



Aanbestedingsdocument

Europees openbare aanbesteding,
conform de AW2012

Telefonie

Versie
Datum
Zaaknummer

Definitief
17 oktober 2024
I240700012

Inhoudsopgave

Begrippenlijst aanbesteding	3
1. Algemeen.....	4
1.1. Inleiding	4
1.2. Aanbestedende dienst, contactgegevens en communicatie tijdens de aanbesteding	4
1.3. Korte beschrijving van de gemeente Ede	5
1.4. Klachtenprocedure.....	5
1.5. Marktoriëntatie	5
1.6. Omschrijving opdracht	5
1.7. Aantal percelen	6
1.8. Varianten	6
2. Aanbestedingsprocedure	7
2.1. Planning	7
2.2. Het stellen van vragen	7
2.3. Wijze van aanbieden inschrijvingen	8
2.4. Samenwerkingsverband of beroep op een derde(n)	8
2.5. Aanbestedingsvoorwaarden	9
3. Beoordelingssystematiek	12
3.1. Aanbestedingsteam	12
3.2. Procedure	12
3.3. Gunningsbeslissing.....	13
3.4. Verificatiedemo	14
4. Vaststellen geschiktheid inschrijver	15
4.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	15
4.1.2. Geschiktheidseisen.....	15
4.1.3. Derde(n)verklaring	17
5. Gunningseisen en –criterium	18
5.1. Gunningseisen	18
5.1.1. Social return on investment (SROI).....	18
5.2. Gunningscriteria.....	19
5.3. Kwalitatieve subgunningscriteria	20
5.3.1. K.1 ProjectKwaliteitsPlan (PKP)	20
5.3.2. Beoordeling kwaliteit.....	23
5.3.3. K.2 Verificatie-interview inclusief demonstratie (en beoordeling daarvan).....	23
5.4. Prijs	26
5.5. Bepaling evaluatieprijs.....	27
6. Overzicht Bijlagen	28

Begrippenlijst aanbesteding

In dit aanbestedingsdocument worden begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd.

Daar waar in dit aanbestedingsdocument en/of de bijlagen product- of merknamen, typen, octrooien, abonnementsvormen, bepaalde productiemethoden of een bepaalde oorsprong of productie zijn genoemd, dient telkens als toevoeging te worden gelezen “of gelijkwaardig”.

Aanbestedingsdocument	Onderhavig document inclusief alle bijlagen waarin opdrachtgever informatie heeft opgenomen waarop de inschrijver zijn inschrijving dient te baseren.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten in de aanbestedingsprocedure.
Bijlage	Een bijlage als onderdeel van dit aanbestedingsdocument.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die een inschrijving heeft gedaan.
Inschrijving	Het geheel van aanbiedingsbrief en alle gevraagde informatie zoals door de opdrachtgever in dit aanbestedingsdocument is gevraagd.
Nota('s) van inlichtingen	Document waarin antwoorden op de geanonimiseerde vragen van gegadigden worden gegeven zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument. De nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van deze aanbesteding en prevaleert boven het aanbestedingsdocument en de daarbij behorende bijlagen.
Onderaanneming	De inschrijver (hoofdaannemer) maakt gebruik van een onderaannemer voor bepaalde delen van de opdracht.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de nota van inlichtingen en de overeenkomst.
Opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht in het kader van deze aanbesteding wordt gegund.
Overeenkomst	Een schriftelijke afspraak tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer waarin alle afspraken ten aanzien van de opdracht zijn vastgelegd.
Programma van eisen	De functionele, technische, logistieke, commerciële en overige kwaliteitseisen waaraan de inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor de opdracht.

1. Algemeen

1.1. Inleiding

Dit aanbestedingsdocument is geschreven voor een Europese openbare aanbesteding ten behoeve van de gemeente Ede, verder opdrachtgever te noemen in dit aanbestedingsdocument.

De uit te voeren werkzaamheden staan omschreven in het programma van eisen (PvE) welke is bijgevoegd als bijlage 1.

De opdrachtgever wil een raamovereenkomst aangaan met één (1) opdrachtnemer voor de duur van vier (4) jaar met verlengingsmogelijkheden van vier (4) maal één (1) jaar. Totaal dus maximaal acht (8) jaar.

1. De nadere opdrachten worden op de volgende wijze verstrekt:
 - Middels één hoofdopdracht bij aanvang;
 - Middels deelopdrachten gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2. De voor de oorspronkelijke contractperiode overeengekomen bepalingen blijven tijdens de verlenging onverkort van kracht, tenzij in gezamenlijk overleg anders wordt bepaald en schriftelijk vastgelegd.

Als gunningscriterium wordt gehanteerd:

“Economisch Meest Voordelige Inschrijving” (EMVI) op basis van:

“Beste Prijs-Kwaliteitverhouding” (BPK)

Gegadigden worden uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een inschrijving in te dienen met inachtneming van de eisen en wensen die in dit aanbestedingsdocument, inclusief de bijlagen, zijn geformuleerd.

Voor deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van het digitaal inschrijven via www.TenderNed.nl, verder TenderNed te noemen.

1.2. Aanbestedende dienst, contactgegevens en communicatie tijdens de aanbesteding

De aanbestedende dienst is de opdrachtgever.

Contactpersoon bij deze aanbesteding is de heer T. Nield, Inkoopadviseur.

Communicatie kan uitsluitend via TenderNed (berichten en vragen) plaatsvinden.

Het is niet toegestaan tijdens deze aanbestedingsprocedure rechtstreeks contact op te nemen met medewerkers van de opdrachtgever over deze aanbesteding, anders dan uitsluitend met de hierboven vermelde contactpersonen.

(De overtreder hiervan riskeert uitsluiting van deze aanbesteding, dit ter beoordeling van de opdrachtgever)

Indien op enig moment communicatie via TenderNed niet mogelijk is, dient de communicatie met betrekking tot deze aanbesteding te allen tijde schriftelijk, via onderstaand e-mailadres, te geschieden, onder vermelding van het onderwerp van de aanbesteding.

E-mail: inkopen@ede.nl

t.a.v. de contactpersoon.

1.3. Korte beschrijving van de gemeente Ede

Voor informatie zie de website www.ede.nl.

1.4. Klachtenprocedure

Indien u gedurende deze aanbesteding een klacht heeft, dan dient u in eerste instantie de mogelijkheid tot het stellen van vragen te gebruiken, zoals omschreven in dit document.

Indien u niet tevreden bent met het antwoord op uw klacht of uw klacht na het publiceren van de nota van inlichtingen ontstaat, kunt u melding maken van uw klacht.

De gemeente Ede sluit zich bij klachten bij aanbestedingen aan bij de "Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Ede", deze treft u aan op de website van de gemeente Ede.

www.ede.nl --> zoeken op klacht --> "Richtlijn klacht afhandeling in de gemeente Ede" of via het webadres: <https://www.ede.nl/bestuur-en-organisatie/klacht/>

Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op. Het is aan de gemeente Ede om te bepalen of de aanbestedingsprocedure wordt stopzet, opschort of voortgezet.

1.5. Marktoriëntatie

De Opdrachtgever heeft zich, voorafgaand aan deze aanbesteding, op de hoogte gebracht van de gebruikelijke standaarden, de meest voor de hand liggende perceelindeling, de meest geschikte aanbestedingsprocedure, en de toegankelijkheid van het MKB, etc. Hierdoor hoopt de opdrachtgever de administratieve lasten van de inschrijvers zo laag mogelijk te houden.

1.6. Omschrijving opdracht

Opdrachtgever wil de telefonie voor zowel KCC als de kantooromgeving als geheel aanbesteden: De totale oplossing bestaat uit mobiele telefonie (ongeveer 2100 (beschikbare nrs in nr.blokken) mobiele spraak/data abonnementen), vaste telefonie (connectiviteit) en een bereikbaarheidsfunctionaliteit (voor ongeveer 1500 medewerkers) die als één geheel functioneert. De oplossing dient als clouddienst te worden aangeboden. De totale oplossing wordt uitgevraagd inclusief projectmanagement voor implementatie en een SLA voor service / beheer gedurende de totale looptijd van het contract.

De werkzaamheden vallen onder de CPV-code:

32552310 - 3 Digitale telefooncentrales

64212000 - 5 Mobiele telefoondiensten

48510000 - 6 Communicatiesoftware

De in deze paragraaf genoemde omschrijvingen en eventuele aantallen zijn ter indicatie en zijn derhalve niet leidend. Voor een gedetailleerde omschrijving en aantallen wordt verwezen naar het Programma van Eisen.

1.7. Aantal percelen

De opdracht is niet onderverdeeld in percelen. De volgende redenen liggen hiervoor ten grondslag:

- a. De opdracht wordt gezien als een logisch samenhangend geheel.
- b. Het verdelen van de opdracht in percelen brengt voor de opdrachtgever extra administratieve lasten, risico's en faalkosten met zich mee. Voor onderhavige opdracht worden deze niet acceptabel bevonden.

Bovenstaande komt met name voort uit het feit dat opsplitsen in percelen (zoals bijvoorbeeld vaste en mobiele telefonie) leidt tot problemen bij het realiseren van de gevraagde integratie (integrale oplossing) van mobiele en vaste telefonie.

1.8. Varianten

Varianten worden niet geaccepteerd.

2. Aanbestedingsprocedure

2.1. Planning

De onderstaande planning geeft enig inzicht in het tijdspad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uit maken. Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Activiteit	Data
Publicatie aanbesteding (TenderNed)	21 oktober 2024
Sluitingsdatum indienen vragen Nvl I, uiterlijk (via (berichten in) TenderNed)	04 november 2024
Publicatie nota van inlichtingen I (TenderNed), uiterlijk	11 november 2024
Sluitingsdatum indienen vragen Nvl II, uiterlijk (via (berichten in) TenderNed)	18 november 2024
Publicatie nota van inlichtingen II (TenderNed), uiterlijk	25 november 2024
Sluitingsdatum en –tijdstip indienen inschrijving, uiterlijk (via de kluis in TenderNed)	06 december 2024
Opening kluis TenderNed	Na sluitingstijdstip
Uitnodigen, in aanmerking komende, inschrijvers voor demonstraties, uiterlijk	13 december 2024
Demonstraties met sleutelfunctionarissen (zie hoofdstuk 5)	16 december 2024
Uitslag beoordeling inschrijvingen en voorgenomen gunning, uiterlijk (via TenderNed) (daarna standstill 20 dagen),	07 januari 2025
Verificatiedemo	Tussen 08 en 14 januari 2025
Definitieve gunning vanaf (via TenderNed)	29 januari 2025
Afronden sluiten overeenkomst	z.s.m. na definitieve gunning.
Start uitvoering werkzaamheden	Zie programma van eisen (PvE).
Oplevering werkzaamheden	Zie programma van eisen (PvE).

2.2. Het stellen van vragen

Gegadigden hebben de gelegenheid tot het stellen van vragen.

- Uiterlijk op de datum als genoemd in de planning, van deze aanbesteding, dienen de vragen, met gebruikmaking van het '*Formulier nota van inlichtingen*', zoals opgenomen in een van de bijlagen van dit aanbestedingsdocument, via de **button 'berichten'**, **geupload** te worden.
- Conform art. 2.53 AW2012 kan een gegadigde een verzoek indienen voor nadere inlichtingen die niet worden opgenomen in de nota van inlichtingen. Op het '*Formulier nota van inlichtingen*', kan hiervoor de keuze worden aangevinkt. Indien de opdrachtgever van mening is dat een dergelijke nadere inlichting/vraag niet een rechtmatig commercieel belang vertegenwoordigt zal de vraagsteller hiervan op de hoogte worden gebracht, waarbij de vraagsteller in de gelegenheid wordt gesteld de nadere inlichting/vraag als niet ingezonden aan te merken. Let op, het verzoek dient wel gemotiveerd te worden.
- Vragen die **enige spoed met beantwoording vereisen** (bv procedureel, termijnen of bij het ontbreken van belangrijke documenten) kunnen via de **button 'vragen over de aanbesteding'**, uiterlijk op de datum als genoemd in de planning gesteld worden.

Van de gegadigden wordt een proactieve houding verwacht. Hij dient de opdrachtgever tijdig (d.w.z. uiterlijk op de laatste dag van de termijn voor het stellen van vragen) op de hoogte te stellen van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden of disproportionaliteit in de

aanbestedingsdocumenten of de aanbestedingsprocedure. Indien de gegadigde dit tijdens de vragenronde nalaat, verwerkt hij zijn rechten om daar later tegen op te komen. Het risico van niet gestelde vragen komt voor rekening van de gegadigde en kan leiden tot niet ontvankelijkheid bij de rechtbank. Na de nota van inlichtingen wordt verondersteld dat alle documenten helder en eenduidig zijn.

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie wordt door opdrachtgever een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgemaakt. Deze zal volgens planning gepubliceerd worden op TenderNed.

Er vinden twee vragenrondes plaats. Daarbij kunnen potentiële inschrijvers bij de tweede vragenronde enkel vragen stellen die betrekking hebben op de eerste Nota van inlichtingen.

Na afloop van deze informatierondes kunnen gegadigden geen vragen meer stellen en/of opmerkingen maken, tenzij deze betrekking hebben op de laatst verstrekte nota van inlichtingen en per ommegaande na publicatie van de laatste nota van inlichtingen worden gesteld.

Mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtsgeldigheid. Alle vragen en opmerkingen die later worden aangeleverd of die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen of de opdrachtgever moet hier aanleiding toe zien.

2.3. Wijze van aanbieden inschrijvingen

De inschrijving dient, uiterlijk op de datum en het tijdstip, als genoemd in de planning van deze aanbesteding, via TenderNed aangeboden te worden. Deze datum en het tijdstip vormen een fatale termijn. De kluis op TenderNed sluit automatisch op het genoemde tijdstip, uploaden van inschrijvingen is dan niet meer mogelijk. Gegadigde/inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig uploaden van alle documenten en tijdige ter beschikking stelling van alle documenten aan de opdrachtgever. De opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor het niet kunnen inschrijven, door gegadigde/inschrijver, vanwege automatiserings- of telefoonproblemen.

Inschrijvingen die op andere wijze dan genoemd worden/zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden uitgesloten van deze aanbesteding. Indien een storing bij TenderNed het inschrijven mogelijk gaat belemmeren zal de opdrachtgever trachten het indieningstijdstip te verplaatsen, in de tijd vooruit. Een uitzondering op het niet anders mogen indienen dan digitaal via TenderNed betreft een storing bij TenderNed. Ten tijde van de storing of daarna moet deze storing bevestigd worden door TenderNed. In dat geval mag gegadigde/inschrijver in de laatste 30 minuten tot aan de fatale termijn de inschrijving indienen via het e-mailadres uitwijkaanbesteden@ede.nl. Ingeval van een storing bij TenderNed zal opening van de kluis niet eerder plaatsvinden nadat de opdrachtgever er zich van vergewist heeft dat de storing al dan niet aan TenderNed te wijten was en eventueel passende maatregelen nemen.

2.4. Samenwerkingsverband of beroep op een derde(n)

Het is toegestaan samen te werken met andere bedrijven. Dit is mogelijk door het vormen van een combinatie of door het beroep te doen op (een) derde(n) waarbij het principe van hoofd- en onderaannemer geldt.

1. Indien een beroep gedaan wordt op een derde/derden (onderaannemer) bij het voldoen aan een geschiktheidseis is het volgende van toepassing:
 - a. De hoofdaannemer is en blijft altijd verantwoordelijk voor de totale bij deze opdracht uit te voeren werkzaamheden.

- b. Indien een inschrijver een beroep doet op de draagkracht en/of op de bekwaamheid van een derde, dan dient op het in te dienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument ingevuld te worden op welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan en welke onderneming daarvoor gebruikt gaat worden. Indien dit aanbestedingsdocument hierom vraagt, onderbouwd met de benodigde bewijsmiddelen. Een inschrijver dient, op verzoek van de opdrachtgever, een volledig ingevulde en ondertekende derde(n)verklaring, voor een voorbeeld zie 15 in te dienen om aan te tonen dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die reeds aangedragen derde.
 - c. De inschrijver kan niet, op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding:
 - Ook als onderaannemer van een andere inschrijver fungeren wanneer die inschrijver als hoofdaannemer een beroep doet op de deelnemer om die hoofdaannemer aan de geschiktheidseisen te laten voldoen;
 - Ook als deelnemer in een samenwerkingsverband (combinatie) inschrijven.
 De deelnemer waarop dit sub van toepassing is bepaald bij overtreding hiervan zelf welke inschrijving als ongeldig verklaard moet worden.
2. Indien gebruik wordt gemaakt van samenwerkingsverbanden (combinatie) is het volgende van toepassing:
- a. Inschrijvers die inschrijven als combinatie (combinanten) dienen een gezamenlijke inschrijving in.
 - b. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige naleving van de overeenkomst.
 - c. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) dienen ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie hoofdstuk 3 en 4 van dit aanbestedingsdocument) in en dienen afzonderlijk aan de gestelde eisen voor wat betreft de uitsluitingsgronden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voldoen.
 - d. Deelnemers uit het samenwerkingsverband (combinatie) dienen ieder afzonderlijk alle gevraagde bescheiden in te dienen;
 - e. De combinatie als geheel moet aan de eventueel gestelde specifieke (geschiktheids)eisen (zie hoofdstuk 4 van dit aanbestedingsdocument) voldoen.
 - f. Een deelnemer uit het samenwerkingsverband (combinatie) kan niet, op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding:
 - Ook als zelfstandige inschrijver inschrijven;
 - Ook als onderaannemer van een andere inschrijver fungeren wanneer die inschrijver als hoofdaannemer een beroep doet op de deelnemer om die hoofdaannemer aan de geschiktheidseisen te laten voldoen;
 - Ook als deelnemer in een ander samenwerkingsverband (combinatie) inschrijven.
 De deelnemer waarop dit sub van toepassing is bepaald bij overtreding hiervan zelf welke inschrijving als ongeldig verklaard moet worden.

2.5. Aanbestedingsvoorwaarden

1. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de gehele aanbestedingsprocedure de randvoorwaarden van de aanbesteding/opdracht te wijzigen al naar gelang nieuwe inzichten of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. In dat geval zal aan iedere inschrijver de mogelijkheid worden geboden op basis van de nieuwe randvoorwaarden een inschrijving te doen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval echter géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.
2. Leverings-, betaling- en andere algemene voorwaarden van de inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Door in te schrijven gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals deze gesteld zijn in de aanbestedingsdocumenten.

3. Op deze aanbesteding en eventueel voortvloeiende overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.
4. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet mogelijk.
5. In de uitgebrachte inschrijving zijn alle kosten opgenomen. Inschrijver kan zich na het uitbrengen van de inschrijving en gedurende de looptijd van de opdracht/overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.
6. De opdrachtgever is niet verplicht interne (aanbestedings-) documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning, aan de inschrijvers bekend te maken.
7. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen worden eigendom van de opdrachtgever.
8. Indien om enige reden met de beoogde opdrachtnemer geen opdracht/overeenkomst wordt gesloten zal, voor zover nodig, herbeoordeling van de ontvangen inschrijvingen plaatsvinden.
9. Elk geschil tussen de bij deze aanbestedingsprocedure betrokkenen dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, dient middels een civiel kort geding of een voorlopige voorziening, bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland aanhangig gemaakt te worden.
De opdrachtgever dient hiervan gelijktijdig in kennis te worden gesteld door betekening van de dagvaarding.
10. Indien niet binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding dan wel een voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Opdrachtgever is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing. Indien een kortgeding aanhangig is gemaakt, zal niet worden overgegaan tot gunning, tenzij onverwijld spoed dit noodzakelijk maakt. Door in te schrijven op de opdracht gaat de inschrijver akkoord met bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen) van zijn inschrijving indien een rechter in een gerechtelijke procedure de opdrachtgever hiertoe verplicht.
11. De opdrachtgever is gerechtigd de opdracht/overeenkomst met de opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de opdracht/overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten, alsmede aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de opdrachtgever voorafgaand aan de gunningsbeslissing, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de opdrachtgever worden ontleend.
12. Aan het uitbrengen van een inschrijving zullen voor de opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de inschrijving tot het sluiten van een overeenkomst zal leiden.
13. Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt over de voorwaarden en ter zake geen schriftelijke overeenkomst is gesloten, is er geen sprake van enige verbondenheid van de opdrachtgever. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of van welke kosten dan ook.

14. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te (laten) controleren.
15. Wanneer inschrijvingen worden gedaan die in verhouding tot de te verrichten diensten/levering abnormaal laag of hoog lijken, kan de opdrachtgever verzoeken om schriftelijke verduidelijkingen over de samenstelling van de desbetreffende inschrijving.
16. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van redenen, de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te staken. Gegadigden/inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontlelen, noch is de opdrachtgever op wat voor wijze dan ook schadeplichtig. Gegadigden/inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij meedoen aan deze aanbesteding voor eigen rekening en risico.
17. Geldigheidsduur inschrijving
De inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van twee (02) maanden na sluitingsdatum. Gedurende deze periode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De opdrachtgever kan de gestanddoeningstermijn éénmaal eenzijdig met een periode van twee (02) maanden verlengen. Een inschrijver kan aan de verlenging geen rechten ontlelen op verkrijging van de opdracht. Indien het verstrijken van de geldigheidsduur valt in de periode van de (voorgenomen) gunningsbeslissing en de definitieve gunning van de opdracht, wordt de geldigheidsduur van de offerte van de inschrijver(s) automatisch verlengd tot en met het moment van de definitieve gunning.

3. Beoordelingssystematiek

3.1. Aanbestedingsteam

De beoordeling van de inschrijvingen zal worden gedaan door een multidisciplinair team, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit relevante vakgebieden. Inkoop heeft de rol van procesbegeleider.

3.2. Procedure

De beoordelingsprocedure start bij de opening van de kluis van TenderNed. Het aanbestedingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen als volgt:

Fase 1: Opening kluis TenderNed

De kluis van de aanbesteding in TenderNed wordt geopend.

Fase 2: Vaststellen geschiktheid inschrijver

Een inschrijver verklaart eerst door middel van de ingediende, ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) of:

- de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn;
- de inschrijver voldoet aan de minimaal gestelde geschiktheidseisen.

Op verzoek dienen de bewijsmiddelen te worden overlegd. Deze hoeven derhalve niet bijgesloten te worden, of hier moet expliciet in dit aanbestedingsdocument om worden gevraagd.

Een inschrijver die de UEA niet heeft toegevoegd, niet heeft ondertekend of die niet aan alle gestelde voorwaarden en/of eisen voldoet, wordt uitgesloten. Ook wanneer de in de bijlagen genoemde direct bij te voegen documenten niet kunnen worden overlegd, zal dit leiden tot uitsluiting.

Fase 3: Beoordelen of inschrijver zich conformeert aan de eisen

In deze fase wordt aan de hand van de ingediende, ingevulde en ondertekende bijlage 7, "Conformiteitsverklaring", vastgesteld of de inschrijver zich onvoorwaardelijk conformeert aan alle genoemde eisen. Een inschrijver die niet (onvoorwaardelijk) aan alle gestelde eisen voldoet of die de verklaring niet heeft toegevoegd of niet heeft ondertekend, wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

Fase 4: Beoordeling prijsformulier en eventueel andere prijsdocumenten

Deze fase wordt alleen door team inkoop uitgevoerd!

In deze fase wordt beoordeeld of het prijsformulier, plus eventueel andere gevraagde prijsdocumenten, is/zijn ingediend, ingevuld en ondertekend. Indien het/de document(en) niet is/zijn toegevoegd of niet is/zijn ondertekend, wordt de desbetreffende inschrijving uitgesloten van deze aanbesteding.

De prijscomponenten van de geldige inschrijvingen worden in de beoordelingsmatrix geplaatst. De score zal na afloop van fase 6 betrokken worden in de bepaling van de voorlopige rangorde. De leden van het aanbestedingsteam, m.u.v. de voorzitter, zullen niet eerder dan na afronding van alle verificatie-interviews inzage krijgen in de prijzen. Zij krijgen eventueel alleen de voorlopige rangorde te zien.

Fase 5a: Beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria

In deze fase worden de ingediende kwalitatieve gunningscriteria van de verschillende geldige inschrijvingen beoordeeld, zoals omschreven in hoofdstuk 5. Het oordeel van het aanbestedingsteam wordt in een beoordelingsmatrix verwerkt.

Fase 5b: Bepaling voorlopige rangorde

Uit de beoordeling van de fasen 4 en 5a komt een voorlopige score en rangorde.

Fase 5c: Verificatie interviews inclusief demonstraties op de kwalitatieve gunningscriteria

Met de sleutelfunctionarissen van de inschrijvers met geldige inschrijvingen, zullen demonstraties plaatsvinden. De geïnterviewden zullen beoordeeld worden zoals omschreven in hoofdstuk 5. Het oordeel van het aanbestedingsteam wordt in een beoordelingsmatrix verwerkt.

Fase 5d: 2^e beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria

Na afloop van de verificatie-interviews zullen de inschrijvingen op de kwalitatieve gunningscriteria, van de geïnterviewde inschrijvers, indien nodig, herbeoordeeld worden door het aanbestedingsteam en worden verwerkt in de beoordelingsmatrix. Voor de uitleg over deze eventuele herbeoordeling zie hoofdstuk 5.

Fase 5e: Bepaling voorlopige rangorde

Uit de beoordeling van de fasen 4 t/m 5d komt een nieuwe voorlopige score en rangorde.

Fase 6 Eventueel bekend maken prijscomponent en nieuwe bepaling voorlopig definitieve rangorde

Indien in de voorgaande fasen de prijscomponent nog niet bekend is gemaakt aan het aanbestedingsteam zal dat in deze fase geschieden. De prijscomponent wordt hiervoor in de matrix opgenomen. Uit de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria en de prijs komt een totaalscore en een voorlopig definitieve rangorde.

Fase 7: Inhoudelijke beoordeling prijzen

In deze fase wordt van de inschrijving met de laagste evaluatieprijs de ingediende prijscomponenten beoordeeld op volledigheid, juistheid en redelijkheid.

Fase 8: Eventuele nadere verificatie

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij de inschrijver, die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, bewijsmiddelen op te vragen. Tevens behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om bij/met deze partij, naast de gehouden verificatie-interviews, een verificatiebezoek/verificatiegesprek (hierna: verificatie) af te leggen/te houden. Dit houdt in dat de opdrachtgever in de praktijk kan gaan verifiëren of de inschrijving aan het gestelde in dit aanbestedingsdocument voldoet. Dit kan op locatie van de opdrachtgever of inschrijver zijn of op locatie bij een van de klanten van inschrijver, waar de (functionele) eisen en criteria in de praktijk zullen worden geverifieerd. Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met de verificatie en dient ook volledig hieraan mee te werken. Wanneer hieruit blijkt dat de inschrijving niet voldoet aan de eisen en criteria, dan wordt de inschrijving van desbetreffende inschrijver alsnog terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

De scores van de gunningscriteria en rangorde van de inschrijvingen worden definitief na de eventuele nadere verificatie.

3.3. Gunningsbeslissing

De hoogstgeplaatste inschrijving in de definitieve rangorde, die voldoet aan alle gestelde eisen en criteria, is de Economisch Meest Voordelige Inschrijving en komt voor gunning van de opdracht in aanmerking.

De inschrijvers worden schriftelijk, via TenderNed, geïnformeerd over de voorgenomen gunning van de opdracht.

Na de voorgenomen gunningsbeslissing wordt een standstill periode in acht genomen, zie paragraaf 2.5.

Een concept overeenkomst is als Bijlage 4 toegevoegd.

Over de ondertekening van de overeenkomst zullen nadere afspraken gemaakt worden.

3.4. Verificatiedemo

Tijdens de standstill periode zal met de voorlopig gegunde inschrijver een verificatiedemo doorlopen worden. Het doel hiervan is om de aangeboden oplossing te toetsen aan het programma van eisen. Het niet (succesvol) doorlopen van de verificatiedemo heeft uitsluiting tot gevolg. Indien deze situatie zich voordoet zal de nummer twee in de rangorde uitgenodigd worden om de verificatiedemo te doorlopen.

4. Vaststellen geschiktheid inschrijver

Aan de hand van de eisen, zoals hieronder en in de publicatie in TenderNed vermeld, wordt de geschiktheid van de inschrijver vastgesteld, de zogeheten geschiktheidseisen. Indien blijkt dat inschrijver niet voldoet aan de gevraagde eisen, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor de inschrijving ter zijde te leggen en niet inhoudelijk te beoordelen. De bewijsmiddelen die op verzoek verstrekt dienen te worden dienen binnen vijf (05) kalenderdagen, nadat hierom verzocht is, door inschrijver te worden overlegd, tenzij hieronder anders omschreven.

4.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De inschrijver dient middels de UEA zijn bedrijfsgegevens aan te leveren en aan te geven of hij in samenwerking met andere ondernemingen inschrijft.

Let op: de UEA kan niet digitaal worden ondertekend. UEA moet daarom worden geprint, ondertekend, gescand en als gescande versie worden ge-upload.

Let op: De UEA hoeft maar eenmalig bij overige documenten in TenderNed geplaatst te worden.

Door invulling en ondertekening van de UEA, door een rechtsgeldig vertegenwoordiger, verklaart inschrijver eerst te voldoen aan de eisen en criteria vermeld in dit hoofdstuk en de publicatie in TenderNed. Op verzoek dient een inschrijver, binnen vijf (05) kalenderdagen, aanvullende bewijsmiddelen te kunnen overleggen, zoals vermeld in dit aanbestedingsdocument.

4.1.1. Uitsluitingsgronden

Opdrachtgever sluit van deelneming aan de aanbestedingsprocedure of de opdracht iedere ondernemer uit waarop een of meer van de verplichte uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in de UEA, van toepassing zijn. Dat geldt ook indien op één of meerdere combinanten of één of meerdere derden waarop de inschrijver een beroep heeft gedaan één of meer van de verplichte uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

- *Op verzoek dient inschrijver, binnen vijf (05) kalenderdagen, een geldige GedragsVerklaring Aanbesteden (GVA), zoals bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet 2012, te kunnen overleggen.*

4.1.2. Geschiktheidseisen

Er wordt getoetst of de inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. Dit gebeurt aan de hand van onderstaande eisen.

4.1.2.1. Financiële en economische draagkracht

De inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over voldoende financiële en economische draagkracht.

Aan te tonen door een goedkeurende verklaring over het laatst gedeponeerde boekjaar. Voor niet-jaarrekening plichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

4.1.2.1.1 Verzekering

Bij onderhavige opdracht eist de gemeente Ede van opdrachtnemer dat deze verzekerd is conform GIBIT 2023.

4.1.2.2. Technische bekwaamheid

De inschrijver dient, aan de hand van onderstaande eisen, aan te tonen dat hij beschikt over voldoende kennis en ervaring.

4.1.2.2.1 Ervaringseis kerncompetenties

Door de opdrachtgever zijn de volgende kerncompetenties vastgesteld, benodigd voor het toetsen van technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, overeenkomend met essentiële punten van de opdracht:

Gevraagde kerncompetentie(s):

Kerncompetentie 1: Het leveren van een technisch gelijkwaardig geheel aan producten en diensten dat ook aan Aanbestedende Dienst wordt aangeboden aan minimaal 600 gebruikers. Met "gelijkwaardig" wordt bedoeld: een Telefonieoplossing inclusief functionele integratie van vaste en mobiele telefonie en serviceapparaat.

Kerncompetentie 2: Het leveren van een bereikbaarheidsoplossing waarbij vaste en mobiele telefonie functioneel geïntegreerd wordt geleverd aan een Aanbestedende Dienst in Nederland.

Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentieopdracht per genoemde kerncompetentie die in het afgelopen drie (3) jaar zijn uitgevoerd.

Er kan volstaan worden met een (1) referentie indien in de opdracht daarvan alle kerncompetenties zijn vertegenwoordigd.

Van het referentiewerk moet een ondertekende verklaring van de opdrachtgever inzake de goede uitvoering en tijdige oplevering overlegd kunnen worden.

Op verzoek dient inschrijver, binnen vijf (05) kalenderdagen, de bewijsmiddelen te overleggen (het bewijs moet geldig zijn op de datum van inschrijving).

Eventuele extra referenties zullen terzijde worden gelegd.

4.1.2.2.2 Technische bekwaamheid: kwaliteitsnorm en kwaliteitsbewaking)

Opdrachtgever verlangt van de inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. Dit kan op een van de volgende manieren worden aangetoond:

- kopieën van certificaten volgens de normenreeks NEN-EN-ISO 9001:2015;
of
- kopieën van gelijkwaardige certificaten op het gebied van kwaliteitsbewaking;

- kopieën van certificaten volgens de normenreeks NEN-EN-ISO 27001;
of
- kopieën van gelijkwaardige certificaten op het gebied van informatiebeveiliging;

Bij het indienen van een vergelijkbaar certificaat, zal deze indien nodig door een erkende en bevoegde instantie (bv KIWA) moeten worden getoetst waarbij de eventuele kosten van toetsing voor rekening van de inschrijver komen. De inschrijver geeft hierbij opdracht aan deze instantie om eventuele vergelijkbaarheid al dan niet aan te tonen.

Op verzoek dient inschrijver, binnen vijf (05) kalenderdagen, de bewijsmiddelen te overleggen (het bewijs moet geldig zijn op de datum van inschrijving).

4.1.3. Derde(n)verklaring

Indien de inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen gebruik maakt van (een) derde(n) overlegt de inschrijver, per derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de eis te voldoen, op verzoek, binnen vijf (05) kalenderdagen, een derde(n)verklaring, zoals opgenomen in Bijlage 9.

5. Gunningseisen en –criterium

5.1. Gunningseisen

De volgende gunningseisen worden gesteld:	
Programma van eisen	Zie hoofdstuk 3
SROI	Zie 5.1.1

5.1.1. Social return on investment (SROI)

De opdrachtgever verstaat onder Social Return On Investment (SROI): 'maatschappelijk terugverdieneffect'. SROI maakt het mogelijk dat investeringen die de opdrachtgever doet naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst oplevert. Dit gebeurt veelal door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werk te bieden. Het realiseren van SROI is een van de doelstellingen van het gemeentelijk inkoopbeleid.

De opdrachtgever heeft in haar inkoopbeleid opgenomen dat zij voor werken en diensten met een opdrachtwaarde van meer dan € 200.000,- SROI toepast in haar aanbestedingen. Concreet realiseert SROI-arbeidsplaatsen, leer- stage- en/of werkplekken ter versterking van de sociale, maatschappelijke en economische ontwikkeling van burgers in zijn algemeenheid en inwoners uit de gemeente Ede in het bijzonder.

In de Arbeidsmarktregio FoodValley, waar de opdrachtgever onderdeel van uitmaakt, is besloten om het Bouwblokkenmodel als eenduidig waarderingssysteem te gaan gebruiken om de invulling van SROI te monitoren.

De opdrachtgever geeft, middels de zgn. "bouwblokkenmethode", een breed kader mee om invulling te geven aan SROI waarbij zij ook open staat voor aanvullende, innovatieve ideeën. De uitdaging blijft zo min mogelijk mensen in een uitkeringsvorm en zo veel mogelijk mensen die deel nemen aan het arbeidsproces. De opdrachtgever daagt de opdrachtnemer uit om hierin mee te denken.

Als opdrachtnemer mag u zelf bepalen welke onderstaande vorm(en) binnen uw bedrijf passend is(zijn).

Bouwblok	SROI-waarde per jaar/1 fte	Duur van meetellen
Participatiewet < 2 jaar	€ 30.000,=	2 jaar
Participatiewet > 2 jaar	€ 40.000,=	2 jaar
Participatiewet (doelgroepregister)	€ 40.000,=	Altijd
Wajong (doelgroepregister) en WIA/WAO		
WSW (in dienst nemen: doelgroepregister)		
WW < 1 jaar	€ 10.000,=	1 jaar
WW > 1 jaar	€ 15.000,=	1 jaar
Niet Uitkeringsgerechtigde (NUG)	€ 10.000,=	2 jaar
Werkervaringsplek ⁰	€ 750,= per maand	Overeengekomen periode
Leerling BBL (leerbaan), niveau 1 en 2	€ 20.000,= per leerwerkjaar	Opleidingsperiode
Leerling BBL (leerbaan), niveau 3 en 4	€ 15.000,= per leerwerkjaar	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage), niveau 1 en 2	€ 7.500,= per stage	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage), niveau 3 en 4	€ 5.000,= per stage	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs	€ 5.000,= per stage	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs tot 18 jaar (werkplek na uitstroom)	€ 25.000,=	Eenmalig
MVO-activiteiten ¹	€ 100,= / uur en/of factuurwaarde	-
WSW (detachering en/of diensten), Sociale inkoop ²	factuurwaarde	-

Extra op bovenstaande bedragen		Bedragen tellen
Leeftijd ≥ 50 jaar	€ 5.000,=	Eenmalig/naar rato
Vast dienstverband	€ 10.000,=	Eenmalig/naar rato
Statushouder	€ 5.000,=	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder ³ : trede 1 - trede 2 - trede 3	Korting op de SROI-verplichting: resp. 10% - 25% - 50%	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder ³ , 30+	Vrijstelling SROI-verplichting	Eenmalig/naar rato
- I.g.v. overlap telt de hoogste waarde. WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015 Tarieven zijn all-inclusive, incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten. - Als SROI-activiteit telt alles mee wat opdrachtnemer doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op - of richting - de arbeidsmarkt. Dat kan gaan om betaald werk, maar bijvoorbeeld ook om (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden, of andere vormen van begeleiding of support. ⁰ Werkervaringsplek: Met toestemming van de uitkerende instantie (gemeente) Proefplaatsing: Met toestemming van het UWV. Proefplaatsingen tellen alleen mee voor SROI wanneer er een betaald dienstverband van minimaal 6 maanden op volgt. In dat geval mag 50% van de periode van de proefperiode worden meegeteld. ¹ MVO-activiteiten: omvat een scala aan activiteiten. Voorwaarde is dat deze activiteit een relatie heeft met de arbeidsmarkt en/of het onderwijs. Denk bijv. aan het geven van gastcolleges bij opleidingsinstituten, de sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep. ² Sociale inkoop betreft dienstenaafname van: - een sociale werkvoorziening, een social enterprise, een PSO-30+ gecertificeerde organisatie. - Indien niet gecertificeerd dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, zie art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24. ³ Korting geldt alleen voor de opdrachtnemer, niet voor de onderaannemer(s).		

Volgens de opdrachtgever biedt deze opdracht voldoende mogelijkheden om SROI toe te passen. Daarom geldt voor deze opdracht een eis van minimaal 5% van de loonsom van de totaalprijs, die moet leiden tot arbeid(sparticipatie) voor de SROI doelgroep.

De kosten voor de invulling van SROI zijn verwerkt in de totaalprijs. Voor deze overeenkomst kan de Social Return eis op geen enkele wijze tot meerwerk of hogere (eenheids)prijzen leiden. De SROI eis mag doorgelegd worden aan onderaannemers. De opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk.

Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de minimale eis, te weten 5% van de loonsom van de totaalprijs, bij oplevering van de werkzaamheden van alle uitgevoerde deelopdrachten, bij het einde van de (raam)overeenkomst, is de opdrachtgever gerechtigd een direct opeisbare boete op te leggen van 2 maal de waarde van de openstaande SROI-eis.

Een veel gehoord geluid is dat er eerst mensen ontslagen moeten worden, wil voldaan kunnen worden aan de Social Return-eis. Dit is allerm minst het doel van Social Return. Het is de intentie additioneel werk te creëren. De opdrachtgever ziet er ook streng op toe dat opdrachtnemers geen mensen ontslaan om vervolgens weer op Social Return basis aan te nemen. Indien uw onderneming op het punt staat om vanuit bedrijfseconomische redenen medewerkers te moeten ontslaan, en u kunt aantonen dat deze medewerkers door de gunning van deze opdracht (langer) bij uw bedrijf kunnen blijven, mag dit ook tot SROI worden gerekend.

Na definitieve gunning dient de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen contact op te nemen met de SROI-contactpersoon. In dit gesprek moeten concrete afspraken worden gemaakt. De uitvoering wordt door de SROI-contactpersoon gemonitord. De contactgegevens van de SROI-contactpersoon worden in de definitieve gunningsbrief kenbaar gemaakt.

5.2. Gunningscriteria

Becoördeling zal plaatsvinden op basis van "Beste Prijs-Kwaliteitverhouding" (BPK). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de methode Gunnen op Waarde (GOW)

De evaluatieprijs, op basis waarvan de BPK wordt bepaald, komt tot stand door de inschrijfsom te verminderen met de scores (fictieve kortingen) van de kwalitatieve subgunningscriteria. De subgunningscriteria en de wijze van beoordelen staan omschreven in de volgende paragrafen.

5.3. Kwalitatieve subgunningscriteria

De subgunningscriteria die betrekking hebben op het onderdeel kwaliteit staan in onderstaande scoretabel weergegeven met daarachter de maximaal te behalen kortingen per subgunningscriterium.

Subgunningscriteria kwaliteit	Maximale korting
K.1 ProjectKwaliteitsPlan (PKP)	
K.1.1 Algemene technische beschrijving	€ 350.000
K 1.2 Integratiemogelijkheden	€ 350.000
K 1.3 Plan van aanpak	€ 500.000
K.2 Verificatie-interview/demonstratie	€ 500.000
Totaal maximale korting	€ 1.750.000

Eventueel te maken kosten voor de kwalitatieve criteria – al dan niet genoemd in het programma van eisen – dienen verdisconteerd te zijn in de inschrijfsom.

De kwalitatieve subgunningscriteria, de wijze van beoordelen en de bepaling van de gewogen scores staan nader omschreven in de volgende paragrafen.

5.3.1. K.1 ProjectKwaliteitsPlan (PKP)

De te contracteren opdrachtnemer dient tijdens de opdracht op alle fronten **proactief** en **transparant** te handelen en zijn werkzaamheden uit te voeren in het belang van de projectdoelstellingen en dus ook die van de opdrachtgever. De inschrijver wordt daarom uitgedaagd een PKP, **specifiek** voor deze opdracht, op te stellen waarin de inschrijver duidelijk maakt wat in zijn ogen zijn **meerwaarde** is voor deze opdracht en de inschrijver dus de aangewezen partij is voor deze opdracht. De onderbouwing daarvan dient **SMART** te zijn en gestoeld te zijn op meetbare gegevens (eventueel met gegevens uit het verleden). De onderwerpen die per subgunningscriterium aan bod dienen te komen, staan onderstaand beschreven. **Som daarbij niet op wat u kan, maak er geen afvinklijstje vanuit dit AD van, maar het PKP moet wel weergeven hoe u de opdracht uitvoert, dat wat er niet staat kan niet beoordeeld worden!**

Bij de beoordeling van het PKP zal het aanbestedingsteam zich bezighouden met de hoofdvraag: **Welke inschrijver levert de meeste meerwaarde tegen de minste faalkosten, met inachtneming van de geformuleerde doelstellingen en randvoorwaarden?** Het PKP wordt beoordeeld aan de hand van de volgende 4 subgunningscriteria:

K1.1	Algemene beschrijving (MAX 4 A4)	
	Aanbestedende dienst vindt het van belang om inzicht te hebben in de door Inschrijver geoffreerde bereikbaarheidsoplossing en hoe deze technisch is opgebouwd. Aanbestedende dienst wenst dat Inschrijver hem dat inzicht geeft en daarvoor een document overlegt, waarin een gedetailleerde architectuurtekening en uitleg zijn opgenomen. Uit het document dienen de volgende aspecten te blijken:	

	1. De gedetailleerde tekening van de architectuur met uitleg (waaruit, ten minste, de volledige technische opbouw, de verschillende types locaties en de belangrijkste koppelingen blijkt) én de motivatie van Inschrijver voor zijn keuze voor de in het document beschreven architectuur. 2. Welke redundante voorzieningen in de geoffreerde oplossing zijn opgenomen, bijvoorbeeld op gebied van verbindingen, netwerkkoppelingen, backbone, software / serverpark en datacenters en die daadwerkelijk betrekking hebben op de geoffreerde oplossing. Welke aanvullende voorzieningen zou Inschrijver aanraden om de continuïteit van de oplossing verder te borgen. Inschrijver dient het document bij beantwoording van deze wens in pdf-format toe te voegen; de omvang van het document is niet meer dan 4 pagina's A4 met een lettergrootte van ten minste 10 punten. Het antwoord op deze wens wordt alleen beoordeeld, als Inschrijver het document op de gevraagde wijze en in de gevraagde vorm heeft ingediend en het document voldoet aan de gegeven criteria voor omvang en lettergrootte. Het aantal punten dat Aanbestedende dienst aan het antwoord toekent, is afhankelijk van de mate waarin, naar oordeel van Aanbestedende dienst, de aspecten 1 t/m 3 uit het ingediende document blijken.
--	--

K1.2	Integratie mogelijkheden (MAX 4 A4)	
	Opdrachtgever wenst ter vervanging van het huidige telefonie platform een platform waarmee meerdere kanalen bedient kunnen worden. Hoewel de implementatie in eerste instantie sec gericht is op het vervangen van het kanaal spraak, zijn er enkele aanvullende wensen ten aanzien van zowel spraak als overige kanalen met betrekking tot Integratie. Opdrachtgever daagt inschrijvers uit te omschrijven hoe zij kunnen voorzien in de volgende wensen: 1. Ten aanzien van integratie met O365/Teams: a. De beschikbaarheid van alle Medewerkers is voor alle Medewerkers inzichtelijk op ieder device. b. Beschikbaarheids (presence) informatie voor Medewerkers ten behoeve van "gebeld worden" wordt automatisch afgeleid uit de informatie die beschikbaar is in/via Microsoft O365 (Exchange online/Outlook/Teams). c. De werking van de koppeling van Inschrijver blijft geborgd, ook na updates van/door Microsoft. 2. Ten aanzien van integratie met het KennisSysteem: Geef aan welke mogelijkheden m.b.t. een kennissysteem beschikbaar zijn in de aangeboden oplossing? Welke mogelijkheden zijn er om standaard antwoorden, scripts e.d. te ontsluiten en integreren? Of wordt er met een extern systeem gekoppeld, b.v. het huidige systeem AntwoordPlus. Beschrijf, laat zien hoe de koppeling (integratie) er dan uit ziet? 3. Ten aanzien van integratie in de kantoor automatisering (hardware) omgeving van Ede: a. Het is een pré als vanwege het Systeem geen herinrichting van huidige laptops en desktops uitgevoerd hoeft worden of vervanging noodzakelijk is. b. Bureau telefoon: Het is een pré als vanwege het Systeem geen vervanging van de huidige bureau telefoons noodzakelijk is en het aantal bureautelefoons verminderd wordt. 4. Ten aanzien van de koppeling met de Active Directory: deze koppeling verloopt geautomatiseerd en verloopt ofwel via ADFS/Entra-id of via de IAM voorziening Tools4ever voor wat betreft gebruikers gegevens. Indien hier aanvullende kosten aan zijn verbonden, dan is de Inschrijver verplicht deze wensen in het verplichte gedeelte van het prijsblad op te nemen en in het projectplan.	

	Inschrijver dient het document bij beantwoording van deze wensen in pdf-format toe te voegen; de omvang van het document is niet meer dan 4 pagina's A4 met een lettergrootte van ten minste 10 punten. Het antwoord op deze wens wordt alleen beoordeeld, als Inschrijver het document op de gevraagde wijze en in de gevraagde vorm heeft ingediend en het document voldoet aan de gegeven criteria voor omvang en lettergrootte. Het aantal punten dat Aanbestedende dienst aan het antwoord toekent, is afhankelijk van de mate waarin, naar oordeel van Aanbestedende dienst, de toegevoegde waarde op de aspecten 1 t/m 5 uit het ingediende document blijken.
--	--

K1.3	Plan van aanpak (MAX 12 A4)	
	Beschrijf in een concept plan van aanpak van max. 12 pagina's de planning en uitvoering van de installatie en implementatie van het Systeem en de migratie van de huidige oplossing naar het nieuwe Systeem. Geef ten minste aan; 1. Welke verantwoordelijkheden door de Inschrijver gedragen worden, en welke door de gemeente Ede; en welke derde partijen namens de Inschrijver betrokken zijn/worden; 2. Hoe samengewerkt wordt met betrokken medewerkers van gemeente Ede tijdens de implementatie en configuratie; geef hiertoe een schatting van de benodigde capaciteit en rollen vanuit de gemeente Ede; De gemeente Ede gebruikt in project de Prince II methodiek, Deelname door leverancier in project- en stuurgroepen is verplicht. 3. Wat voor opleidingen/trainingen gegeven worden, hoe alle profielen worden geïnstrueerd/getraind bij de uitrol en hoeveel capaciteit van de Gemeente Ede daarvoor gevraagd wordt; 4. Wat voor documentatie (functioneel ontwerp, technisch ontwerp, testplan, nummerplan, draaiboek, handleidingen, etc.) opgeleverd wordt en hoe review en vaststelling hiervan georganiseerd wordt. 5. Wat de tijd-kritische elementen zijn in de planning; Op welke wijze geborgd wordt dat de, in de PVE genoemde, deadline gehaald wordt. 6. Hoe testen en accepteren van het Systeem georganiseerd wordt; 7. Hoe overlast voor de Gemeente Ede gedurende/na migratiemomenten zo veel mogelijk wordt voorkomen; 8. De exit-strategie In het prijzenblad dient u het project te specificeren m.b.t. capaciteit en kosten conform de door u opgestelde planning en inzet. De resulterende prijs is onderdeel van de inschrijfprijs. Inschrijver dient het document bij beantwoording van deze wensen in pdf-format toe te voegen; de omvang van het document is niet meer dan 12 pagina's A4 met een lettergrootte van ten minste 10 punten. Het antwoord op deze wens wordt alleen beoordeeld, als Inschrijver het document op de gevraagde wijze en in de gevraagde vorm heeft ingediend en het document voldoet aan de gegeven criteria voor omvang en lettergrootte. Het aantal punten dat Aanbestedende dienst aan het antwoord toekent, is afhankelijk van de mate waarin, naar oordeel van Aanbestedende dienst, de toegevoegde waarde op de aspecten 1 t/m 8 uit het ingediende document blijken.	

5.3.2. Beoordeling kwaliteit

De kwalitatieve subgunningscriteria K.1.1 t/m K1.4 worden door het aanbestedingsteam als volgt beoordeeld:

Het kwalitatieve subgunningscriterium K.1 wordt, door het aanbestedingsteam als volgt beoordeeld:

- Het aanbestedingsteam kent een waardering toe in de vorm van een waardering van Onvoldoende tot uitstekend.

Toelichting	score in %
Uitstekend De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. Dit blijkt onder meer uit de relevante en onderscheidende meerwaarde in relatie tot het betreffende gunningscriterium in de beantwoording van inschrijver. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.	100%
Goed De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.	90%
Voldoende De beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	60%
Matig De beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts gedeeltelijk aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	30%
Onvoldoende De beantwoording is onvolledig en voldoet onvoldoende aan het gevraagde en sluit onvoldoende aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is niet concreet en realistisch.	0%

- Een door het aanbestedingsteam toegekende waardering betreft telkens een teamresultaat en geen gemiddelde van individuele beoordelingen.
- Het aanbestedingsteam bepaalt eerst wat de mate van meerwaarde per inschrijving is.
- Daarna zal het aanbestedingsteam, per afzonderlijk criterium, een waardering per inschrijving geven.
- Inschrijvingen kunnen gelijke scores behalen. (er hoeft bv niet 1 beste te zijn)
- Per waardering is tevens aangegeven welk percentage van de maximale score, per subgunningscriterium, behaald kan worden.
- Indien de subgunningscriteria K.1.1 en/of K.1.2 en/of K.1.3 en/of K.1.4 door het aanbestedingsteam met een Onvoldoende wordt beoordeeld zal de desbetreffende inschrijving van verdere beoordeling worden uitgesloten.

Per inschrijver worden de gescoorde kortingen per subgunningscriterium gesommeerd tot een totaal voor de kwalitatieve gunningcriteria.

5.3.3. K.2 Verificatie-interview inclusief demonstratie (en beoordeling daarvan)

De opdrachtgever is van mening dat het welslagen van de opdracht valt of staat met de inzet van de juiste mensen op de juiste plaats. De inschrijver wordt daarom gevraagd maximaal 2 sleutelfunctionarissen op te geven die doorslaggevend zullen zijn voor dit welslagen. Teneinde te kunnen bepalen of de voorgestelde sleutelfunctionarissen van de inschrijver de opdracht goed doorgronden en kunnen managen zullen met de sleutelfunctionarissen van de inschrijvers, volgens

hoofdstuk 3, verificatie-interviews plaatsvinden op de data als genoemd in de planning van hoofdstuk 2.

Voorwaarde is, dat de personen, die inschrijver als sleutelfunctionarissen afvaardigt, ook daadwerkelijk en actief worden ingezet bij het uitvoeren van de opdracht.

Het belangrijkste onderdeel van het verificatiegesprek is een demonstratie van de gewenste functionaliteiten.

Het gehele aanbestedingsteam zal bij het gesprek aanwezig zijn en ook actief hieraan deelnemen. Het is echter niet de bedoeling dat er een spervuur aan vragen op de geïnterviewden zal worden afgevuurd. De namen en functies van de leden van het aanbestedingsteam zullen in de uitnodiging worden vermeld.

De demonstratie wordt beoordeeld op de toegevoegde waarde volgende onderdelen:

K2.	Demonstratie functionaliteit (MAX 2 uur)	
	1. Routing van binnenkomende gesprekken: In de demonstratie let Opdrachtgever in het bijzonder op: a. De wijze waarop Inschrijver een binnenkomend oproep op een gebruikersvriendelijke intuïtieve wijze in maximaal 3 stappen leidt naar de juiste agent groep. b. Of en hoe dit op basis van spraak gestuurde wijze geschiedt. c. De wijze waarop de Klant Contact agent kan zien welke keuze de beller gemaakt heeft. 2. In de huidige situatie vindt routing plaats op basis van spraaksturing. Het wordt als zeer wenselijk ervaren om deze wijze van routeren in het Systeem te behouden. a. De beheerders kunnen zoekwoorden instellen met de bijbehorende routing naar een groep; b. Het aantal mogelijke zoekwoorden is ten minste 100; c. Het aantal mogelijke routing naar groepen is gelijk aan het aantal groepen dat gedefinieerd wordt (zie PvE); d. Op basis van gevonden zoekwoorden in de door Beller ingesproken tekst vindt routing plaats naar een groep; e. Indien er geen match was wordt Beller gerouteerd naar een algemene groep. f. Bij een succesvolle routing krijgt de KCC medewerker de zoekwoorden in beeld; 3. Aan de Beller kan de mogelijkheid geboden worden om een terugbelverzoek aan te geven, als de wachttijd langer oploopt dan een instelbaar aantal minuten. 4. Het systeem kan “uitgaand collectief bellen” faciliteren: a. een lijst met te bellen (externe) nummers met bijbehorend belscript dient eenvoudig te kunnen worden aangemaakt en beheerd b. deze lijst moet toegekend worden aan een groep KCC Medewerkers; c. het systeem verzorgt dat de nummers automatisch gebeld worden en de gesprekken successievelijk worden aangeboden aan een beschikbare KCC Medewerker uit deze groep, met daarbij het juiste bel-script. 5. Vast/mobiel integratie: a. De wijze waarop een medewerker kan worden gebeld op zijn vaste nummer, waarbij deze direct wordt aangeboden op zijn mobiele toestel. b. Op welke wijze de medewerker de onderstaande instellingen zo gebruikersvriendelijk mogelijk kan uitvoeren: i. Met welk nummer hij/zij naar buiten belt (06, vast nummer of geen).	

	ii. Of hij beschikbaar is of niet c. Op welke wijze een KCC agent de beschikbaarheid van een medewerker kan zien, ook als deze rechtstreeks op zijn mobiele nummer in gesprek is. d. Of en hoe bij het beoordelen van de beschikbaarheid door het KCC ook de status in Teams wordt meegenomen. 6. Chat en e-mail: a. De wijze waarop het Systeem chat gesprekken op basis van routeringsregels aanbiedt aan KCC-agenten, rekening houdend met de skills en beschikbaar van agenten. b. Wijze waarop het Systeem e-mail gesprekken op basis van routeringsregels aanbiedt aan KCC-agenten en daarbij rekening houdt met de skills en beschikbaarheid van agenten. 7. Rapportage mogelijkheden van het KCC: a. Inzage in de rapportage (incl BI-rapportage) mogelijkheden van de geoffreerde oplossing, in algemene zin over de verwerking van binnengekomen gesprekken (zowel Spraak als e-mail) en hoe deze rapportages er in de praktijk uitzien. b. Doorschakeling van een telefoongesprek naar een individuele medewerker. Op welke wijze is in rapportages te zien hoe deze zijn afgehandeld. c. Hoe zien de wallboards eruit en hoe kunnen deze door de gemeente zelf aangepast worden. Inschrijver dient de hierboven gevraagde zaken op de locatie van de gemeente Ede te kunnen tonen in een sessie van maximaal 2 uur.
--	--

Het kwalitatieve subgunningscriterium K.2 wordt door het aanbestedingsteam als volgt beoordeeld:

- Het aanbestedingsteam kent een waardering toe.
- Een door het aanbestedingsteam toegekende waardering betreft telkens een teamresultaat en geen gemiddelde van individuele beoordelingen.
- Het aanbestedingsteam bepaalt eerst wat de mate van meerwaarde per geïnterviewde inschrijving is.
- Het aanbestedingsteam stelt daarna een rangorde vast.
- Daarna zal het aanbestedingsteam een waardering per geïnterviewde inschrijving geven.
- In de beoordeling worden de onderstaande waarderingen gebruikt om het verschil tussen de geïnterviewde inschrijvingen, naar het oordeel van het aanbestedingsteam, tot uiting te laten komen.
- Geïnterviewde inschrijvingen kunnen gelijke scores behalen. (er hoeft bv niet 1 beste te zijn)
- Indien het subgunningscriterium K.2 door het aanbestedingsteam met een Onvoldoende wordt beoordeeld, zal de desbetreffende inschrijving van verdere beoordeling (en dus de aanbesteding) worden uitgesloten.

Toelichting	score in %
Uitstekend De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. Dit blijkt onder meer uit de relevante en onderscheidende meerwaarde in relatie tot het betreffende gunningscriterium in de beantwoording van inschrijver. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.	100%
Goed De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de aanbestedende dienst. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.	90%
Voldoende De beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	60%
Matig De beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts gedeeltelijk aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	30%
Onvoldoende De beantwoording is onvolledig en voldoet onvoldoende aan het gevraagde en sluit onvoldoende aan bij de behoeften en wensen van de aanbestedende dienst. De beantwoording is niet concreet en realistisch.	0%

Belangrijk aandachtspunt:

De opdrachtgever wijst er nadrukkelijk op dat de sleutelfunctionarissen van de inschrijver tijdens het verificatie-interview, naast de demonstratie, alleen een inhoudelijke nadere toelichting (verduidelijking) mogen geven op het kwalitatieve deel van de inschrijving. Het is niet toegestaan om tijdens het verificatie-interview af te wijken van hetgeen is ingediend in die zin, dat een essentiële wijziging dan wel aanvulling ontstaat van de inschrijving. Nieuwe aanvullende informatie zal geen invloed hebben op de beoordeling van het subgunningscriterium K.1.1 t/m K1.4.

De antwoorden op de verificatievragen kunnen daarnaast voor het aanbestedingsteam wel een aanleiding zijn om de beoordeling op het subgunningscriterium K.1.1 t/m K.1.4 naar beneden of naar boven bij te stellen. Dit zal alleen plaatsvinden als de beantwoording van K.1.1 t/m K.1.4, op welk onderdeel ook, door de opdrachtgever anders is geïnterpreteerd.

De eventuele herbeoordeling van K.1.1 t/m K.1.4 zal plaatsvinden nadat alle verificatie-interviews zijn gehouden.

5.4. Prijs

Voor het opgeven van de prijs wordt bijlage 2 gebruikt.

De prijsbeoordeling wordt gedaan aan de hand van de totaalprijs voor vier jaar.

Na het invullen van alle afzonderlijke componenten in het rekenblad ontstaat een totaalprijs. Dit is de prijs die wordt beoordeeld. Voor een nadere toelichting: zie het Prijzenblad.

Voor deze aanbesteding hanteert de Aanbestedende Dienst voor de totaalprijs een maximumprijs van EUR 2.500.000 en een minimumprijs van EUR 1.000.000 over een periode van 4 jaar. Inschrijvingen buiten deze bandbreedte worden uitgesloten.

5.5. Bepaling evaluatieprijs

De evaluatieprijs komt tot stand door de volgende formule

$$\text{Inschrijfsom} - \text{Fictieve korting K.1} - \text{Fictieve korting K.2}$$

Indien meerdere inschrijvingen een gelijke laagste evaluatieprijs behalen bepalen de scores van de volgende subgunningscriteria (in geplaatste volgorde) wie de nummer 1 in de ranking wordt:

1. De inschrijfsom (hoe lager hoe beter);
2. K.1 (hoe hoger hoe beter), indien dan nog gelijk vervolgens op;
3. Score K.2 (hoe hoger hoe beter).

Indien er dan nog een gelijke score is dan bepaald een loting, eventueel in het bijzijn van de desbetreffende inschrijvers, de ranking.

6. Overzicht Bijlagen

Nr.	Bijlage
1.	Programma van Eisen
2.	Prijzenblad
3.	Uniform Europees aanbestedingsdocument
4.	Conceptovereenkomst
5.	Checklist aan te leveren documenten
6.	GIBIT 2023
7.	Conformiteitsverklaring
8.	Formulier vragen Nota van Inlichtingen
9.	Format derden verklaring
10.	Format verklaring referenties