD-groepen en callflows doen de beheerders van Opdrachtgever.
De beheerders kunnen voor 3e lijn support terugvallen op Opdrachtnemer.
Daarnaast ligt ook het technisch applicatiebeheer van de Contact Center-applicatie bij Opdrachtnemer.
Implementatie van nieuwe releases, hardening, noodzakelijke security-updates installeren en (security)incidenten oplossen, uptime en performance monitoren, performance stabiel houden, wijzingen en onderhoud van de koppelingen zijn hier onderdeel van.

SBC

De SBC is als clouddienst volledig in beheer van Opdrachtnemer.
Implementatie van nieuwe releases, hardening, noodzakelijke security-updates installeren en (security)incidenten oplossen, uptime en performance monitoren, performance stabiel houden en eventueel een (configuratie)wijzing doorvoeren zijn hier onderdeel van.
Opdrachtnemer houdt daarnaast rechtstreeks contact met de telefoonprovider (op dit moment Vodafone Ziggo) van Opdrachtgever over storingen en wijzingen. Bij storingen aan de SBC en/of SIP-trunk wordt ook direct Opdrachtgever proactief geïnformeerd.

Toestellen

Het beheer en onderhoud van de toestellen ligt bij Opdrachtgever.
Opdrachtnemer dient wel tijdens de looptijd van de overeenkomst ervoor te zorgen dat de toestellen (automatisch) de beschikking krijgen over (security)-updates. Als dit te automatiseren is via het Teams Admin Center heeft dat de voorkeur van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer informeert en adviseert Opdrachtgever proactief over komend onderhoud, nieuwe functionaliteit, wijzigingen en security-issues voor alle bovengenoemde componenten.

2.2.10 Selfservice en automatisering

Opdrachtgever wil vanwege een efficiëntere bedrijfsvoering met kortere doorlooptijden de mogelijkheden die het nieuwe systeem biedt op het gebied van selfservice door medewerkers én het automatiseren van (beheer)taken optimaal benutten.

2.2.11 Migratie

De migratie mag in een Big Bang worden uitgevoerd. Na deze migratie kan de oude telefonie-omgeving door Opdrachtgever worden uitgefaseerd.

2.2.12 Acceptatiemomenten

Het project kent drie acceptatiemomenten met de volgende doelen:

1. Acceptatie van de testopstelling.
   Doel is acceptatie van de complete testopstelling, review van opgeleverde documentatie incl. detailontwerp, controle/test van de hardening. De testopstelling wordt binnen de productie-omgeving opgebouwd. Na acceptatie zal naar deze omgeving worden gemigreerd.
   Deze acceptatie moet aantonen dat we gereed zijn om de migratie uit te voeren en moet tot een positief advies voor een GO van de migratie leiden.
2. Acceptatie van de migratie.
   Acceptatie door testen en controles van de migratie.
3. Volledige acceptatie van het project.
   Acceptatie of alles naar wens is opgeleverd wat leidt tot decharge van Opdrachtnemer.

2.3 Uitwerking Opdracht

Onder de opdracht valt:

2.3.1 Levering

- Levering van benodigde hard- en software inclusief licenties (zoals gespecificeerd in het prijzenblad), echter exclusief de benodigde Microsoft Teams Phone System-licenties. Deze laatste licenties regelt Opdrachtgever zelf.
- Labelen geleverde apparatuur met nummersticker van Opdrachtgever.
- Afvoer en (laten) recyclen van verpakkingsmateriaal.
- Aanleveren CMDB-spreadsheet t.b.v. import in Topdesk. Zie bijlage 3, sjabloon CMDB spreadsheet.

2.3.2 Ontwerp

- Maken van een High Level en Low Level Design van de nieuwe Microsoft Teams Phone System-omgeving.
- In samenwerking met Opdrachtgever in kaart brengen van de in gebruik zijnde huidige geavanceerde telefonie- en contact center-functionaliteit en de bijbehorende processen.
  Per callflow (zowel complexe als eenvoudige) en groep dient deze uitgewerkt te worden voor de nieuwe omgeving, waarbij processen, waar mogelijk efficiënter worden ingericht en de nieuwe functionaliteit zo optimaal mogelijk wordt ingezet.
- Op basis van het detailontwerp advies geven aan Opdrachtgever hoeveel Microsoft Teams Phone System-licenties (incl. licenties voor resource accounts) beschikbaar moeten zijn.

2.3.3 Voorbereiding, configuratie, hardening en documentatie

- Direct na het tekenen van de overeenkomst opstellen/aanpassen projectplan op basis van het door Opdrachtnemer ingediende projectplan.
- Project-kick-off met demo van de Contact Center-applicatie.
- Door Opdrachtnemer, samen met de Opdrachtgever, op te stellen en door Opdrachtgever goed te keuren acceptatie-testplan, zowel voor de test-omgeving als de grote migratie.
- Opbouw, installatie en configuratie van de nieuwe telefonie-omgeving op basis van detailontwerp.
- Inventariseren en implementeren van benodigde autorisaties.
- In samenwerking met Opdrachtgever realiseren van de benodigde koppelingen en verbindingen.
- In samenwerking met Opdrachtgever de gegevensuitwisseling met de firma KCM t.b.v. het KlantTevredenheidsOnderzoek vormgeven en waar mogelijk optimaliseren.
- In samenwerking met Opdrachtgever het netwerk voorbereiden op de toestellen en inregelen management, waaronder automatische updates, van de geleverde toestellen.
- In samenwerking met Opdrachtgever de meest optimale wijze voor de betreffende medewerker bepalen waarop de Contact Center-applicatie i.c.m. PC/laptop, virtuele desktop, headset en telefoon kan worden gebruikt.

- Hardening van SBC-clouddienst, Contact Center en Microsoft Teams-telefonie-omgeving.
- Documenteren van configuratie van het systeem inclusief motivatie van gemaakte keuzes.
- Automatiseren van beheertaken en inrichten selfservice.
- Beschrijven beheertaken.
  In ieder geval de volgende procedures dienen beschreven te worden;
  - Toewijzen van nummer aan medewerker.
  - Maken en wijzigen van verschillende groepen (ringgroep, huntgroep etc.)
  - Maken en wijzigen van chef-secretaresse-schakeling.
  - Voicemailbox maken voor een afdeling.
  - Maken en wijzigen van eenvoudige callflow (incl. scheduling en plaatsen van meldteksten) binnen Microsoft Teams Phone System.
  - Maken en wijzigen van complexe callflow (incl. scheduling en plaatsen van meldteksten) binnen de Contact Center-applicatie.
  - Maken en wijzigen van rapportage.
  - Maken en wijzigen van realtime dashboard.
- Ondersteunen van acceptatietesten en eventuele hertesten.
- Verhelpen gevonden issues uit acceptatietesten.
- Inregelen van de backup van telefonie-omgeving.
  Indien de database van het Contact Center in de Azure tenant van Opdrachtgever komt te staan, dan zal dit in samenwerking met Opdrachtgever plaatsvinden.
- Uitvoeren van restore-test vóór in productie name.
  Indien de database van het Contact Center in de Azure tenant van Opdrachtgever komt te staan, dan zal dit in samenwerking met Opdrachtgever plaatsvinden.

2.3.4 Rapportages

Opdrachtgever moet voor het KCC, servicedesks IV en FaZa, WMO en meldkamer Handhaving over de volgende typen rapportages kunnen beschikken;

- Realtime dashboard via de Contact Center-applicatie,
- Via de Contact Center-applicatie ad-hoc gedefinieerde en/of voor-gedefinieerde rapportage van de dag zelf.
- Historische rapportages (vanaf de vorige dag) waarbij op basis van gegevens uit de Contact Center-applicatie binnen de BI-applicatie Qlikview van Opdrachtgever rapportages worden gemaakt.

Onderdeel van de Opdracht is;

- Definiëren en realiseren van de benodigde realtime dashboards.
- Definiëren en realiseren van de benodigde voor-gedefinieerde rapportages.
- Realiseren van een automatische koppeling waarmee geselecteerde gegevens uit de Contact Center-applicatie beschikbaar komen voor Qlikview.

2.3.5 Migratie

Onder migratie valt;

- Opstellen migratieplan op basis van het door Opdrachtnemer ingediende projectplan.
- Migratie van oude Mitel IP-platform naar de nieuwe telefonie-omgeving.
- Migratie van de SIP-trunk van VodafoneZiggo.
- Verhelpen bevindingen uit acceptatietest/controle van gemigreerde telefonie-omgeving.

Het vervangen van oude Mitel-toestellen door nieuwe toestellen zal Opdrachtgever uitvoeren, maar is wel onderdeel van de migratiefase.

2.3.6 Training on the job

'Training on the job' vindt i.o.m. Opdrachtgever plaats in huis dan wel digitaal.
Dit betreft maatwerktraining gericht op de beheerders.

- Tijdens implementatie regelmatig uitleg over hoe configuratie wordt gedaan.

2.3.7 Workshops beheer

- Uitleg in een workshop aan beheerders over Microsoft Teams-telefonie-omgeving;
  - Gebruik beheerinterface
  - Configuratie
  - Gemaakte keuzes
  - Vaker voorkomende handelingen
  - Mogelijke fouten en storingen afhandelen
- Uitleg in een workshop aan beheerders over Contact Center;
  - Gebruik beheerinterface
  - Configuratie
  - Gemaakte keuzes
  - Belangrijke instellingen
  - Belangrijke meldingen
  - Vaker voorkomende handelingen
  - Mogelijke fouten en storingen afhandelen

2.3.8 Cursussen en webinars

Cursussen vinden i.o.m. Opdrachtgever in huis dan wel digitaal plaats.
Webinars vinden digitaal plaats via Microsoft Teams. Van de webinars dient een opname gemaakt te worden welke eigendom wordt van Opdrachtgever. Opdrachtgever is vrij om het opgenomen webinar later intern te gebruiken.
Zowel de cursussen en webinars hebben tot doel om medewerkers wegwijs te maken in de nieuwe functionaliteit, te leren dit efficiënt te gebruiken in de werkomgeving van Opdrachtgever en waar mogelijk selfservice toe te passen.
De inhoud en duur van de cursussen en webinars wordt van tevoren afgestemd met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer draagt zorg voor coördinatie van de cursussen en webinars inclusief het indelen van de medewerkers. Hierbij stemt Opdrachtnemer één en ander af met de betrokken afdelingen en HRM-opleidingen.

De volgende cursussen dienen in ieder geval gegeven te worden;

- Cursus afgestemd op gebruik Contact Center door KCC-medewerker (ongeveer 22 medewerkers verdeeld over drie groepen).
- Cursus mailafhandeling binnen Contact Center door KCC-medewerker (ongeveer 10 medewerkers verdeeld over één groep).
- Cursus afgestemd op functioneel beheer KCC-omgeving binnen het Contact Center voor superusers (ongeveer 5 medewerkers in één groep).
- Cursus afgestemd op gebruik Contact Center door servicedesk-medewerker (Facilitaire Zaken en Informatievoorziening), WMO-telefoonteam en meldkamer Handhaving (ongeveer 46 medewerkers in vier à vijf groepen).
- Cursus rapportages (ad-hoc, dashboard, historie) maken en wijzigen binnen het Contact Center (ongeveer 10 medewerkers in twee groepen).

De volgende webinars dienen gegeven te worden;

- Eén voor beginnende Teams-gebruikers.
- Eén voor gevorderde Teams-gebruikers.

In de webinars kunnen vragen over gebruik van Microsoft Teams telefonie en ringgroepen t.b.v. de medewerkers worden gesteld.
Opdrachtgever dient de beschikking te krijgen over de opnames van de webinars voor later gebruik.

2.3.9 Instructievideo's

Van de volgende functionaliteit dienen korte instructievideo's gemaakt te worden;

- Gebruik van een ringgroep via Microsoft Teams door een medewerker inclusief het in- en uit- de groep plaatsen.
- Het doorschakelen van telefoontjes door een medewerker naar een groep collega's.
- Het in de wacht zetten, parkeren, koud en warm doorverbinden van telefoontjes.

2.3.10 Nazorg

- Eerste lijn ondersteuning aan gebruikers op de eerste twee werkdagen na de migratie.
  Voor de migratie in de twee stadskantoren Raakspoort en Zijlpoort van Haarlem dient zowel support op locatie en bij de werkplek (b.v. in de vorm van floorwalkers) als remote te worden geregeld. Voor de overige locaties alleen remote ondersteuning.
- Standby na de migratie t.b.v. problemen en knelpunten.
- Oplossen problemen en restpunten na de migratie.

2.3.11 Vraag- en antwoordsessies

I.o.m. Opdrachtgever worden zes vraag- en antwoordsessies van twee uur met de beheerders en/of superusers van KCC gepland.
Deze 6 sessies worden i.o.m. Opdrachtgever ingepland en vinden in principe 1x in de week plaats.
Doel is om, als het systeem volledig in gebruik is, vragen en problemen waar beheerders en superusers van het KCC tegen aanlopen, te bespreken en op te lossen.

2.3.12 Support en beheer

Een concept SLA, inclusief de minimale SLA-eisen zoals aangegeven in het PvE, dient inschrijver aan te leveren bij de Inschrijving.

- Direct na het tekenen van de overeenkomst samen met Opdrachtgever aanpassen en vaststellen SLA op basis van het door Opdrachtnemer ingediende SLA bij de inschrijving.
- Opstellen en vaststellen DAP.
- Na oplevering project leveren van support en onderhoud volgens afgesloten supportcontract en SLA.

2.4 Doel van de Opdracht

De doelstelling van de Aanbesteding is om via een professioneel en zorgvuldig Aanbestedingstraject te komen tot het afsluiten van één Overeenkomst met één partij. Daarnaast heeft de gemeente de volgende doelstellingen:

- Migratie van het verouderde Mitel IP-platform naar de nieuwe telefonie-omgeving.
- Integratie vaste telefonie binnen Microsoft Teams-platform (Unified Communications), waarmee het any-concept (zie Kaders en uitgangspunten) en de nieuwe manier van werken wordt ondersteund.
- Implementatie van 'Mobiel tenzij'-concept, waarbij medewerkers standaard op mobiele apparaten bereikbaar worden en nog maar een beperkt aantal ruimten en specifieke functies uitgerust worden met vaste toestellen.
- Wegnemen van knelpunten van de huidige telefonie-omgeving.
- Benutten van nieuwe telefoon- en contact center-functionaliteit, welke bijdragen aan efficiëntere bedrijfsvoering en betere beveiliging.
- De mailfunctionaliteit van de huidige maatwerkapplicatie KCC-regiebord geïntegreerd in het nieuwe Contact Center.
- Automatisering van beheertaken.
- Via selfservice kunnen medewerkers meer zelf snel regelen.
- Inregelen onderhoud/support-contract.
- De oude telefonie-omgeving is na het project compleet uitgefaseerd.

2.5 Beoogd projectresultaat

- Vaste telefonie is geïntegreerd in het samenwerkings- en communicatieplatform Microsoft Teams, waarmee Unified Communications is uitgebreid met telefonie.

- KCC, servicedesks IV en FaZa, WMO en meldkamer Handhaving maken gebruik van nieuwe moderne Contact Center-software welke geïntegreerd is in Microsoft Teams.
- Rapportages en dashboards zijn ingericht voor gebruik door de betreffende afdelingen.
- Alle koppelingen zijn gerealiseerd met het Contact Center.
- De eenvoudigere groepsfaciliteiten van afdelingen zoals ringgroepen en 'piket-functie' zijn gemigreerd naar Microsoft Teams.
- De medewerker kan binnen Teams beschikken over verschillende communicatievormen waaronder telefonie.
- Iedere medewerker is binnen Teams gekoppeld aan zijn eigen, oorspronkelijke toestelnummer. De medewerker is met dit toestelnummer overal bereikbaar. Het 'vaste' toestelnummer is veranderd in een 'mobiel' toestelnummer.
- Medewerkers zijn bekend met de basisfuncties om te bellen via Teams-ringgroepen.
- Beschikbaarheid-status (presence) van zowel Microsoft Teams als Contact Center zijn compleet gesynchroniseerd.
  Zowel binnen Microsoft Teams als Contact Center zijn alle statussen bij medewerkers zichtbaar, waaronder de status dat iemand telefonisch in gesprek is.
- Waar nodig zijn telefoontoestellen aangesloten op het interne netwerk.
- Het beheer is ingericht en ingeregeld, waar mogelijk zijn beheertaken geautomatiseerd.
- Medewerkers maken gebruik van selfservice.
- Nieuwe ontwerp en configuratie is gedocumenteerd.
- Alle geleverde apparatuur is gehardend.
- Backup is ingeregeld en restore getest.
- SLA is vastgesteld, supportcontract is afgesloten en in werking getreden.

2.6 Kaders en uitgangspunten

De kaders en uitgangspunten voor de telefonie-omgeving zijn;

- In het algemeen geldt dat het ontwerp en de implementatie moeten voldoen aan de kenmerken toekomstgericht, toekomstvast, flexibiliteit, continuïteit, simpel dus vermijden van onnodige complexiteit, geautomatiseerd en sterke beveiliging.
- Anywhere, anytime, any device;
  Een medewerker moet 'anywhere, anytime, any device' kunnen communiceren en is flexibel in de keuze via welk kanaal (telefoon, audio- of video-call, chat, mail) en op welk device hij wil communiceren.
- Mobiel tenzij;
  Voor telefonie geldt 'Mobiel tenzij'; een flexwerkplek op kantoor heeft net als thuis geen vast toestel en een medewerker kan op verschillende manieren communiceren via een mobiel device zoals laptop, tablet en/of smartphone.
  Alleen voor specifieke functies, welke gebruik maken van geavanceerde telefonie, zoals servicedesks, KCC en op bepaalde fysieke locaties worden indien noodzakelijk nog vaste toestellen geplaatst.
- Unified Communications;
  Een telefoongesprek is één van de communicatie-opties welke een medewerker heeft om in- en extern te communiceren. Telefonie maakt dan ook onderdeel uit van het integrale communicatie- en samenwerkingsplatform Microsoft Teams.

2.7 In scope

- Het ontwerp van, de implementatie van en migratie naar de nieuwe telefonie-omgeving incl. contact center.
- Migratie van callflows, rapportages en dashboards van de verschillende servicedesks en de eenvoudigere callflows en groepsfaciliteiten van andere afdelingen.
- Migratie van mailafhandeling, de callflow en rapportages van KCC, aangepast naar de wensen van het KCC.

- Migratie van de callflows van WMO-telefoonteam en de meldkamer Handhaving naar het Contact Center, waarbij het proces wordt geoptimaliseerd in samenwerking met de betreffende teams en de gewenste rapportages worden gerealiseerd.
- Implementatie van het nummerplan op basis van toestelnummer van de medewerker.
- Vervanging van de maatwerkapplicatie KCC-regiebord voor zowel telefonie- als mailafhandeling.
- Levering van headsets voor Contact Center gebruikers en telefoontoestellen.

2.8 Buiten scope

Buiten scope van dit project zijn;

- Videobellen met burgers.
- Uitleveren van extra mobiele devices en bijbehorende randapparatuur aan medewerkers.
- Uitrusten van werkplekken met webcams en headsets t.b.v. (video)bellen.
- Afvoer oude apparatuur.
- Vervanging van externe telefonie-verbinding (SIP-trunk).
  Opdrachtgever heeft een aparte, nog lopende, overeenkomst voor de SIP-trunk.
- Levering van Microsoft-licenties zoals de Teams Phone System-licenties.

Let op

De getallen, aantallen, bedragen en percentages die in deze Aanbestedingsleidraad worden benoemd zijn slechts indicatief. Hieraan kunnen door Opdrachtnemer geen rechten worden ontleend.

3. Juridische voorwaarden

3.1 De Overeenkomst

Opdrachtgever is voornemens met één (1) Opdrachtnemer een Overeenkomst af te sluiten met betrekking tot het vernieuwen van de Telefonie-omgeving voor een initiële periode van vier (4) jaar met de optie op verlenging met drie (3) maal een periode van één (1) jaar, met betrekking tot de te leveren Diensten zoals gespecificeerd in hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad en het daarbij behorend Programma van Eisen (Bijlage 4).

Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept Overeenkomst (Bijlage 5).

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. De Inschrijver die als eerste niet in aanmerking komt voor gunning, wordt in de wachtkamer geplaatst. Met deze partij wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten (Bijlage 8 concept Wachtkamerovereenkomst). Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van haar Inschrijving verlengt voor de duur van de Wachtkamerovereenkomst.

In het geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst, kan de Opdracht alsnog tegen de condities van de onderhavige aanbesteding gegund worden aan de partij waarmee de Wachtkamerovereenkomst is aangegaan.

3.2 Toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden

Op de Aanbesteding en de hieruit voortkomende Overeenkomst zijn uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 van toepassing, voor zover daarvan in de Overeenkomst niet wordt afgeweken.

Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 (Bijlage 1).

De toepasselijkheid van eventueel door Inschrijver gehanteerde algemene voorwaarden, wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

3.3 Verwerkersovereenkomst

In het kader van de Opdracht kan sprake zijn van het verwerken van persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing.

Gemeenten zijn op basis van de AVG wettelijk verplicht een verwerkersovereenkomst af te sluiten met alle opdrachtnemers die namens hen persoonsgegevens verwerken. De verwerkersovereenkomst bevat een eenduidig pakket aan afspraken over het verwerken van persoonsgegevens tussen gemeenten als opdrachtgever en hun opdrachtnemers.

In verband hiermee dient Inschrijver te voldoen aan de bepalingen van de, in de bij deze vraag gevoegde handreiking Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten, opgenomen verwerkersovereenkomst, zoals uitgegeven door de “Vereniging van Nederlandse Gemeenten/Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten”. Deze is eveneens via de volgende link in te zien:

https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-standaardverwerkersovereenkomst-gemeenten/. Deze verwerkersovereenkomst dient separaat overeengekomen en ondertekend te worden. Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde verwerkersovereenkomst (Bijlage 9).

4. Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en uitvoeringsvoorwaarden

Ten aanzien van Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wordt er onderscheidt gemaakt tussen twee (2) wijzen van indienen van bewijsstukken. Bewijsstukken die bij de Inschrijving gevoegd dienen te zijn en bewijsstukken die de Inschrijver op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient aan te leveren. Op eerste verzoek van Aanbestedende dienst betekent dat u de bewijsstukken en/of documentatie binnen zeven (7) werkdagen dient te overleggen.

Als op Inschrijver één (1) of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Als Inschrijver niet volledig aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving als ongeldige Inschrijving terzijde gelegd worden en niet voor verdere beoordeling in aanmerking komen.

4.1 Uitsluitingsgrond: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Voor deelname aan deze aanbesteding is het indienen van het “Uniform Europees Aanbestedingsdocument” (UEA) verplicht. Deze kunt u via TenderNed invullen. Door middel van het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver dat op haar onderneming geen van de gestelde Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en voldoet aan alle gestelde Geschiktheidseisen in voorliggende aanbesteding.

Let op:
Omdat er in de nieuwe (digitale) tool geen gegevens opgeslagen worden, is het niet mogelijk het UEA tussentijds op te slaan en later aan te passen

4.2 Uitsluitingsgrond: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij zijn UEA, verzoeken een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) te overleggen.
Een GVA is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht, speciale-sectoropdracht, concessieovereenkomst voor openbare werken of prijsvraag. Justis verstrekt de GVA namens de minister van Justitie en Veiligheid.
Voor meer informatie over de GVA zie: www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/.

De te overleggen GVA mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee (2) jaar. De GVA dient aangevraagd te worden bij het Ministerie van Justitie.

Wanneer sprake is van een buitenlandse onderneming, kan, als er in het land waar het bedrijf gevestigd is geen gelijkwaardig formulier bestaat, in plaats van de GVA een verklaring onder ede of een plechtige verklaring ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land worden afgelegd en deze verklaring vervolgens overleggen aan Aanbestedende dienst.

Let op:
Inschrijver dient er zelf rekening mee te houden dat het verkrijgen van de gevraagde verklaring enige tijd tot een aantal weken kan duren.

Op verzoek overlegt u de gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

4.3 Geschiktheidseis: Beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel een overeenkomstig beroeps- of handelsregister van het land van vestiging van de onderneming. Aan de hand van de Inschrijving in genoemd register onderzoekt Aanbestedende dienst of de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend.

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij zijn UEA, verzoeken een actueel inschrijvingsbewijs in het handelsregister, niet ouder dan zes (6) maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving, te overleggen. U vult dit bewijs eventueel met documentatie aan, waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)).

Indien Inschrijver een holding- of moedermaatschappij(en) heeft, dient Inschrijver tevens het inschrijvingsbewijs van deze holding- of moedermaatschappij(en) te overleggen.

Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

4.4 Geschiktheidseis: Financieel en economische draagkracht

Met het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver financieel voldoende gezond te zijn om de Opdracht uit te voeren. Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief mogelijke verlenging(en).

Indien de Inschrijver controleplichtig is, geldt dat de meest recente accountantsverklaring geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Inschrijver dient de meest recente jaarrekening en accountantsverklaring te kunnen overleggen.

Indien de Inschrijver niet controleplichtig is, verklaart Inschrijver door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van haar onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief mogelijke verlenging(en), niet in gevaar komt. Aanbestedende dienst kan bij of na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij zijn UEA, verzoeken de hier genoemde bewijsstukken te overleggen.

Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

4.5 Geschiktheidseis: Verzekering

Inschrijver beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een adequate verzekering of voorziening voor wettelijke- en/of bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan. Met adequaat wordt bedoeld dat de Inschrijver in het bezit is van een wettelijke- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van 500.000 euro per gebeurtenis en een minimum van 1.000.000 euro per jaar.

Een recent bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid aan te leveren, door overlegging van een gewaarmerkte kopie(ën) van de verzekeringspolis(sen) of een verklaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt:

1. de dekking
2. de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar
3. de geldigheidsduur van de verzekering

Het is niet noodzakelijk dat een Combinatie als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

De Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, overlegt binnen zeven (7) werkdagen na eerste verzoek van Aanbestedende dienst, een afschrift dan wel een recent bij Inschrijving geldig polisblad (niet ouder dan één (1) jaar).

4.6 Geschiktheidseis: Kerncompetenties (referenties)

Inschrijver dient aan te tonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de onderhavige Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren. Aanbestedende dienst heeft hiertoe de hierna genoemde kerncompetenties gedefinieerd.

Inschrijver dient hiervoor de bij deze vraag gevoegde formulieren voor de opgave van de referentieprojecten volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij deze vraag te uploaden (in .pdf formaat).

Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt, worden uitsluitend de eerste aangetroffen referenties beoordeeld.

Ieder van de door Inschrijver op te geven referentieprojecten voldoet minimaal aan de in deze vraag gestelde vereisten.

De met de referentieprojecten aan te tonen ervaring dient opgedaan te zijn in de afgelopen drie (3) jaar. De referentieprojecten moeten dan ook gedurende de afgelopen drie (3) jaar door Inschrijver zijn uitgevoerd, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingen.

Bij ieder referentieproject vermeldt Inschrijver:

- De publieke- of privaatrechtelijke instantie(s) waarvoor de Opdracht bestemd was;
- De adres- en contactgegevens en de naam en functie van de referent;
  Let op:
  Het is Inschrijver niet toegestaan om de naam van de contactpersoon van de referent de naam van eigen medewerkers in te vullen, tenzij uw referentie betrekking heeft op Opdrachtgever.
- De gegevens over het op de kerncompetentie gerichte referentieproject dient gebaseerd te zijn op minimaal de hieronder opgenomen punten:
  - Naam en beschrijving van de inhoud en omvang van de uitgevoerde opdracht;
  - Het bedrag aan omzet van de opdracht (excl. BTW);
  - De geleverde dienstverlening;
  - De data van aanvang en afronding;
  - De naam en het adres van eventuele samenwerkingspartner(s)/ Onderaannemer(s), inclusief inhoud en omvang van de werkzaamheden.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het Aanbestedende dienst vrij staat om de door Inschrijver opgegeven referent, zonder tussenkomst van Inschrijver, voor verificatiedoeleinden te benaderen. Ingeval de referentie niet succesvol nagetrokken kan worden of uit de verificatie blijkt dat het opgegeven referentieproject onjuistheden bevat en niet naar tevredenheid van de referent is verlopen kan besloten worden het referentieproject buiten beschouwing te laten en kan dit leiden tot het terzijde leggen, uitsluiten, van de Inschrijving voor verdere deelname aan de Aanbesteding.

Minimumvereisten kerncompetenties (Model opgave referentieopdrachten, Bijlage 6):

Kerncompetentie1:
Inschrijver dient één referentie van een voltooid project te overleggen welke voldoet aan het volgende;
Het betreft een project, waarin inschrijver zowel ontwerp van, implementatie van én migratie naar Microsoft Teams Phone System op basis van direct routing heeft uitgevoerd en de aangeboden Contact Center-applicatie is geïmplementeerd.

Opdrachtgever was een (semi)overheidsorganisatie in Nederland met een omvang van minimaal 210 medewerkers.

Kerncompetentie2:
Inschrijver dient één referentie te overleggen, waarbij de aangeboden Session Border Controller als clouddienst is geïmplementeerd.

4.7 Uitvoeringsvoorwaarde: Duurzaamheid en milieu

Opdrachtgever vindt duurzaamheid belangrijk en wil, waar mogelijk, een voortrekkersrol vervullen om het goede voorbeeld te geven.

Bij elk inkoop- en Aanbestedingstraject worden, voor zover mogelijk, duurzaamheidsaspecten meegenomen gerelateerd aan de onderhavige Opdracht. Hierbij worden minimaal de relevante criteria toegepast conform de eisen en gunningcriteria van de Rijksoverheid zoals deze zijn geformuleerd door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.
Bovendien formuleert Opdrachtgever ook eigen wensen op het gebied van duurzaamheid. Deze wensen sluiten aan bij haar duurzaamheidsambitie, onder andere ten aanzien van circulariteit, het slimmer omgaan met grondstoffen en klimaatbestendigheid.

Zie voor meer informatie:
https://www.haarlem.nl/doetduurzaam.
https://zandvoort.nl/over-de-organisatie.

Voor onderhavige Aanbesteding wordt deze doelstelling vertaald naar de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

5. Aanbestedingsprocedure

5.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

Deze Aanbestedingsprocedure zal volledig digitaal via het Aanbestedingsplatform van TenderNed geschieden. Voor instructies over het gebruik van en digitaal aanbieden in TenderNed wordt verwezen naar: https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned.
Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving in te dienen via TenderNed. Dit betekent onder andere dat:

- Inschrijver zich registreert op het platform TenderNed;
- Het indienen van vragen via de vraag & antwoord module verloopt;
- De Nota van inlichtingen via de vraag & antwoord module gepubliceerd wordt;
- Alle overige communicatie via de berichtenmodule verloopt.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk via servicedesk@tenderned.nl of op telefoonnummer: 0800 – 836 3376.

Let op!
Aanbestedende dienst raadt Inschrijver aan om ruim voor de deadline te verifiëren of uw onderneming juist is geregistreerd op www.tenderned.nl en of er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit niet het geval is, dient Inschrijver zich eerst te registreren.

5.2 Planning

De onderhavige Aanbesteding zal verlopen volgens de onderstaande planning.

LET OP: De datum voor het indienen van vragen gepubliceerd op TenderNed betreft de datum voor het stellen van vragen eerste ronde. Deze zal worden aangepast als de eerste termijn verstreken is.

Activiteit	Datum
Publicatie	28 februari 2025
Uiterste datum voor het indienen van vragen (1ste ronde)	21 maart 2025 voor 12.00 uur
Beschikbaar stellen nota van inlichtingen (1ste ronde)	28 maart 2025
Uiterste datum voor het indienen van vragen (2de ronde)	18 april 2025 voor 12.00 uur
Beschikbaar stellen nota van inlichtingen (2de ronde)	25 april 2025
Uiterste datum indienen van de Inschrijvingen	6 mei 2025 voor 12.00 uur
Verzenden gunningsbeslissing	30 mei 2025
Verificatiebespreking	10 juni 2025 14.00-15.00 uur
PoC	12 juni 2025 13.30-15.00 uur
Einde bezwaartermijn	19 juni 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	1 juli 2025

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aangegeven planning te wijzigen. Voor het meest actuele overzicht van de planning, bekijkt Inschrijver de planning in TenderNed. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze planning.

5.3 Indienen van vragen en Nota van inlichtingen

Als potentiële Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over alle inhoudelijke- en procedurele aspecten van voorliggende Aanbesteding.
Vragen en/of opmerkingen kunnen **doorlopend** gesteld worden aan Aanbestedende dienst via de vraag & antwoord module.

Op de in de planning opgenomen datum stelt Aanbestedende dienst een Nota van inlichtingen beschikbaar met daarin opgenomen alle gestelde vragen en antwoorden. De laatste Nota van inlichtingen zal minimaal tien (10) kalenderdagen voor de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijvingen ter beschikking worden gesteld. De Nota('s) van inlichtingen die Aanbestedende dienst ter beschikking stelt dienen te worden beschouwd als integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten.
De Aanbestedende dienst wil benadrukken dat vragen die gesteld worden in de tweede Nota van inlichtingen enkel dienen te gaan over de vragen en gegeven antwoorden uit de eerste Nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor vragen die niet gerelateerd zijn aan de eerste Nota van inlichtingen niet in behandeling te nemen.

Het in de Nota('s) van inlichtingen gestelde, prevaleert boven de Aanbestedingsdocumenten waarbij latere Nota('s) van inlichtingen prevaleren boven eerdere mededelingen. (Mondelinge) toezeggingen of afspraken, die niet in de Nota('s) van inlichtingen zijn vastgelegd, zijn niet bindend en geldig voor Opdrachtgever.

Aanbestedende dienst garandeert niet dat zij vragen die worden gesteld na de in de planning genoemde datum in behandeling neemt en beantwoord. Het staat Aanbestedende dienst evenwel vrij om geen antwoord te geven op tijdig ingediende vragen en/of gevolg te geven aan gemaakte opmerkingen.

Na deze vragenronde staan alle inhoudelijke- en procedurele aspecten van voorliggende Aanbesteding definitief vast.

Met de laatste Nota van inlichtingen wordt de definitieve versie van de concept Overeenkomst gepubliceerd.

5.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

5.5 Indienen en openen van de Inschrijving

In te dienen stukken bij Inschrijving
Inschrijver dient de hiernavolgende stukken bij de Inschrijving te voegen bij het aangegeven onderdeel in TenderNed, een en ander conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken.

Omschrijving	Uploaden in TenderNed bij
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (eventueel aangepast)	Optioneel bij overige documenten
Opgave van de referentieprojecten	Vragen over referentieprojecten
Gesloten vragen	onderdeel Gunningscriteria – Kwaliteit
Uitwerking Gunningscriterium 1 incl. Gantt-chart en concept SLA	onderdeel Gunningscriteria – Kwaliteit
Uitwerking Gunningscriterium 2 incl. specificatie van te leveren producten/licenties etc.	onderdeel Gunningscriteria – Kwaliteit
Uitwerking Gunningscriterium 3	onderdeel Gunningscriteria – Kwaliteit
Uitwerking Gunningscriterium 4	onderdeel Gunningscriteria – Kwaliteit
Uitwerking Prijzenblad	Onderdeel Gunningscriteria - Prijs

Indienen van de Inschrijving

- De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen;
- De Inschrijving kan uitsluitend digitaal worden ingediend;
- Inschrijvingen dienen uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip te zijn ingediend;
- Inschrijvingen en bijbehorende documenten kunnen na het sluiten van de sluitingsdatum niet meer worden ingediend c.q. geüpload en worden daarmee niet meer toegelaten tot de procedure;
- Het tijdig indienen van de Inschrijving is geheel voor rekening en risico van de Inschrijver;
- Door Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving;
- Inschrijvingen die worden aangeboden, anders dan via het Aanbestedingsplatform, worden niet geaccepteerd;
- Mocht onverhoopt TenderNed niet beschikbaar zijn, waardoor u uw Inschrijving niet kunt indienen, dan dient u per direct contact op te nemen met TenderNed en Aanbestedende dienst.

Opening Inschrijvingen

- Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure;
- Inschrijvers kunnen bij de opening van de Inschrijvingen niet aanwezig zijn;
- De Inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van de procedure;
- In de uitgebrachte Inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde dienstverlening opgenomen. Inschrijver kan zich na het uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor Inschrijvingen niet in behandeling te nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen gesteld in deze vraag.

5.6 Klachtenloket

Alle potentiële Inschrijvers kunnen een Klacht met betrekking tot deze Aanbesteding indienen bij de Aanbestedende dienst.
De onderstaande werkwijze wordt gehanteerd bij het indienen van Klachten met betrekking tot de Aanbesteding:

1. Ondernemers dienen hun Klachten schriftelijk in op mailadres tender@haarlem.nl , ter attentie van de klachten coördinator, onder vermelding van: 'Aanbesteding kenmerknummer 2025/38459;
2. In de Klacht dient het volgende opgenomen te worden:
   - Duidelijke omschrijving van de Klacht;
   - Datum Klacht;
   - Naam Ondernemer;
   - Adres Ondernemer.
3. Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de Klacht. De Klacht wordt in behandeling genomen en binnen de termijn afgehandeld.

De afhandeling van de Klacht geschiedt door personen die niet <u>direct</u> betrokken zijn (geweest) bij deze Aanbesteding.
Het indienen van Klachten, als ook het indienen van opmerkingen en suggesties, heeft in beginsel geen opschortende werking ten aanzien van de Aanbesteding.

5.7 Tegenstrijdigheden

Deze Aanbesteding is met zorg samengesteld. Indien er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, wordt u verzocht Aanbestedende dienst hiervan voor de genoemde indieningsdatum op de hoogte te stellen.

Indien naderhand blijkt dat deze Aanbesteding tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijver(s) zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid prevaleert deze Aanbesteding of de, naar aanleiding van eventuele vragen in een nadere toelichting, gegeven uitleg. Bij gebreke van gestelde vragen prevaleert de interpretatie van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst sluit elke vorm van aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventuele onvolkomenheden of onduidelijkheden volledig uit.

De Aanbestedingsstukken zijn tevens gebaseerd op het vastgestelde beleid van Opdrachtgever. Zij behoudt zich het recht voor het beleid te wijzigen. Opdrachtgever zal in een dergelijk geval tijdig in overleg treden met Inschrijvers.

5.8 Vertrouwelijkheid

- De informatie die in uw Inschrijving wordt verstrekt zal Aanbestedende dienst als strikt vertrouwelijk worden behandeld en niet aan derden worden verstrekt, tenzij het informatie betreft die als gevolg van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt of reeds openbaar is;
- De Inschrijver mag de gegevens die Aanbestedende dienst haar in verband met deze Aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door Aanbestedende dienst verstrekte informatie;
- Geheel of gedeeltelijk overnemen, reproductie of bewerking van (delen van) de inhoud van deze Aanbesteding zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst, is niet toegestaan.

5.9 Toepasselijk recht

Op deze Aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die uit deze Aanbesteding en de af te sluiten Overeenkomst, voortvloeien, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

5.10 Taal

De Inschrijving en alle mondelinge en schriftelijke communicatie gedurende de looptijd van de Aanbesteding en Overeenkomst, dient te geschieden in de Nederlandse taal.

5.11 Stoppen Aanbesteding

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het Aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen. Voor dit voortgangsrisico van het Aanbestedingstraject kan Aanbestedende dienst– zolang de Opdracht nog niet definitief is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontlenen, noch is Aanbestedende dienst op welke wijze dan ook jegens Inschrijvers schadeplichtig.
Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaardt het feit, dat Inschrijver geheel voor eigen rekening en risico meedoet aan deze Aanbesteding.

5.12 Akkoord verklaring voorschriften en Aanbestedingsstukken

Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat:

- Zij akkoord gaat met alle in deze Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm)voorschriften en het Programma van eisen;
- Zij akkoord gaat met de bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde concept Overeenkomst, Concept Wachtkamerovereenkomst, Concept Verwerkersovereenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden GIBIT 2023;

- Zij ermee akkoord gaat dat Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken binnen zeven (7) dagen officiële bewijsstukken/verklaringen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de Inschrijving of het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument is geschreven en/of verklaart, komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning, zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

5.13 Onherroepelijk aanbod en gestanddoeningstermijn

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6.219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de Inschrijving bedraagt 120 kalenderdagen na de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing, bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes (6) weken na de onherroepelijke uitspraak in het kort geding.
Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.

5.14 Samenwerkingsverband

Combinatie

Een Combinatie van partijen als Inschrijver is toegestaan. De Combinatie dient door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan te geven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens deze Aanbestedingsprocedure, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en hoe de taakverdeling binnen de Combinatie geregeld is.

Combinanten benaderen Opdrachtgever alleen namens de Combinatie. Het is toegestaan de factuur door één (1) van de Combinanten te laten sturen.

Partijen in een Combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere Combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Alle Combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden.

Beroep op Derden

Indien Inschrijver voor enige Geschiktheidseis, als bedoeld in deze Aanbestedingsleidraad, een beroep moet doen op inbreng van Derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer, dan toont Inschrijver in zijn Inschrijving aan dat hij een beroep op deze Derde kan doen. Inschrijver vermeldt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op welke Derden hij een beroep doet.

Onderaanneming

Aanbestedende dienst staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf als Onderaannemer toe. Inschrijver en Onderaannemer geeft in zijn Inschrijving in het UEA aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd. Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de Onderaannemer en diens capaciteit. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk. Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst constant blijft.

Opdrachtnemer mag tijdens de looptijd van de Overeenkomst slechts een Onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De in te schakelen Onderaannemer dient in dat geval te voldoen aan alle in deze Aanbestedingsprocedure gestelde Geschiktheidseisen en er mogen geen Uitsluitingsgronden op de Onderaannemer van toepassing zijn. De goedkeuring zal in ieder geval niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van Opdracht oplevert of kan opleveren.

Let op:
Het is Ondernemers niet toegestaan om meer dan één (1) Inschrijving in te dienen, ongeacht of dit zelfstandig, als Ondernemer of als Combinant plaats vindt.
Als meerdere ondernemingen van één (1) concern zich willen inschrijven (zelfstandig of als Combinatie), moeten zij – op verzoek van Aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat:

- Zij hun Inschrijving onafhankelijk hebben opgesteld van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van het concern;
- Zij hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen.

Als zij dit niet eenduidig en naar genoegen van Aanbestedende dienst kunnen aantonen, dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

5.15 Beoordelingsprocedure en verwijzing

Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsprocedure.

6. Beoordelingsprocedure

Na het openen van de Inschrijvingen en voor de inhoudelijk beoordeling van de Inschrijving vindt eerst controle plaats of de Inschrijving volledig is en of deze is ingediend conform de voorgeschreven wijze en proces- en procedurevoorschriften.

Indien de Inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt Aanbestedende dienst of de Inschrijving mag worden aangevuld. Indien dit niet mogelijk is, besluit Aanbestedende dienst de Inschrijving ter zijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen. Indien de Inschrijving onder voorwaarden is gedaan, zal Aanbestedende dienst deze terzijde leggen en niet verder in de beoordeling meenemen.

Vervolgens vindt beoordeling van de Inschrijvingen plaats volgens de hierna genoemde fasen.

Alle door Inschrijver gegeven informatie kan door Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens en niet of te laat verstrekken van gegeven, alsmede het, na een verzoek daartoe van Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting. Inschrijver dient bewijsstukken op eerste aanvraag van Aanbestedende dienst binnen zeven (7) werkdagen te verstrekken.

6.1 Fase 1: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aan de hand van de door Inschrijver ingediende informatie en ondertekende UEA wordt er getoetst of op de Inschrijver geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of zij onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen, die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, voldoen. Elke Inschrijver, op wie op basis van het in het UEA vermelde één (1) of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Indien een Inschrijver niet voldoet aan één (1) of meer Geschiktheidseisen wordt zijn Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

6.2 Fase 2: Controleren of onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan

In deze fase wordt, aan de hand van de door Inschrijvers ingediende stukken, beoordeeld of de Inschrijvingen onvoorwaardelijk aan alle eisen (zoals gesteld in het Programma van eisen) voldoen. Alleen Inschrijvingen, die onvoorwaardelijk akkoord gaan met de eisen , voldoen. Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen dan wel waar bij één (1) of meer eisen de gevraagde toelichting ontbreekt, worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd

6.3 Fase 3: Beoordeling van de gunningscriteria

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch meest Voordelige Inschrijving (EMVI).

De Inschrijvingen worden beoordeeld op het criterium Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding (BPKV).

De beoordeling van kwaliteit en prijs geschiedt via de onderstaande tabel.

Criterium	Maximaal te behalen punten
Gesloten vragen	50
Projectplan	200
Ontwerp	300
Flexibele schil meldkamer Handhaving	50
Piketnummers	100

Totaal kwaliteit – Gesloten vragen en gunningscriteria	**700**
Totaal Prijs	**300**

In hoofdstuk 8 'Gunningscriteria' staat uitgewerkt wat van Inschrijver wordt verwacht ten aanzien van kwaliteit.

6.4 Fase 4: Totaalbeoordeling

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een rangorde van de Inschrijvingen.

De Inschrijver met de beste totaalscore, afgerond op twee (2) decimalen, komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Gelijke score:

Het kan voorkomen dat meerdere Inschrijvingen met een gelijke totaalscore eindigen, waardoor meerdere Inschrijvers in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht.

Indien partijen gelijk eindigen geeft het totaal aantal punten op gunningscriterium 4, de doorslag. Mocht blijken dat het totaal aantal punten gelijk blijft dan geeft het totaal aantal punten op gunningscriterium 1 en 2 de doorslag. Indien partijen dan nog gelijk eindigen zal door middel van loting worden vastgesteld aan welke partij de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door Aanbestedende dienst onder toeziend ook van de partijen die gelijk zijn geëindigd.

6.5 Fase 5: Gunning

Na de totaalbeoordeling zal Aanbestedende dienst aan alle Inschrijvers, door middel van een gunningsvoornemen, elektronisch mededelen aan welke Inschrijver Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijvers die bezwaren hebben tegen het gunningsvoornemen dienen binnen 20 kalenderdagen na verzending van het gunningsvoornemen een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank Den Haag.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding de Aanbestedende dienst niet tijdig bereikt, wordt Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding via TenderNed te versturen.

6.6 Fase 6: Verificatie en afsluiten Overeenkomst

Aanbestedende dienst stelt, ter voorbereiding op de verificatie, vast op welke punten de Inschrijving van de winnaar geverifieerd moet worden c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijver moet overleggen/uitleggen. Tevens worden de vragen, die nog opheldering behoeven, voorgelegd en besproken tijdens de verificatiebespreking. Blijkt tijdens de verificatiebespreking(en) met de winnende Inschrijver, dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de ~~betreffende~~ winnende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

- Ingeval blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1 of 2, maar dat dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden een herbeoordeling voor enkel het prijscomponent conform de procedure vanaf fase 3 opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1 of 2), waarbij de alsnog ongeldig verklaarde Inschrijving in deze fase zal afvallen. ~~Fase 3~~ De punten voor de prijscomponent zullen ~~zal~~ dus in dit geval slechts ~~uitgevoerd~~ worden herberekend ~~worden~~ met de Inschrijvingen, die na beoordeling van fase 1 en 2 geldig bleken.

- Ook ingeval tijdens verificatie en/of de PoC met de voorlopige winnaar blijkt, dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die Aanbestedende dienst verlangt te controle van de Geschiktheidseisen, zal de Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure als hiervoor beschreven uit te voeren zonder deze Inschrijver.
- In geval van het afvallen van een Inschrijver wegens andere redenen dan ongeldigheid, zal de Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure als hiervoor beschreven uit te voeren zonder deze Inschrijver~~., zal een bespreking met de als tweede geëindigde Inschrijver belegd worden.~~

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Aanbestedende dienst uit om te beslissen de gehele Aanbestedingsprocedure te stoppen.

Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Opdrachtgever en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

Proof of Concept
Onderdeel van de verificatie is een Proof of Concept (PoC).
De PoC zal plaatsvinden met de Inschrijver die als eerste in rangorde is geëindigd. Indien de PoC succesvol verloopt wordt overgegaan tot het verzenden van de gunningsbeslissing. Indien niet succesvol zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en de PoC plaatsvinden met de eerstvolgende Inschrijver in rangorde.
De PoC zal zich specifiek richten op het aangeboden Contact Center.
Opdrachtgever zal een checklist voor de te controleren functionaliteiten conform de gestelde uitvraag aanleveren voor de start van de PoC en checkt dit samen, met de Opdrachtnemer.

6.7 Beoordeling kwaliteit

In fase 3 (beoordeling gunningscriteria) van de beoordeling worden de antwoorden op de gunningscriteria door de beoordelingscommissie beoordeeld op Kwaliteit.

Om de Kwaliteit van de Inschrijving te beoordelen dient Inschrijver de in hoofdstuk 8 (Gunningscriteria) benoemde criteria uit te werken zijnde:

- Gesloten vragen
- Gunningscriterium 1: Projectplan
- Gunningscriterium 2: Ontwerp
- Gunningscriterium 3: Flexibele schil meldkamer Handhaving
- Gunningscriterium 4: Piketnummers

Inschrijver dient elk genoemd criterium uit te werken op de wijze zoals vermeld bij het desbetreffende criterium.

Voor de beoordeling van de kwaliteit heeft Aanbestedende dienst een beoordelingscommissie samengesteld. Ieder lid van de beoordelingscommissie heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk criterium eerst door ieder lid van de beoordelingscommissie afzonderlijk beoordeeld. In een gezamenlijk overleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt criterium toegekend.

Per (sub)gunningscriterium wordt voor de mate waarin de Inschrijving aan het criterium voldoet, een score tussen 0 en 100 toegekend, volgens onderstaande schaalverdeling (0,20,40,60,80,100). Tussenliggende scores worden niet toegekend.

100%	Uitstekend	Beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoefte en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van een uitstekend inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Dit uit zich onder meer doordat uit de beantwoording blijkt dat Opdrachtnemer voor

		Opdrachtgever een relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende gunningscriterium en hieruit een goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever blijkt. De beantwoording is tevens concreet en realistisch.
80%	Goed	Beantwoording voldoet aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoefte en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Beantwoording is concreet en realistisch.
60%	Voldoende	Beantwoording voldoet aan het gevraagde en sluit aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever. Beantwoording is in voldoende mate concreet en/of realistisch.
40%	Matig	Beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts deels aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever. Beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch.
20%	Onvoldoende	Beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever, of beantwoording is niet concreet en/of realistisch.
0%		Geen inhoudelijke beantwoording.

6.8 Beoordeling Prijs

Inschrijver vult het prijsinvulformulier volledig in.

- Inschrijvingen die in de ogen van Opdrachtgever in verhouding tot de uit te voeren diensten en andere Inschrijvingen abnormaal laag lijken, kan Opdrachtgever – na verificatie – terzijde leggen.
- Inschrijver zal om een toelichting gevraagd worden. Indien de toelichting Opdrachtgever niet overtuigt, heeft Opdrachtgever het recht om de Inschrijving terzijde te leggen.
- Manipulatief inschrijven leidt tot het ongeldig verklaren van uw Inschrijving.
- Prijspeil kwartaal 1 2025, in Euro, exclusief btw.
- De door u ingevulde tarieven zijn realistisch en marktconform.
- De door Inschrijver aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen en alle andere mogelijke kosten (dat wil zeggen een all-in tarief) te zijn.
- De prijzen zoals ingevuld zijn inclusief alle andere bijkomende kosten o.a. voortkomend uit het programma van eisen en de nadere criteria.

De score op het gunningcriterium prijs wordt bepaald door gebruik te maken van de onderstaande formule.

Score = (laagst aangeboden totaal / aangeboden totaal) * maximaal te behalen punten

De Inschrijving met de laagste totaal krijgt het maximaal aantal punten voor het gunningscriterium prijs. De Inschrijvers met hogere totaal krijgen een score, die het procentuele verschil uitdrukt in het overeenkomstig procentuele verschil in score.

Beoordelingscommissie
Voor het beoordelen van het onderdeel “Kwaliteit” heeft Aanbestedende dienst een beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit vertegenwoordigers, disciplines en/of functies, van diverse geledingen van Opdrachtgever.

Aanbestedende dienst kan leden van de beoordelingscommissie wijzigen of laten vervangen.
De beoordelingscommissie zal begeleid worden door een vertegenwoordiging van de projectleiding en een inkoopadviseur.

Op straffe van uitsluiting is het niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissie om informatie te krijgen (in welke vorm dan ook).

7. Gunningscriteria

In dit hoofdstuk staan de gunningscriteria opgegeven welke Opdrachtgever van belang vindt voor de Opdracht. Bij elk gunningcriterium wordt aangegeven wat de bedoeling is en wat van Inschrijver verwacht wordt.
De gesloten vragen kunnen met “ja” of “nee” worden beantwoord, hiertoe kan de tabel hieronder met gesloten vragen worden opgenomen op maximaal 1 A4 pagina.
De gunningcriteria 1 t/m 4 mogen in totaal maximaal 18 pagina’s bevatten, enkelzijdig, lettergrootte 10, regelafstand 1, exclusief planning in de vorm van een Gannt Chart ~~en~~ concept SLA, ~~maar inclusief~~ een optioneel voorblad en inhoudsopgave.

7.1 Gunningscriteria

Gunningscriteria	Maximaal te behalen punten
Gesloten vragen	50
Gunningscriterium 1. Projectplan	200
Gunningscriterium 2. Ontwerp	300
Gunningscriterium 3. Flexibele schil meldkamer Handhaving	50
Gunningscriterium 4. Piketnummers	100
Prijs	300

Gesloten vragen
De gesloten vragen betreffen de vragen over de vragen over de mailafhandeling, zoals benoemd in het PVE, indien de gevraagde functionaliteit geleverd wordt.
De te verdienen punten staan bij de vragen. Indien de functionaliteit niet wordt aangeboden scoort de Inschrijver op dit onderdeel 0 punten.

De gesloten vragen, waarop een antwoord in de Inschrijving moet worden gegeven, zijn:

	Vraag	Ja/Nee	Punten bij Ja
1	Is Inschrijver Microsoft Oplossingspartner voor modern werk? (Bij een positief antwoord dient de partnerstatus van Inschrijver zichtbaar te zijn op de Microsoft-website)		10
2	Heeft Inschrijver als Microsoft-specialisatie ‘Bellen voor Microsoft Teams’? (Bij een positief antwoord dient de specialisatie van de Inschrijver zichtbaar te zijn op de Microsoft-website)		10
3	Kan binnen de Contact Center-applicatie, t.b.v. de mailafhandeling, op basis van het adresboek van Exchange een eigen selectie van mailadressen worden gemaakt en beschikbaar gesteld aan de KCC-gebruikers van de applicatie?		30

Gunningscriterium 1. Projectplan
Inschrijver beschrijft in een projectplan hoe hij, inclusief onderbouwing, invulling geeft aan de Opdracht.

Onderdeel van het projectplan is een planning in de vorm van een Gantt Chart.

Opmerkingen:

- Het project dient 6 maanden na ondertekening van de overeenkomst afgerond te zijn.
  De vraag- en antwoordsessies als onderdeel van de nazorg mogen buiten deze 6 maanden vallen.
- Opdrachtgever zal in beginsel twee beheerders, een IT-architect en een projectmanager inzetten. Voor de beheerders geldt dat zij voor maximaal 50% van hun tijd vrijgemaakt kunnen worden voor dit project. De IT-architect is beperkt inzetbaar en zal vooral aan het ontwerp/begintraject deelnemen.
  Naast bovengenoemde medewerkers zullen waar nodig medewerkers en superusers van andere afdelingen worden ingeschakeld, met name van KCC, servicedesks, WMO-telefoonteam, meldkamer Handhaving, en HRM-opleidingen.
- Voor verdere informatie verwijzen we naar de Gewenste situatie en de Uitwerking Opdracht (Hoofdstukken 3.2 en 3.3).

Het projectplan wordt beoordeeld op de volgende punten:

1. Planning:

- Is de planning realistisch en haalbaar;
- Is de planning volledig qua deelproducten en activiteiten;
- Is planning logisch qua volgordelijkheid;
- Is planning afgestemd op wensen/doelstellingen van Opdrachtgever.

2. Kwaliteitsborging:

Uit het projectplan blijkt;

- Welke (deel)producten de Inschrijver ziet, hoe de Inschrijver de kwaliteit van de op te leveren (deel)producten borgt en welke maatregelen ze daarvoor neemt;
- Welke beheersmaatregelen Inschrijver neemt om de kwaliteit van haar werkzaamheden gedurende het implementatietraject te borgen;
- Welke reële risico's Inschrijver ziet en welke onderbouwde mitigerende maatregelen Inschrijver neemt;
- Welke eisen (certificering en ervaring) Inschrijver stelt aan de door haar ingezette medewerkers.

3. Samenwerking en benodigde inzet:

- Hoe ziet project-governance er uit;
- Hoe en in welke mate wordt samenwerking met medewerkers van Opdrachtgever vormgegeven inclusief wederzijdse verwachtingen;
- In welke mate is uitgewerkt welke functies en inzet voor de verschillende werkzaamheden nodig zijn;

Functies en inzet zijn uitgesplitst naar:

- Medewerkers Inschrijver;
- Medewerkers van Opdrachtgever;
- Eventueel Derden (bijvoorbeeld andere leveranciers).

Het projectplan zal na overleg met Opdrachtgever en (eventuele) aanpassingen door Opdrachtgever definitief worden vastgesteld en zal onderdeel uitmaken van de af te sluiten Overeenkomst.

Let op: u dient bij het projectplan ook uw concept SLA aan te leveren. Deze concept SLA zal niet worden beoordeeld, maar u dient hier wel de minimale eisen zoals aangegeven in het PvE te verwerken.

Gunningscriterium 2: Ontwerp

Inschrijver beschrijft in een uitgewerkt ontwerp hoe de nieuwe telefonieomgeving eruit zal zien.

Uit het ontwerp blijkt;

- Op welke criteria het ontwerp is gebaseerd inclusief onderbouwing.
- Hoe een nauwe integratie tussen de verschillende componenten plaatsvindt.
- Waar opslag van de verschillende gegevens plaatsvindt (zowel opslaglocatie als fysieke locatie).
- Hoe Inschrijver wil bewerkstelligen dat de latency tussen de verschillende componenten van de telefonie-omgeving inclusief de clients van de medewerkers zo laag mogelijk wordt gehouden.

Onderdeel van dit ontwerp is;

- Een beschrijving van alle componenten, hun capaciteit en functie.
- Een schematische weergave, waarin helder wordt welke koppelingen er zijn, in welke omgeving de componenten draaien en welke beschikbaarheid deze omgevingen bieden.
- Wat inschrijver exact gaat leveren; dit dient een volledige lijst van producten incl. model/type, licenties, aantallen etc. te zijn.
  Voor zover er naast Microsoft Teams Phone System-licenties nog andere Microsoft-producten nodig zijn, dient u dit ook aan te geven.
- Hoe alle benodigde koppelingen van het Contact Center met o.a. Qlikview, Exchange en Microsoft Teams technisch worden gerealiseerd.
- Welke functionaliteit deze koppelingen gaan bieden.

Het ontwerp wordt beoordeeld op;

- Volledigheid en duidelijkheid van de uitwerking;
- In hoeverre inschrijver zich inleeft in de wensen van opdrachtgever;
- Realistische en efficiënte aanpak, inclusief overtuigende onderbouwing;

Het ontwerp zal de basis vormen voor de verdere uitwerking in een High Level en Low Level Design tijdens het project.

Gunningcriterium 3: Flexibele schil meldkamer Handhaving

De meldkamer van Handhaving kent een team van 7 medewerkers waarvan tegelijkertijd maximaal 4 medewerkers voor de meldkamer zijn ingeroosterd.
In de huidige situatie worden op de meldkamer 4 toestelnummers gebruikt, welke niet gekoppeld zijn aan een gebruiker én het mogelijk maakt om gebruik te maken van een ‘flexibele schil’ (zie uitleg hieronder). De gebruikte Mitel-toestellen kennen een Hotdesk-functie, waardoor het voor de meldkamer, in geval van nood, mogelijk is om ook op andere locaties aan te melden.

In geval van ziekte, verlof etc. is er een flexibele schil van minimaal 15 medewerkers welke ingeroosterd kunnen worden op de meldkamer om via de Contact Center-applicatie telefoontjes af te handelen.
Deze inroostering vindt vaak onverwacht plaats; op de dag of avond zelf en/of in het weekend.
De openingstijden van de meldkamer zijn;
Maandag tot en met zaterdag van 8.30 tot 23.00 uur. Zondag van 13.00 uur tot 21.15 uur.

Welke oplossing biedt u met het door u aangeboden systeem om;

- De licentiekosten van de Contact Center-applicatie voor de meldkamer zo laag mogelijk te houden.
  Geef hierbij aan hoeveel licenties er voor de Contact Center-applicatie maximaal nodig zijn en op welke wijze deze worden toegewezen.
- De mogelijkheid voor medewerkers van de meldkamer om zonder tussenkomst van de beheerder én zonder hoge en uitgebreide beheerrechten, op ieder moment medewerkers uit de flexibele schil tijdelijk toe te voegen als volwaardig medewerker van de meldkamer (dus in staat om telefoontjes van de meldkamer af te handelen in de Contact Center-applicatie).
  N.B. het beveiligingsbeleid staat geen algemene (niet aan een persoon gebonden) accounts toe.

De oplossing wordt beoordeeld op;

- Volledigheid en duidelijkheid van de uitwerking;
- In hoeverre inschrijver daadwerkelijk een oplossing biedt, welke zorgt voor lage kosten én flexibiliteit voor de meldkamer o.a. door inzet van de flexibele schil.

Gunningscriterium 4: Piketnummers
Opdrachtgever heeft een zevental groepen/teams met een piketfunctie.
Hierbij wordt een nummer wat in- dan wel extern bekend is gemaakt, doorgeschakeld naar het 06-nummer van de medewerker die piket heeft.
In de huidige situatie wordt deze doorschakeling gemaakt vanaf een toestel.
Aan u als inschrijver wordt gevraagd een oplossing uit te werken voor de piketnummers, welke rekening houdt met de volgende wensen van Opdrachtgever;

- De oplossing voor de piketnummers kan worden geïmplementeerd in Microsoft Teams, dus de Contact Center-applicatie wordt niet gebruikt voor de piket-nummers.
- De oplossing is locatie-onafhankelijk en dus niet meer toestel gebonden.
- De oplossing voorziet in selfservice van de medewerkers, die in de piketgroep meedraaien;
  - Een medewerker kan een doorschakeling naar zichzelf maken.
  - Een medewerker kan een doorschakeling naar de volgende medewerker maken die de piketdienst overneemt.
- De oplossing voorkomt dat er een doorschakeling naar een verkeerd nummer wordt gemaakt als een medewerker een verkeerd nummer intypt.
- Er blijft altijd één doorschakeling actief.

De oplossing wordt beoordeeld op;

- Volledigheid en duidelijkheid van de uitwerking.
- Gebruiksgemak voor de medewerkers.
- In hoeverre de oplossing voldoet aan de wensen van Opdrachtgever.

Prijs
Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik gemaakt te worden van het Prijzenblad (Bijlage 7). De opgegeven tarieven dienen exclusief BTW te worden aangeboden.

Het Prijzenblad dient zonder wijzigingen in de tekst volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving geüpload te worden.

Door Aanbestedende dienst geconstateerde door Inschrijver aangebrachte wijzigingen in het document kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

Het indienen van irreële of manipulatieve Inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

Ten aanzien van de volgende tarieven bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:

1. Tarieven van 0 Euro;
2. Abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van tarieven die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de Inschrijving te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische tarieven. Dit dient de Inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar oordeel van de Aanbestedende dienst onvoldoende is zal zij een verificatievraag hierover aan Inschrijver stellen. Indien de Aanbestedende dienst van mening blijft dat de factoren en tarieven onrealistisch zijn dan wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt en terzijde gelegd.

8. Bijlagen

Bijlage 1: Algemene inkoopvoorwaarden GIBIT 2023
Bijlage 2: Beschrijving huidige telefonieomgeving
Bijlage 3: Sjabloon CMDB-spreadsheet
Bijlage 4: Programma van Eisen
Bijlage 5: Concept Overeenkomst
Bijlage 6: Model opgave referentieopdrachten
Bijlage 7: Prijzenblad
Bijlage 8: Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 9: Concept Verwerkersovereenkomst