

Offerteaanvraag

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

**Leveren en implementeren van telefonie en
internetverbindingen**

voor

EMCO-Groep

Opdrachtgever: EMCO-Groep

Auteur(s): Erik Semmelink en Alexander Visscher

Versie: 20 augustus 2025

© 2025, Rietplas Consultancy B.V. Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking

Inhoudsopgave

1.	De Opdracht	4
1.1	Opdrachtgever	4
1.2	Achtergrond van de aanbesteding	4
1.3	Omschrijving en doel van de aanbesteding	4
1.4	Beschrijving huidige en gewenste situatie perceel 1 – Telefonie	5
1.5	Beschrijving huidige en gewenste situatie perceel 1 – Internetverbindingen	9
1.6	Omvang van de opdracht	9
1.7	Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	9
1.8	Herzieningsclausule	11
1.9	Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst (perceel 1)	11

Bijlagen 12

A.	Kerngegevens aanbesteding
B.	Aanbestedingsprocedure
C.	Programma van Eisen
D.	Formulier open vragen
E.	Formulier Prijsaspecten
F.	Formulier referenties
G.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
H.	Raamovereenkomst
I.	GIBIT 2023
J.	Verwerkersovereenkomst Perceel 1 – Telefonie
K.	Klachtenprocedure Rietplas
L.	Locatieoverzicht Internetverbindingen

1. De Opdracht

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de openbare Europese aanbesteding voor het leveren en implementeren van telefonie en internetverbindingen ten behoeve van EMCO-groep, nader te noemen "EMCO". Het doel van deze offerteaanvraag is om marktpartijen informatie te verstrekken, die voor hen noodzakelijk is om deel te kunnen nemen aan deze aanbestedingsprocedure, waarbij uiteindelijk per perceel met één leverancier een raamovereenkomst wordt gesloten. In bijlage B is de aanbestedingsprocedure omschreven en in bijlage C is het Programma van eisen opgenomen.

1.1 Opdrachtgever

EMCO is het werkleerbedrijf voor de regio Zuidoost-Drenthe en telt ruim 1.500 medewerkers. Voor de gemeenten Emmen, Coevorden en een deel van Borger-Odoorn voert EMCO onderdelen van de Participatiewet uit. De kernopdracht van EMCO is om de afstand tot de arbeidsmarkt voor diverse doelgroepen te verkleinen, zodat hun kansen op duurzaam werk toenemen.

Het uitgangspunt van EMCO is: leren en werken op een echte werkplek. Door praktijkervaring, gecombineerd met scholing en training, worden mensen voorbereid op een passende plek binnen de arbeidsmarkt. Een belangrijk voorbeeld hiervan is de op te richten leerlijn Techniek, een samenwerking tussen Menso en EMCO-groep. Deze nieuwe leerlijn is gericht op het duurzaam toeleiden van mensen naar een baan in de technieksector. Deelnemers volgen theoretische lessen en passen hun kennis direct toe op de techniekafdeling van EMCO-groep. Gedurende het traject worden zij intensief begeleid door jobcoaches van Menso.

De leerlijn is erop gericht dat deelnemers hun opleidingstraject succesvol afronden en, met bemiddeling van de werkgeversadviseurs van Menso, een passende baan vinden in de technieksector. Zo bouwen deelnemers niet alleen vakkennis op, maar ook werkervaring en zelfvertrouwen, waarmee zij hun carrière duurzaam kunnen voortzetten. Voor meer info zie: <https://emco-groep.nl>

1.2 Achtergrond van de aanbesteding

De huidige raamovereenkomst van EMCO inzake telefonie en Internetverbindingen loopt 1 januari 2026 af. Op basis van de opmerkingen van de accountant wil EMCO geen risico lopen dat de procedure niet in lijn is met de geldende regelgeving. Daarom is besloten om een Europese aanbesteding te volgen.

1.3 Omschrijving en doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om een raamovereenkomst af te sluiten met minimaal één en maximaal twee leveranciers die in staat is/zijn om invulling te geven aan de volgende percelen:

- Perceel 1: Telefonie. Het leveren en implementeren van telecommunicatiediensten en -voorzieningen, het leveren van technisch beheer en onderhoud op basis van een Service Level Agreement (SLA). De raamovereenkomst wordt gesloten voor de duur van 4 november 2025 tot 1 januari 2028 en viermaal een optionele verlenging van 12 maanden. Vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen afgenomen.
- Perceel 2: Internetverbindingen. Het leveren en implementeren van internetverbindingen en voorzieningen op de vaste locaties van EMCO. De raamovereenkomst wordt gesloten voor de duur van 4 november 2025 tot 1 januari 2028 en viermaal een optionele verlenging van 12 maanden. Vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen afgenomen.

Leveranciers kunnen inschrijven op één of beide percelen.

1.4 Beschrijving huidige en gewenste situatie perceel 1 – Telefonie

De telecommunicatievoorzieningen en -diensten zijn momenteel gecontracteerd bij KPN.

1.4.1 Functionaliteiten algemeen huidig

Er wordt momenteel gebruik gemaakt van de onderstaande functionaliteiten:

- het hoofdnummer van de hoofdlocatie (Abel Tasmanstraat 7) wordt op centrale bedienpost beantwoord;
- de telefoniste kan met behulp van de bedienpost (gids functionaliteit) gesprekken eenvoudig doorverbinden;
- telefonische oproepen naar een eindbestemming, die in gesprek is of niet beantwoordt, vallen terug naar bedienpost van de locatie. Dit terugvalverkeer is als zodanig herkenbaar voor telefoniste;
- er wordt geen gebruik gemaakt van overloop bestemmingen;
- er wordt gebruik gemaakt van wachtrijen en wachtrijmeldingen (boodschap, muziek on hold);
- voicemail voor individuen, maar niet voor groepsnummers;
- er wordt gebruik gemaakt van een app om oproepen te beantwoorden/door te verbinden/ in de wacht te zetten
- er is rapportage software in gebruik voor het meten van de telefonische bereikbaarheid.

1.4.2 Vaste telefonie huidig

De telefonische bereikbaarheid is ingericht via vaste en mobiele toestellen. Het merendeel van de medewerkers gebruikt enkel een mobiele telefoon; vaste toestellen worden steeds minder gebruikt. De behoefte aan persoonlijke vaste nummers neemt daardoor af.

Voor groepsbereikbaarheid wordt gebruikgemaakt van belgroepen (helpdesk, personeelsadministratie) en een centrale telefoondienst. Medewerkers beheren zelf hun deelname aan deze groepen.

Receptie en ondersteunende afdelingen maken nog gebruik van vaste toestellen. Ambulante medewerkers en ondersteunende diensten hebben meestal geen vaste toestellen of nummers meer.

Bij uitgaande oproepen via vaste toestellen wordt het algemene nummer van de organisatie meegestuurd. Terugbellen komt bij de telefoniste terecht, die doorverbindt of een terugbelnotitie mailt. Medewerkers met een EMCO-mobiel kunnen via een app kiezen welk nummer bij uitbellen wordt meegestuurd.

In totaal zijn er nu 85 vaste Yealink toestellen in gebruik.

1.4.3 Mobiele telefonie huidig

De abonnementen zijn een combinatie van spraak en data abonnement gebaseerd op een bedrijfsbundel van KPN:

- 451 mobiele toestellen, bedoeld voor zowel vast-mobiel integratie als mobiele abonnementen. Van deze toestellen beschikken 280 over een databundel van 2 GB, 300 belminuten en 300 sms-berichten, gedeeld via een groepsbundel. Deze mobiele toestellen zijn door EMCO verstrekt.

1.4.4 Beheer huidig

Het beheer wordt uitgevoerd door de ICT afdeling van EMCO samen met de helpdesk van de huidige leverancier. Zij maken daarbij gebruik van de webportal van KPN, o.a. voor mutaties.

1.4.5 Licentieopbouw huidig

(zie volgende pagina)

Licentieoverzicht

Beheer de licenties van de gebruikers en andere onderdelen van de centrale.

Licentie	Type Licentie	Sub licenties	In gebruik	Beschikbaar	Totaal aantal licenties	
Doorschakelen op basis van regels	Extra licentie	-	4	1	5	⋮
Authenticatie	Extra licentie	-	—	Onbeperkt	Onbeperkt	⋮
Anonieme oproepen afwijzen	Extra licentie	-	0	5	5	
Uitgebreid callcenter	Extra licentie	-	8	0	8	⋮
KPN ÉÉN Vast-mobiel module	Extra licentie	-	97	2	99	⋮
Nummerweergave voicemail	Extra licentie	-	6	0	6	⋮
Doorschakelen indien bezet	Extra licentie	-	0	5	5	
Privacy	Extra licentie	-	—	Onbeperkt	Onbeperkt	⋮
KPN ÉÉN Kantoor	Gebruikerslicentie	-	148	5	153	⋮
Polycm extra diensten	Extra licentie	-	—	Onbeperkt	Onbeperkt	

Rijen per pagina 10 1 - 10 van 24 < >

Licentie	Type Licentie	Sub licenties	In gebruik	Beschikbaar	Totaal aantal licenties	
Doorschakelen bij niet bereikbaar	Extra licentie	-	0	5	5	
Proposition_KpnEenV2_Webex	Licentie pakket	Webex Softphone, Webex Basis	—	Onbeperkt	Onbeperkt	⋮
Nummerweergave voicemail intern	Extra licentie	-	6	0	6	⋮
Premium client voor Receptionist	Extra licentie	-	3	0	3	⋮
Voicemail	Licentie pakket	Voicemail, Voicemail video	6	0	6	⋮
Extra nummers	Extra licentie	-	1	4	5	⋮
Nachtschakeling	Extra licentie	-	2	5	7	⋮
Premium client voor Receptionist+	Extra licentie	-	3	0	3	⋮
Flextoestel gastgebruik	Extra licentie	-	0	152	152	
Desktop Integratie Basis	Extra licentie	-	58	31	89	⋮

Rijen per pagina 10 11 - 20 van 24 < >

Licentie	Type Licentie	Sub licenties	In gebruik	Beschikbaar	Totaal aantal licenties
Client voor de callcenter supervisor	Extra licentie	-	0	1	1
Doorschakelen bij geen antwoord	Extra licentie	-	0	5	5
15 extra toestellen	Extra licentie	-	3	0	3
Altijd doorschakelen	Extra licentie	-	0	5	5

Rijen per pagina 10 21 - 24 van 24

1.4.6 Gewenste situatie

De nieuwe telefonieoplossing dient aan te sluiten op de huidige manier van werken binnen EMCO: medewerkers zijn werkzaam op kantoor, thuis, in de regio, en moeten overal goed bereikbaar zijn en toegang hebben tot datadiensten.

De nieuwe oplossing moet voldoen aan de volgende kernvereisten:

- Inkomende telefoonverkeer: alle vaste en mobiele nummers (06) moeten flexibel gerouteerd kunnen worden;
- Uitgaand telefoonverkeer via vast en mobiel: Gesprekken moeten correct worden afgeleverd op ingevoerde nummers;
- Ondersteuning van functionaliteiten: groepsschakelingen, wachtstand, ruggespraak-doorverbinden, conference calls, voor zowel gebruikers van vaste toestellen en (een deel van) de mobiele gebruikers;
- Ondersteuning van piket- en bereikbaarheidsdiensten met roosterfunctionaliteit voor bereikbaarheidsdiensten;
- Duidelijke wachtrij informatie;
- Contact Center-functionaliteit incl. uitbellen, wachtrijbeheer, realtime inzicht in wachtrij status;
- Ondersteuning vaste telefonie via 85 Yealink bureautoestellen;
- Volledige begeleiding bij implementatie (inrichting en migratie) vereist;
- Service en beheer tijdens looptijd voor wijzigingen, optimalisatie en incidenten;
- Toekomstbestendig voor minimaal vijf jaar: oplossing moet mee kunnen groeien met technologische en organisatorische ontwikkelingen;
- Hoge beschikbaarheid op alle locaties en in de regio;
- Inzicht in verbruik en kosten (managementinformatie, facturatie);
- Zelfserviceportaal voor beheer door EMCO;
- Flexibel op- en afschalen zonder extra kosten of blokkades;
- Vaste prijs per gebruiker per maand voor vast en mobiel;
- Gebruik van EU-flatfee voor bellen/SMS en gedeelde databundels.

Extra wensen:

- Gebruik van Microsoft Teams voor bellen (VoIP-integratie) om hybride werken te versterken;
- Mobiele toestellen moeten vaste telefoniefuncties ondersteunen (doorverbinden, beschikbaarheid collega's zien, oproepgeschiedenis en toegang tot adresboek);
- Beschikbaarheid van medewerkers (vast en mobiel) moet inzichtelijk zijn binnen het systeem.

1.4.7 Gebruikersprofielen

De gewenste en vereiste functionaliteit is vertaald naar profielen (zei volgende pagina):

GEBRUIKERS-PROFIEL		MIDDELEN EN FACILITEITEN	AANTAL
A	RECEPTIE/CENTRALE BEDIENPOST	- Afhandeling van de hoofdnummers. - Maakt gebruik van een centrale bedienmogelijkheid. - Heeft de beschikking over een aantal standaard callcenter-functionaliteiten. - Externe telefonisch oproepen naar rechtstreekse nummer dat niet beantwoord wordt of in gesprek zijn vallen herkenbaar terug naar een bedienpost. - Het gekozen nummer en de reden van terugval is als zodanig herkenbaar voor de telefoniste in de bedienpost. - Heeft inzicht in de aan- en afwezigheid van medewerkers.	3
B	(HUNT) BELGROEP	- Te bereiken via rechtstreeks nummer. - Maakt op de werkplek gebruik van een (vast) toestel met headset-aansluiting (aanbieden headsets valt buiten de scope van deze aanvraag). - Heeft de beschikking over een aantal standaard callcenter-functionaliteiten. - Heeft inzicht in de aan- en afwezigheid van de overige medewerkers	2
C	VASTE TELEFOON	- Dit zijn bestaande vaste toestellen waarvan EMCO heeft aangegeven heeft dat deze ook in de nieuwe telefonie omgeving moeten blijven functioneren. - Te bereiken via een vast nummer (intern en extern). - Tevens is een aantal vaste nummers als crisisnummer in gebruik. - Medewerkers moeten zich in- of uit een groep van een betreffend vast nummer kunnen schakelen. - Moeten ook kunnen deelnemen in een (hunt) belgroep. Zij moeten zich in en uit deze groep kunnen melden.	85
D	MOBIELE SPRAAK EN DATA	- Te bereiken via eigen nummer. - Maakt gebruik van een Smartphone (aanbieden smartphones vallen buiten de scope van de aanbidding). - Te bereiken via eigen nummer. - Maakt gebruik van een Smartphone (aanbieden smartphones vallen buiten de scope van de aanbidding). - Voice only mobiele aansluitingen - databundel van 2 GB, 300 minuten en 300 sms per maand, gedeeld via groepsbundel.	451

1.4.8 Belkosten vaste telefonie

EMCO heeft de voorkeur voor voorspelbare kosten. In het prijzenblad (Bijlage E) dient inschrijver voor de opgave van de belkosten via het vaste met een vast bedrag per gebruiker (user) per maand op te geven. Uitzondering vormen de belkosten buiten Europa en belkosten naar betaalde service nummers.

1.4.9 Belkosten mobiele telefonie

EMCO wil voorspelbare kosten. Inschrijver zorgt ervoor dat de belkosten en het dataverbruik zijn afgedekt in de vaste kosten per maand. Uitzondering vormen de belkosten buiten Europa en belkosten naar betaalde service nummers en dataverbruik in landen buiten Europa.

1.4.10 Technisch beheer

- technisch beheer van telefonie is (grotendeels) onderdeel van de Cloud dienstverlening van inschrijver;
- eenvoudige functioneel beheer voor de nieuwe telefonie omgeving wordt voor standaard wijzigingen uitgevoerd door ICT van EMCO;
- uitgebreidere functioneel beheer, het technisch beheer en het beheer van de vaste telefoniediensten wordt uitgevoerd door inschrijver.

De definitieve demarcatie van de beheerwerkzaamheden tussen EMCO en leverancier (winnende inschrijver) wordt door partijen in een later stadium vastgelegd en beschreven in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).

1.5 Beschrijving huidige en gewenste situatie perceel 2 – Internetverbindingen

1.5.1 Huidige situatie

De huidige internetverbindingen voor Opdrachtgever worden geleverd door KPN.

- 200 Mbps [locatie Brinkenhalte, Emmen]
- 100 Mbps [locatie Monierweg Coevorden]
- 1000 Mbps [Locatie Abel tasmanstraat, Emmen]
- xDSL verbindingen op groen locaties (8 vestigingen rondom Emmen, maximaal te behalen snelheid op locatie).
Zie ook bijlage L: Locatieoverzicht Internetverbindingen.

1.5.2 Gewenste situatie

De gewenste dienstverlening omvat het volgende:

- EMCO is op zoek naar een leverancier die schaalbare en betrouwbare internetverbindingen kan leveren die aansluiten bij de huidige én toekomstige databehoeftes van de organisatie. De minimale vereiste bandbreedte is vastgesteld op basis van ervaringen met de bestaande verbindingen en dient voldoende capaciteit te bieden voor een optimale ondersteuning van de bedrijfsvoering.
- Naast de levering van de internetdiensten wordt van de leverancier verwacht dat deze zorgdraagt voor een zorgvuldige implementatie van de verbindingen en gedurende de looptijd van de overeenkomst voorziet in passende serviceverlening, ondersteuning en proactief advies.
- Het doel van deze aanbesteding is het realiseren van toekomstbestendige internetvoorzieningen die meegroeien met de organisatie en de digitale behoeften van de medewerkers duurzaam ondersteunen.

1.6 Omvang van de opdracht

Perceel 1 – Telefonie

De geraamde waarde van deze Raamovereenkomst bedraagt € 60.000,- excl. btw per jaar, met een totale geraamde waarde van € 360.000,- exclusief btw over de gehele looptijd inclusief eventuele verlengingen.

Perceel 2 – Internetverbindingen

De geraamde waarde van deze Raamovereenkomst bedraagt € 18.000,- excl. btw per jaar, met een totale geraamde waarde van € 110.000,- exclusief btw over de gehele looptijd inclusief eventuele verlengingen.

De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Leverancier kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. EMCO heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

1.7 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

De afspraken tussen EMCO en de leverancier wordt per perceel in een Overeenkomst met één leverancier afgesloten. Het concept van de te sluiten Overeenkomsten zijn opgenomen in bijlage H1 (perceel 1) en bijlage H2 (perceel 2).

Perceel 1:

EMCO beoogt het afsluiten van één Raamovereenkomst voor de levering van telecommunicatiediensten en -voorzieningen, inclusief de implementatie, het technisch beheer en het onderhoud daarvan, op basis van een Service Level Agreement (SLA):

- De beoogde looptijd van de Raamovereenkomst is van 4 november 2025 tot 1 januari 2028, met de mogelijkheid tot vier keer een optionele verlenging van telkens 12 maanden.
- De feitelijke afname van abonnementen start met ingang van 1 januari 2026.

- De maximale waarde van de Raamovereenkomst is vastgesteld op € 540.000,- exclusief btw. Deze bovengrens is inclusief een marge voor onvoorziene omstandigheden.
- Indien deze maximale waarde vóór afloop van de overeengekomen looptijd wordt bereikt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst voortijdig te beëindigen. In dat geval is Opdrachtgever geen schadevergoeding of kostenvergoeding aan leverancier verschuldigd.

Perceel 2:

De Opdrachtgever is voornemens om één Raamovereenkomst af te sluiten voor de levering van internetverbindingen en bijbehorende voorzieningen op de vaste locaties van EMCO, inclusief de implementatie en onderhoud daarvan, op basis van een Service Level Agreement (SLA):

- De beoogde looptijd van de Raamovereenkomst is van 4 november 2025 tot 1 januari 2028, met de mogelijkheid tot vier keer een optionele verlenging van telkens 12 maanden.
- De daadwerkelijke afname van abonnementen start per 1 januari 2026.
- De maximale waarde van de Raamovereenkomst is vastgesteld op € 165.000,- exclusief btw. Deze bovengrens is inclusief een marge voor onvoorziene omstandigheden.
- Indien deze maximale waarde vóór afloop van de overeengekomen looptijd wordt bereikt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst voortijdig te beëindigen. In dat geval is Opdrachtgever geen schadevergoeding of kostenvergoeding aan leverancier verschuldigd.

Van grote invloed op het besluit om de Raamovereenkomst al dan niet te verlengen zijn de prestaties van leverancier en het nakomen van het gestelde in de lijst van eisen. Alleen Opdrachtgever kan beslissen of er gebruik gemaakt wordt van de optie tot verlenging. Opdrachtgever zal leverancier uiterlijk drie (3) maanden voor het aflopen van de Raamovereenkomst schriftelijk mededelen of zij de Raamovereenkomst al dan niet zal verlengen.

Indien EMCO geen gebruik van de mogelijkheid van verlenging wenst te maken, zal zij dit uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de looptijd van de raamovereenkomst laten weten aan leverancier. Na afloop van de initiële looptijd en drie verlengingen eindigt de raamovereenkomst van rechtswege. De mogelijkheid de optie jaren te lichten berust bij beide partijen. Eventuele verlenging zal altijd plaats vinden onder gelijkblijvende voorwaarden, behalve de indexatiemogelijkheid voor de prijzen. Op deze opdracht zijn uitsluitend de GIBIT 2023 van toepassing (Bijlage I).

Na de eerste twee jaar van de overeenkomst en daaropvolgend elke twee jaar van de Raamovereenkomst (afhankelijk van de contractduur) wordt de prijs van de bel- en databundels naar beneden toe bijgesteld indien de stand van de markt op dat moment dat toelaat. De peildatum voor bijstelling is november in het voorafgaande kalenderjaar.

Er is bewust gekozen voor een langere contractperiode, om de volgende redenen:

- De uitvoering van zowel de Raamovereenkomst als de Europese aanbestedingsprocedure vergt aanzienlijke tijd en inzet van medewerkers aan zowel de zijde van EMCO als van de inschrijvers;
- De overgang van de huidige telefonievoorziening naar een nieuw voorziening brengt voor EMCO aanzienlijke kosten en een substantiële tijdsinvestering met zich mee, met name voor betrokken ICT-afdeling;
- De uiteindelijke telefonie- en internetoplossing heeft een bedrijfskritisch karakter, wat stabiliteit en continuïteit vereist;
- Leverancier zal mogelijk moeten investeren in de gevraagde dienstverlening en dient voldoende gelegenheid te hebben om deze investeringen binnen de contractduur op verantwoorde wijze terug te verdienen.

De Raamovereenkomst die EMCO wenst af te sluiten is als ter informatie bijgevoegd (bijlage H). De raamovereenkomst zal worden afgesloten met de partij met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie bijlage B5) onderbouwde tekstvoorstellen aan te dragen op het concept van de overeenkomst zoals opgenomen in bijlage H, de GIBIT 2023 (Bijlage I) en de

Verwerkersovereenkomst (Bijlage J). Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de raamovereenkomst, algemene inkoopvoorwaarden en verwerkersovereenkomst daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. EMCO beoordeelt de voorstellen en daar waar zij een verbetering ziet, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. Bij de "Nota van Inlichtingen 1" wordt de overeenkomst inclusief verbetervoorstellen verzonden. Vanaf de laatste "Nota van Inlichtingen" is de raamovereenkomst en deelovereenkomst voor het salarissysteem definitief en geen concept. De acceptatie van deze versie is een minimumeis.

1.8 Herzieningsclausule

EMCO wijst nadrukkelijk op het recht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik te maken van de herzieningsmogelijkheden, zoals bedoeld in artikel 2.163c tot en met 2.163f van de Aanbestedingswet 2012. Dit houdt in dat de opdracht kan worden gewijzigd zonder dat hiervoor een nieuwe aanbestedingsprocedure hoeft te worden doorlopen, indien sprake is van één van de onderstaande situaties:

- Een wijziging is voorzien in de aanbestedingsdocumenten, zoals prijsaanpassingen of het benutten van opties (artikel 2.163c Aw 2012);
- Aanvullende diensten of leveringen door de leverancier zijn noodzakelijk voor de voltooiing van de oorspronkelijke opdracht (artikel 2.163d Aw 2012);
- Aanpassingen zijn noodzakelijk als gevolg van onvoorziene omstandigheden (artikel 2.163e Aw 2012), waaronder mede wordt verstaan wijzigingen die direct voortvloeien uit relevante nationale of Europese wet- en regelgeving op het gebied van telecom, gegevensbescherming of aanbestedingsrecht;
- Onvoorziene omstandigheden, waaronder mede begrepen wijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit besluiten van overheidsorganen, waaronder politieke besluitvorming, die betrekking hebben op de rechtsvorm, wettelijke taken of organisatorische structuur van Opdrachtgever;
- Rechtsopvolging van de oorspronkelijke leverancier onder algemene of bijzondere titel (artikel 2.163f Aw 2012).

Daarnaast vallen onder deze herzieningsmogelijkheden nadrukkelijk ook de volgende wijzigingen:

- Het op- of afschalen van het aantal locaties waarop de dienstverlening wordt geleverd, voor zover passend binnen de oorspronkelijke opdracht;
- Het op- of afschalen van het aantal userlicenties, abonnementen, kanalen of vergelijkbare voorzieningen, met een aanpassing van maximaal 15% op jaarbasis ten opzichte van de aantallen genoemd in deze offerteaanvraag;
- Het verlengen van de overeenkomst conform de opgenomen optiejaar.

1.9 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst (perceel 1)

Gezien de aard van de Opdracht is leverancier bij uitoefening van de Opdracht in perceel 1 (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving. Zie bijlage J.

Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. EMCO behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle kandidaat-inschrijvers plaats.

A.1 Tijdschema

Activiteiten offertezoek	Datum
Publicatie documenten TenderNed	21 augustus 2025
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offertezoek	1 september 2025 om 9:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offertezoek (= Nota van Inlichtingen)	8 september 2025
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	15 september 2025 om 9:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	19 september 2025
Deadline aanbieden offertes door leveranciers	6 oktober 2025 voor 9:00 uur.
Openen kluis met offertes	6 oktober 2025 om 9:30 uur
Presentatie perceel 1	13 oktober 2025
Bekendmaking gunning onder voorwaarden	14 oktober 2025
Definitieve gunning	3 november 2025
Ondertekening contract & opstartgesprekken	november 2025
Ingang overeenkomst	4 november 2025

Bovenstaande planning dient beschouwd te worden als een doelplanning en is aan veranderingen onderhevig. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

A.2 Adressen

Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

Bijlage B. Aanbestedingsprocedure

B.1 Gekozen procedure

Omdat de geraamde kosten voor de opdracht de Europese aanbestedingsdrempel overschrijden, vindt deze aanbesteding plaats conform de Herzene Aanbestedingswet 2012. EMCO heeft hierbij gekozen voor de openbare procedure, zoals beschreven in artikel 2.26 Aanbestedingswet. De keuze voor deze procedure is gebaseerd op het feit dat er voldoende aanbieders zijn en EMCO de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid wil geven om deel te nemen aan de aanbesteding en de administratieve last zoveel mogelijk wenst te beperken voor marktpartijen en de eigen organisatie. Daarnaast leidt het toepassen van een andere procedure eerder tot hogere dan lagere administratieve lasten voor inschrijvers en EMCO.

Emco heeft ervoor gekozen de opdracht te verdelen in twee percelen, t.w.:

- Perceel 1: Telefonie
- Perceel 2: Internetverbindingen

Emco heeft voor deze perceelindeling gekozen om de volgende redenen:

- De opdracht wordt in percelen in de markt gezet omdat deze geen logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt. De verschillende onderdelen (telefonie en dataverbindingen) hebben ieder op zichzelf een afzonderlijke functie en zijn technisch en organisatorisch goed los van elkaar te contracteren.
- Deze indeling sluit beter aan bij de functionele aard van de diensten en bij de wijze waarop deze doorgaans in de markt worden aangeboden.
- Door de opdracht in twee percelen te verdelen, wordt de mededinging gestimuleerd: leveranciers kunnen zich inschrijven op het perceel dat past bij hun specialisatie, of op beide percelen indien zij het volledige pakket kunnen leveren. Dit vergroot de markttoegang, bevordert concurrentie en maakt het mogelijk om per perceel gerichte gunningscriteria toe te passen.

De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Naast prijs spelen kwalitatieve aspecten een belangrijke rol binnen deze opdracht.

B.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via het elektronisch platform TenderNed, met uitzondering van hetgeen bepaald in onderdeel B.5 van deze bijlage betreffende het indienen van vragen via info@rietplas.nl. Overige informatie-uitwisseling vindt via dit platform plaats. EMCO kondigt er de opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de opdracht af. Inschrijvers dienen gebruik te maken van TenderNed voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving. Communicatie mondeling, per brief of per e-mail, buiten de specifieke geboden mogelijkheden is nadrukkelijk niet toegestaan. Inschrijvers zijn en blijven verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten. Inschrijvingen die niet via het TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijvers.

Meer informatie over digitaal inschrijven kunt u via www.tenderned.nl te downloaden en via het telefoonnummer van de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

B.3 Projectteam

Zowel het opstellen van deze offerteaanvraag als de beoordeling van de uitgebrachte offertes vindt plaats door een projectteam, waarin alleen medewerkers van EMCO zitting hebben. Het project wordt uitgevoerd door het

projectteam. EMCO laat zich bij deze aanbesteding ondersteunen door Rietplas Inkoopadvies. Rietplas levert inkoop- en aanbestedingsexpertise gedurende deze aanbesteding en ondersteunt het projectteam in haar werkzaamheden. Rietplas zal op geen enkele wijze als inschrijver, onderaannemer of als adviseur van een inschrijver betrokken zijn bij deze aanbesteding. Daar waar in dit document EMCO wordt genoemd kan ook gelezen worden "projectteam van EMCO".

B.4 Aanbestedingsvoorwaarden

B.4.1 Gestanddoeningstermijn

De aanbieding van de offerte dient ten minste tot zes (6) maanden na de sluitingsdatum van deze aanbesteding geldig te zijn. Tijdens die periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. EMCO behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn in overleg met inschrijvers te verlengen, bijvoorbeeld indien tijdig een gerechtelijke procedure tegen het voorgenomen besluit tot gunning is gestart.

B.4.2 Voorbehouden

- De in deze offerteaanvraag gestelde eisen en wensen zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij EMCO. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de in deze offerteaanvraag genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.
- EMCO behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. Door het uitbrengen van een inschrijving gaat u akkoord met deze voorwaarde. Tevens behoudt EMCO zich het recht voor de wijze waarop de aanbesteding zal verlopen aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen in de aard en de omvang van de opdracht.
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een inschrijver, een lid van een combinatie en/of een onderaannemer zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, dan behoudt EMCO zich het recht voor de procedure voor deze inschrijver te beëindigen.
- EMCO is te allen tijde gerechtigd om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (deel)werkzaamheden die niet onder de reguliere werkzaamheden vallen maar wel binnen de scope van de opdracht vallen, (gedeeltelijk) in eigen beheer uit te gaan voeren c.q. anders weg te zetten.
- Bij de interpretatie achteraf van een gesloten overeenkomst tussen EMCO en de (winnende) inschrijver is, naast de raamovereenkomst, deze offerteaanvraag met bijlagen en de daarbij behorende Nota's van Inlichtingen leidend t.o.v. de inschrijving van inschrijver.
- Aanvullingen, wijzigingen, afwijkingen, verduidelijkingen, beperkingen en dergelijke in de inschrijving van inschrijver of daarbij behorende bijlagen, voor zover deze überhaupt al waren toegestaan, gelden alleen indien EMCO deze uitdrukkelijk schriftelijk accepteert. Uit het feit dat EMCO daarover geen opmerkingen heeft gemaakt in het kader van de (voorlopige) gunning en/of contractsluiting mag een dergelijke acceptatie niet worden afgeleid.
- Aan planningen kunnen geen rechten worden ontleend. Aan indicaties/omzetgegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

B.4.3 Contacten met medewerkers van EMCO over de aanbesteding

Gedurende de looptijd van deze aanbesteding is het niet toegestaan op een andere wijze dan onder 'informatie-uitwisseling' (zie onderdeel B.5 van deze bijlage) beschreven informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Mocht EMCO dan wel Rietplas Inkoopadvies vernemen dat een inschrijver op een andere wijze EMCO heeft benaderd dan kan deze inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

B.4.4 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en instemming

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging menen tegen te komen, dan dient de inschrijver Rietplas Inkoopadvies hiervan op de hoogte te brengen middels de informatie-uitwisseling (zie onderdeel B.5 van deze bijlage).

Mocht u na de nota's van inlichtingen nog bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van deze offerteaanvraag of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de inschrijving schriftelijk, gemotiveerd en aangetekend (Waanderweg 64, 7812 HZ Emmen) naar voren te brengen t.a.v. de vermelde contactpersoon. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie een inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Het indienen van offerte houdt impliciet in dat u als inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn inschrijving. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, kan de inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten. Indien aan een inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de inschrijving geacht niet te zijn gedaan. Inschrijvingen die niet voldoen aan de inhoudelijke eisen, zijn ongeldig en worden niet in behandeling genomen.

B.4.5 Gebruik merknaam of typen

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient u conform artikel 2.76, lid 2 van de Aanbestedingswet te lezen 'of daaraan gelijkwaardig'. Inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan EMCO om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

B.4.6 Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Door in te schrijven stemt de inschrijver in met de toepasselijkheid van alle voorwaarden en werkwijzen van EMCO die in de aanbestedingsdocumenten van onderhavige aanbesteding worden genoemd.

De GIBIT 2023 is van toepassing op deze opdracht en bijgevoegd als bijlage I. De algemene verkoopvoorwaarden van inschrijver (dan leverancier) worden uitdrukkelijk uitgesloten. Daar waar de Raamovereenkomst niet anders voorziet, zullen de GIBIT 2023 van toepassing zijn (bijlage I). Hoewel EMCO geen gemeente is, past EMCO toch de GIBIT 2023 toe als haar Algemene Inkoopvoorwaarden. Dit omdat de GIBIT 2023 naar de mening van EMCO het beste aansluit bij deze aanbesteding. Wel is het noodzakelijk dat EMCO op een aantal onderdelen afwijkt van de GIBIT 2023. Deze afwijkingen kunnen bestaan uit: inhoudelijke wijziging van de betreffende bepaling/het betreffende artikel, het vervallen van de betreffende bepaling/ het betreffende artikel of de toevoeging van een nieuwe bepaling / nieuw artikel. Alle afwijkingen worden in Bijlage I **vetgedrukt** weergegeven. EMCO vindt deze wijzigingen niet onredelijk bezwarend en ook niet disproportioneel in relatie tot het voorwerp van opdracht van de aanbesteding en de geraamde waarde daarvan.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie bijlage B5) voorstellen aan te dragen op de GIBIT 2023 en de in bijlage I reeds toegevoegde verwerkersovereenkomst. Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de GIBIT 2023 en de verwerkersovereenkomst daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. EMCO beoordeelt de voorstellen en daar waar zij een verbetering ziet, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. EMCO is niet verplicht de aangegeven tekstsuggesties over te nemen.

Eventueel aangepaste versies vormen vervolgens een vast uitgangspunt voor de inschrijving (Eis). Met andere woorden: door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de GIBIT 2023. De toepassing van algemene voorwaarden van inschrijver, hoe

ook genaamd, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Toepassing of verwijzing naar dergelijke algemene voorwaarden wordt beschouwd als een inschrijving onder voorwaarden en leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

B.4.7 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing kan EMCO de best scorende inschrijver(s) vragen in een verificatiegesprek haar inschrijving(en) toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende offerte, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit een verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving. In dat geval zal er niet opnieuw een aanbestedingstraject worden doorlopen, maar zal de opdracht worden gegund aan de inschrijver(s), die bij de aanbesteding in rang na de in eerste instantie gegunde inschrijvers als hoogst scorende inschrijvers zijn aangemerkt. Na beoordeling van de inschrijvingen zal EMCO alle inschrijvers schriftelijk mededelen (door middel van een gunningbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet) aan welke inschrijvers EMCO voornemens is de opdracht te gunnen. De mededeling houdende het voornemen tot gunning geeft de winnaars nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien deze mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan ook nog geen sprake van een overeenkomst tussen EMCO en de beoogde winnaars. Zo spoedig mogelijk – doch niet eerder dan 20 dagen na verzending van het voornemen – zal EMCO met de winnaars in contact treden om tot gunning over te gaan.

B.5 Vragenronde

Verzoeken om nadere informatie en vragen met betrekking tot de inhoud en aspecten rond de aanbestedingsprocedure kunnen tot uiterlijk **1 september 2025 vóór 9:00 uur** per e-mail worden ingediend op het adres: info@rietplas.nl. Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. Geïnteresseerden worden verzocht om bij het stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s). De gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord en in de Nota van inlichtingen 1 gepubliceerd op TenderNed. EMCO stelt het op prijs dat u de vragen ruim van tevoren indient. Wanneer er vragen zijn over de Nota van inlichtingen 1, kunnen deze nog gesteld worden. Let u op de data in de planning in bijlage A. Beantwoording van deze vragen geschiedt met de Nota van inlichtingen 2. Beide Nota's van inlichtingen maken integraal deel uit van dit Aanbestedingsdocument. De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken. Wanneer inschrijver van deze mogelijkheid geen gebruik maakt dan komt dit voor risico van inschrijver. EMCO en overige inschrijvers kunnen er dan gerechtvaardigd van uitgaan dat de inschrijver tegen de procedure alsook op de inhoud van deze aanbesteding geen bezwaren heeft. Op basis van de ingediende vragen en/of bezwaren kan EMCO besluiten om de aanbestedingsdocumenten aan te passen.

B.6 Indienen van de offerte

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een offerte voor **6 oktober 2025, 9.00 uur** via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een offerte of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. EMCO adviseert om tijdig te beginnen met het indienen van uw offerte.

B.7 Opening van de offertes

De opening van de kluis geschiedt niet openbaar aan de Waanderweg 64 te Emmen, op 6 oktober 2025 om 9.30 uur. Rietplas Inkoopadvies zal namens EMCO een procesverbaal versturen van de opening van de offertes met daarin vermeld welke partijen hebben geoffreerd.

B.8 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot inhoudelijke vragen of opmerkingen over de

aanbestedingsprocedure of over de wijze van aanbesteden. Deze vragen en opmerkingen kan een inschrijver stellen tijdens de aanbestedingsprocedure en deze worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen (zie onderdeel B.5 van deze bijlage). Blijft naar de mening van de inschrijver een reactie uit of is hij het niet eens met de reactie dan kan hij een klacht indienen.

Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de inschrijver gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. Dit klachtenmeldpunt wordt bemenst door een ervaren en onafhankelijke inkoper die is aangewezen om klachten te behandelen. Deze medewerker is niet betrokken bij de onderhavige aanbesteding. Zie bijlage K voor de klachtenprocedure van Rietplas. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. EMCO is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een inschrijver kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de inschrijver of EMCO) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door EMCO wordt beslist. Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl

B.9 Beoordelingssystematiek

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het projectteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in deze bijlage. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd. EMCO behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van EMCO herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door EMCO aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van EMCO niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden. De beoordelingssystematiek bestaat uit de volgende vijf stappen:

Stap 1: wijze van indiening

Allereerst stelt EMCO vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften in dit document met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats. Alleen inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling compleetheid

Vervolgens controleert EMCO of een inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het aanbestedingsdocument is opgesteld en ingevuld. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

EMCO onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde 'derde' uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van de ingediende Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook bijlage C10 en C11. Indien een inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding, wordt de inschrijving van de betreffende inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van de inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling naar stap 4.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt EMCO of een inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in bijlage B.12 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid op grond van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

Stap 5: beoordeling / gunning beste prijs-kwaliteitsverhouding aanbidding

Inschrijvingen die voldoen aan de bovenstaande stappen worden beoordeeld aan de hand van de beoordelingscriteria (hierna te noemen gunningcriteria). Uitgangspunt voor gunning van de opdracht is beste prijs kwaliteitsverhouding. Als inschrijver krijgt u na de gunning een gemotiveerde terugkoppeling van de beoordeling en de door u gescoorde punten. Zie bijlage B.13 voor de gunningscriteria. EMCO behoudt zich het recht voor om aan inschrijvers nadere bewijsstukken en/of toelichting op te vragen.

B.10 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruikgemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage F). Door het gebruik van dit UEA hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de UEA ermee akkoord dat EMCO zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten alle formele bewijsstukken, zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in deze bijlage en behorende bij de UEA, uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de verzenddatum van het schriftelijke verzoek bij EMCO te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking. Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale offerte. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

B.10.1 Bedrijfsgegevens

De inschrijver dient bij deel II van de UEA de bedrijfs- en contactgegevens van de inschrijver in te vullen. EMCO zal het contact met inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure laten verlopen via een door de inschrijver aangewezen contactpersoon. Deze contactpersoon dient gedurende de gehele procedure als enig aanspreekpunt te gelden. Indien door omstandigheden de contactpersoon gewijzigd wordt, dient dit tijdig door inschrijver schriftelijk aan de contactpersoon namens EMCO gemeld te worden.

B.10.2 Samenwerkingsverband

Bij een samenwerkingsverband gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder deel II van de UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemers uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen. De onderneming dient, indien hij bij deel II van de UEA heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, bij deel II van de UEA ook aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ten behoeve van de communicatie met EMCO dient een samenwerkingsverband een penvoerder aan te wijzen en weer te geven in deel II-B van de UEA. Deze penvoerder dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband op te treden. De penvoerder zorgt voor een overzichtelijke weergave in de offerte en geeft duidelijk aan welk document van welke onderneming afkomstig is. Wat in deze bijlage geldt voor 'inschrijver' geldt in het geval van een 'samenwerkingsverband' voor alle (afzonderlijke) deelnemers van het samenwerkingsverband.

B.10.3. Inschrijving handels- of beroepsregister

EMCO behoudt zich het recht voor om aan de inschrijver met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is te gunnen, nadere bewijsstukken op te vragen. Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet. De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Een geldige gedragsverklaring aanbesteden volstaat ook. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dient EMCO in staat te stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver. Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor EMCO duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van EMCO tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel te worden bijgevoegd van derden waarop de inschrijver zich beroept, van onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding.

B.10.4 Eén keer inschrijven

Inschrijver mag zich slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij als hoofdaannemer met onderaannemer(s), hetzij als één combinatie met één of meer andere partijen (zie hierboven). Handelt inschrijver in strijd met vorenstaande dan worden alle inschrijvingen waarin inschrijver participeert niet in behandeling genomen.

B.10.5 Nakoming verplichtingen

Indien inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij, verklaart inschrijver met de UEA dat de holding/groep/concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen.

B.11 Uitsluitingsgronden

Op het moment van inschrijving kan inschrijver volstaan met het ondertekenen van de UEA. Door het ondertekenen van deze UEA geeft inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat inschrijver de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van EMCO binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De verplichte uitsluitingsgronden (zie deel III.A en III.B van het UEA) zijn:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten;
- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;

- niet betalen van belastingen of sociale premies.

De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden (zie deel III.C van het UEA) zijn:

- schending verplichtingen o.b.v. milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;
- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

De bovengenoemde eisen gelden ook voor de afzonderlijke leden van een combinatie en de onderaannemers. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een lid van de combinatie of een onderaannemer, komt de desbetreffende inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

B.12 Geschiktheidseisen

Met de invulling van het UEA verklaart inschrijver tevens dat zijn onderneming voldoet aan de door EMCO gestelde geschiktheidseisen met betrekking technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid. Inschrijver kan een beroep op derden doen voor bepaalde kwalificaties. Deze moeten wel bij de inschrijving worden aangegeven.

B.12.1 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handels- of beroepsregister

Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister in het land van herkomst (voor Nederland: de Kamer van Koophandel). Uit deze inschrijving dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) namens de Inschrijver te blijken. De gegevens, zoals vermeld op het UEA-onderdeel IIA "gegevens over de ondernemer" en bij deel VI "Slotopmerkingen", dienen overeen te stemmen met de inschrijving in het Handelsregister.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. EMCO kan na voorlopige gunning vragen om de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een recent (niet ouder dan zes (6) maanden) Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met daarop minimaal de volledige naam, het registratienummer van de Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar.

NB: Het kan hierbij gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere entiteiten om de bevoegdheid van de ondertekenaar aan te tonen; of

- een volmacht, ondertekend door de volmachtgever(s), waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de gevolmachtigde blijkt. Deze volmacht dient dan vergezeld te gaan van een recent, op moment van sluiting inschrijftermijn niet ouder dan zes (6) maanden, Uittreksel uit het Handelsregister van het land van herkomst waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever(s) blijkt.

NB: Het kan hierbij gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere entiteiten om de bevoegdheid van de ondertekenaar aan te tonen

B.12.2 Financiële en economische draagkracht - continuïteit

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen. Indien inschrijver controleplichtig is, verklaart inschrijver door ondertekening van het UEA, dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. EMCO kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening. Indien inschrijver niet controleplichtig is, verklaart inschrijver door

ondertekening van het UEA, dat de financiële en economische draagkracht van de onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt. EMCO kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag.

B.12.3 Financiële en economische draagkracht - bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dient met zijn organisatie adequaat verzekerd te zijn tegen zaak- en persoonsschade. Hiervoor dient Inschrijver te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimumdekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- op jaarbasis.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Na voornemen tot gunning dient binnen zeven kalenderdagen een kopie van de polis (kopie voorblad volstaat) met de vereiste minimale dekking ingediend te worden. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat inschrijver is meeverzekerd. De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

B.12.4 Kerncompetenties

Door EMCO zijn voor beide percelen de volgende kerncompetenties vastgesteld, benodigd voor het toetsen van technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, overeenkomend met essentiële punten van de opdracht.

Kerncompetenties Perceel 1 – Telefonie:

- Kerncompetentie 1 – Implementatie & Migratie
Succesvolle realisatie van implementatie- en migratietrajecten in vaste en mobiele telefonie voor minimaal 300 gebruikers binnen één organisatie zonder onderbreking van de dienstverlening.
- Kerncompetentie 2 – Integratie & Innovatie
Technische expertise in het integreren van telefonieoplossingen binnen bestaande ICT-omgevingen, gecombineerd met het toepassen van innovatieve technologieën en hybride werkoplossingen.
- Kerncompetentie 3 – Continuïteit & Service
Organisatorisch vermogen om 24/7 continuïteit, beheer en storingsafhandeling te waarborgen, ondersteund door duidelijke SLA's en structurele optimalisatie.

Kerncompetenties Perceel 2 – Internetverbindingen

- Kerncompetentie 1 – Implementatie & Migratie
Ervaring met projectmatige implementatie en migratie van zakelijke internetverbindingen, zonder verstoring van de bedrijfsvoering.
- Kerncompetentie 2 – Betrouwbaarheid & Beschikbaarheid
Expertise in het ontwerpen, realiseren en beheren van redundante verbindingen met hoge beschikbaarheid en SLA-garanties.
- Kerncompetentie 3 – Schaalbaarheid & Flexibiliteit
Vermogen om schaalbare internetoplossingen te leveren die meebewegen met veranderende databehoeften en locatie-uitbreidingen.

Referentie-eisen:

De inschrijver dient voor de kerncompetenties gebruik te maken van het referentieformulier (Bijlage F) en dit via TenderNed bij de inschrijving te voegen. De referentie moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- de referentie moet de kerncompetentie afdekken;
- het is toegestaan om de kerncompetenties voor beide percelen aan te tonen door middel van één referentieopdracht. Het is daarnaast ook toegestaan om de levering en/of reparatie aan/voor verschillende opdrachtgevers bij elkaar op te tellen om te komen tot de gevraagde aantallen.
- de referentie moet recent zijn; niet ouder dan drie (3) jaar waarbij als uitgangspunt de datum van publicatie van deze aanbesteding wordt gehanteerd.
- Een toelichting op de referentie is toegestaan, met een maximum van 500 woorden.

Door het indienen van een offerte geeft de inschrijver EMCO toestemming om rechtstreeks contact op te nemen met de opgegeven referenties, zonder tussenkomst van de inschrijver. Het is daarom aan te raden om de referenties vooraf te informeren over mogelijk contact.

Voorwaarden:

- Indien de referentieopdracht in combinatie met of als hoofd-/onderaannemer is uitgevoerd, mag de inschrijver alleen het deel opvoeren dat hij zelf heeft uitgevoerd. Indien een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid van een derde, geldt artikel 2.94 van de Aanbestedingswet. In dat geval moeten gegevens worden overlegd die betrekking hebben op het eigen aandeel in de uitvoering.
- EMCO behoudt zich het recht voor om de opgegeven informatie te verifiëren bij de referent zoals vermeld op het referentieformulier.

B.12.5 Certificering

Inschrijver dient op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

- ISO 9001: inzake Kwaliteitsmanagement van haar bedrijfsprocessen:
Inschrijver dient over een ISO 9001:2015 of gelijkwaardig systeem voor kwaliteitsborging te beschikken. Minimeis is het hebben van een geldig ISO 9001:2015 of gelijkwaardig certificaat. Indien Inschrijver een gelijkwaardig alternatief voor ISO 9001:2015 gebruikt, kan hij de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem waarin Inschrijver aantoont dat de organisatie van Inschrijver maatregelen neemt om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening te waarborgen.

Inschrijver verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat inschrijver aan bovenstaande voldoet. Ten bewijze van het feit aan het bovenstaande te voldoen, dient inschrijver het UEA in te vullen en te ondertekenen. Slechts de inschrijver aan wie EMCO voornemens zijn de Opdracht te gunnen dienen binnen 5 Werkdagen na een eerste verzoek een digitale kopie van de originele certificaten te overleggen. Het certificaat moet op de datum van de aanbesteding geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

Indien inschrijver zelf niet voldoet aan deze Geschiktheidseis, kan inschrijver geen beroep doen op de technische bekwaamheid van een derde. In geval van inschrijving in Combinatie geldt dat de deelnemer aan de Combinatie moet voldoen aan deze geschiktheidseis.

B.12.5 Programma van Eisen

De inschrijver dient zich te conformeren aan de eisen gesteld in bijlage C. Elke eis heeft een uitsluitend karakter en er wordt van de inschrijver verwacht dat hij door ondertekening akkoord gaat met elke gestelde eis. Indien de inschrijver niet akkoord gaat met de eis dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding. Voor het eventueel doen van voorstellen voor alternatieve teksten is de informatieronde (bijlage B.5) bestemd. Door het

invullen en ondertekenen van de UEA bevestigt inschrijver dat hij akkoord gaat met het gestelde in het Programma van Eisen.

B.13 Gunningcriteria

De gunning vindt per perceel plaats. Een inschrijver kan voor beide percelen een aanbidding indienen. Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van gunningcriteria waaraan weegfactoren zijn gekoppeld. De uiteindelijke gunning zal tot stand komen, nadat alle beoordelingen in een overall beoordelingsstaat verzameld worden. De verhouding prijs en kwaliteit is als volgt bepaald:

- perceel 1: 40% prijsaspecten en 60% kwalitatieve aspecten (open vragen en presentatie);
- perceel 2: 70% prijsaspecten en 30% kwalitatieve aspecten (open vragen).

Deze onderdelen worden afzonderlijk per perceel beoordeeld.

B.13.1 Prijsaspecten Perceel 1 en 2

Het prijsinschrijfformulier ten behoeve van de berekening van de TCO (Total Cost of Ownership) is opgenomen in Bijlage E. Voor het bepalen van de prijsaspecten maakt EMCO gebruik van een open format, waarbij inschrijver onderscheid dient te maken in eenmalige en terugkerende kosten. Door middel van het invullen van het open kostenmodel wordt een vergelijkingsprijs bepaald voor de totale kosten over een periode van zes jaar (TCO 6 jaar).

Bij de beoordeling van de prijsaspecten wordt erop toegezien dat het prijzenblad volledig is ingevuld. Voor het doen van een prijsopgaaf gelden de volgende minimeisen:

- Prijzen en kosten dienen te worden aangegeven in euro's exclusief BTW, en op 2 decimalen nauwkeurig;
- Alle in het prijzenblad genoemde aantallen zijn indicatief en de Inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen;
- Alleen de eenheidsprijzen en vergoedingen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de overeenkomst.
- De in te vullen jaarlijkse kosten mogen pas in rekening worden gebracht na de livegang.
- Prijzen die elders genoemd worden in de inschrijving, scheppen geen rechten of verplichtingen voor EMCO de uitvoering van de definitieve overeenkomst.
- De prijs en/of prijzen in de inschrijving zijn niet manipulatief. De prijs en/of prijzen in de inschrijving zijn niet irreëel. Een 'irreële inschrijving' betekent dat deze niet op de werkelijkheid is gegrond, hetgeen betekent dat de opgegeven prijzen vanuit kostenperspectief niet te verantwoorden zijn door de inschrijver. Van een manipulatieve en/ of irreële inschrijving kan (eveneens) sprake zijn als:
 - de beoordelingssystematiek - als gevolg van miskenning door de inschrijver van bepaalde aannames van EMCO - zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord;
 - één of meer prijzen worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn, d.w.z. prijzen die niet gebaseerd zijn op normale kostprijzen met redelijke kortingen en winstmarges;
 - de prijzen niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
 - één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren;
 - sprake is van nul euro prijzen en/of negatieve prijzen.

Inschrijvers gebruiken voor de prijsaspecten Bijlage E1 ('Prijsaspecten Perceel 1') en/of Bijlage E2 ('Prijsaspecten Perceel 2'). EMCO dient vanuit bijlage E de vertaling te kunnen maken naar de TCO. Niet in het Prijzenblad opgenomen kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking. Het is aan inschrijver te bewaken dat alle werkzaamheden ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht (er valt te denken aan installatie, realisatie, onderhouds- en licentiekosten), worden gereflecteerd in het Prijzenblad (bijlage E).

EMCO wenst zowel internetverbindingen met als zonder overboeking (zie Bijlage E2).

De totaalprijs wordt conform de beoordelingsmethodiek omgerekend naar een puntentotaal. De offerte met het laagste inschrijfbedrag of gewogen uurtarief zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden

in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder met behulp van onderstaande formule:

$$(\text{laagste bedrag} : \text{te beoordelen bedrag}) \times \text{maximaal aantal punten} = \text{gewogen score}.$$

B.13.2 Kwalitatieve aspecten Perceel 1

De kwalitatieve aspecten van perceel 1 worden beoordeeld op basis van twee open vragen en een presentatie.

1. Implementatieplan

Van de Inschrijver wordt een implementatieplan verlangd waarin helder wordt beschreven op welke wijze de aangeboden dienst succesvol wordt geïmplementeerd, conform de in de opdracht gestelde eisen. Het plan moet worden opgesteld alsof het een volledige nieuwe implementatie betreft, ongeacht de rol van de huidige leverancier. Het implementatieplan dient in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen:

- a. Beschrijf op welke wijze de projectorganisatie is ingericht gedurende de implementatie en migratie. Ga hierbij ten minste in op de volgende aspecten:
 - Welke rollen, taken en verantwoordelijkheden worden belegd bij zowel Opdrachtgever als leverancier;
 - Een globale planning van de migratieperiode, inclusief belangrijkste mijlpalen en een inschatting van de benodigde inzet (uren en capaciteit) van beide partijen;
 - De belangrijkste risico's en beheersmaatregelen met betrekking tot een tijdige en probleemloze afronding van de migratie vóór de einddatum van het huidige contract.
- b. Geef een beschrijving van de wijze waarop de migratie naar de nieuwe dienstverlening zal plaatsvinden. Ga hierbij ten minste in op de volgende aspecten:
 - De aanpak voor de migratie van de bestaande situatie naar de nieuwe situatie, met inbegrip van hardware, abonnementen en onderliggende diensten;
 - De werkwijze voor het vervangen van simkaarten, inclusief logistiek, tijdigheid en dekking op alle betrokken locaties;
 - De wijze waarop medewerkers van de receptie (KCC) worden ingewerkt op de nieuwe omgeving.

Geef in een beschrijving van maximaal 4 pagina's A4 uw antwoord op de subvragen hierboven weer. Voeg uw beschrijving in formulier D1 toe op TenderNed.

2. Service

Na de migratie verwacht EMCO dat inschrijver proactief beheer, ondersteuning en advisering biedt gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst. Het doel is ontzorging van de ICT-organisatie en het gezamenlijk ontdekken en benutten van nieuwe mogelijkheden (zoals bijv. inzet van AI) ter ondersteuning van de dienstverlening. Beantwoord de volgende punten:

- a. Aangeboden oplossing
 - Een functionele beschrijving van de door u aangeboden telefonieoplossing waarmee de doelstellingen van Opdrachtgever worden gerealiseerd en die voldoet aan de eisen zoals omschreven in Bijlage A (Huidige en gewenste situatie) en Bijlage D (Programma van Eisen).
 - Welke functies kunnen door EMCO zelfstandig worden geconfigureerd of beheerd zonder tussenkomst van uw organisatie?
- b. Beschikbaarheid, betrouwbaarheid en calamiteiten
 - Op welke wijze waarborgt u de 24/7-beschikbaarheid van de dienstverlening.
 - Kunt u toelichten welke maatregelen u treft om de redundantie en betrouwbaarheid van de aangeboden oplossing te waarborgen?
 - Welke voorzieningen bevat uw oplossing ter voorkoming of minimalisering van storingen, en hoe onderscheidt u zich in termen van bedrijfszekerheid?
 - Graag ontvangen wij een concrete beschrijving, met daarin de aanpak bij (gedeeltelijke) netwerkuitval, uw failoverstrategie en de snelheid waarmee storingen of verstoringen worden opgeschaald en hersteld alsmede uw aanpak bij landelijke calamiteiten die impact hebben op vaste en mobiele telefonie.

c. Ondersteuning:

- Geef aan hoe u ondersteuning biedt bij het beheer van de bestaande dienstverlening, aanvragen van nieuwe diensten en periodiek bespreken van prestaties en nieuwe functionaliteiten?
- Op welke wijze geeft u invulling aan een adviserende en faciliterende rol gericht op het continu verbeteren van de dienstverlening, het signaleren en implementeren van innovaties, zoals AI toepassingen en toekomstige integraties van uw telefoniediensten met ICT-systemen die EMCO gebruikt.

Geef in een beschrijving van maximaal 4 pagina's A4 uw antwoord op de subvragen hierboven weer. Voeg uw beschrijving in formulier D2 toe op TenderNed.

3. Presentatie

Na beoordeling van de schriftelijke inschrijvingen worden maximaal twee (2) Inschrijvers, die voldoen aan alle gestelde eisen en de hoogste totaalscore op de kwalitatieve subcriteria en prijsaspecten hebben behaald, uitgenodigd voor het geven van een presentatie. De presentaties vinden plaats op **13 oktober 2025** en duren maximaal **60 minuten**. Van deze datum kan niet worden afgeweken; Inschrijvers dienen deze datum derhalve vooraf te reserveren.

De presentatie is gericht op het verkrijgen van een goed onderbouwd inzicht in de werking van de aangeboden oplossing, de gebruiksvriendelijkheid en de geschiktheid voor EMCO.

De presentatie bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Demonstratie en gebruikerstest

Inschrijver verzorgt een demonstratie waarin de werking van de oplossing wordt getoond aan de hand van praktijkvoorbeelden. De volgende onderdelen dienen ten minste aan bod te komen:

- dashboard van de telefonistefunctie (inclusief oproepbehandeling, doorverbinden, statusinformatie en telefoonboek);
- mobiele applicatie;
- beheerdersdashboard voor de IT-servicedesk.

2. Beantwoording van specifieke vragen

Beoordelaars kunnen tijdens of na de presentatie verdiepende vragen stellen ter verduidelijking van de aanbieding.

De presentatie wordt verzorgd door het team dat daadwerkelijk verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht. Dit team dient minimaal te bestaan uit:

- De accountmanager;
- De projectleider (verantwoordelijk voor implementatie en transitie);
- Een technisch of functioneel consultant.

B.13.3 Kwalitatieve aspecten Perceel 2**1. Implementatieplan**

Van inschrijver wordt een implementatieplan gevraagd waarin duidelijk wordt gemaakt, op welke wijze de aangeboden dienst succesvol zal worden geïmplementeerd, overeenkomstig de eisen die gesteld zijn aan de opdracht. Het plan moet worden opgesteld alsof het een volledige nieuwe implementatie betreft, ongeacht de rol van de huidige leverancier. Het implementatieplan dient in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen:

- a. Beschrijf op welke wijze de projectorganisatie is ingericht gedurende de implementatie en migratie. Ga hierbij ten minste in op de volgende aspecten:
- Een globale planning van de migratieperiode, inclusief belangrijkste mijlpalen en een inschatting van de benodigde inzet (uren en capaciteit) van beide partijen;
 - Welke rollen, taken en verantwoordelijkheden worden belegd bij zowel Opdrachtgever als leverancier;

- De belangrijkste risico's en beheersmaatregelen met betrekking tot een tijdige en probleemloze afronding van de migratie vóór de einddatum van het huidige contract.
 - Hoe wordt de acceptatietest uitgevoerd?
- b. Beschrijf hoe de overgang van de huidige situatie naar de nieuwe dienstverlening door de Inschrijver wordt vormgegeven. Ga daarbij in op:
- De verwachte impact van de transitie op de bereikbaarheid van EMCO;
 - De maatregelen die worden genomen om eventuele negatieve effecten op de bereikbaarheid te voorkomen of te minimaliseren

Geef in een beschrijving van maximaal 4 pagina's A4 uw antwoord op de subvragen hierboven weer. Voeg uw beschrijving in formulier D3 toe op TenderNed.

2. Service

Om de kwaliteit te kunnen beoordelen vraagt EMCO een SLA mee te sturen. Inschrijver wordt gevraagd de dienstverlening voor wat betreft het beheer en onderhoud te omschrijven met bijbehorende prestatienormen (KPI's) in de vorm van een Service Level Agreement die relevant zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst. Geef in uw uitwerking in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten:

- a. beschikbaarheid van de internetverbindingen;
- b. responsetijden naar aanleiding van meldingen en vragen,
- c. hersteltijd in geval van incidenten en/of calamiteiten, eventueel onderverdeeld naar rato van impact;
- d. matrix met relevante verantwoordelijkheden van beide partijen;
- e. rapportages
- f. escalatie- en klachtenprocedure;
- g. relevante KPI's, voorzien van bruikbare, goed meetbare normen.

De SLA mag als separate bijlage ingediend worden zonder dat deze meetelt bij de maximale aantal pagina's).

Geef in een beschrijving van maximaal 4 pagina's A4 uw antwoord op de subvragen hierboven weer. Voeg uw beschrijving in formulier D4 toe op TenderNed

Punten toekennen

De kwalitatieve gunningscriteria hierboven worden door het beoordelingsteam als volgt beoordeeld:

- Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt, zonder vooraf kennis te hebben genomen van het criterium prijs, de beantwoording van de open vragen individueel en onafhankelijk. Elk teamlid kent een puntenscore toe volgens het hieronder vermelde beoordelingskader.
- Iedere inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen kenmerken. Hoewel elke inschrijving individueel wordt beoordeeld, kan het beoordelingsteam bij de beoordeling rekening houden met observaties uit andere inschrijvingen. Deze observaties kunnen immers bijdragen aan het toetsingskader en het verwachtingspatroon van het beoordelingsteam.
- Na de individuele beoordeling wordt middels een plenair consensusoverleg één unaniem gedragen puntenscore per subvraag vastgesteld. Deze puntenscores worden vervolgens vermenigvuldigd met de weegfactor per subvraag. De som van deze gewogen scores per subvraag worden omgezet om de uiteindelijke score voor de hoofdvraag te bepalen.

Niet passend	• Het antwoord sluit niet of nauwelijks aan op de vraag of de eisen; het lijkt generiek of irrelevant. • Er wordt geen onderscheidend vermogen aangetoond; er is sprake van een standaardbenadering. • Geen of nauwelijks relevante inhoud, geen concreet bewijs of oplossingen. Er is een gebrek aan bewijs of duidelijke aansluiting op de wensen van opdrachtgever	0 punten
Onvoldoende	• Het antwoord biedt enige relevantie, maar mist diepgang of volledigheid. • Het onderscheidend vermogen is beperkt; de aanpak is niet specifiek voor de situatie.	2 punten

	Beperkte concrete voorbeelden of resultaten, en deze zijn weinig overtuigend.	
Matig	- Het antwoord is passend en geeft voldoende invulling aan de vraag, maar is niet inspirerend. - Bevat enige mate van onderscheidend vermogen, maar dit is niet substantieel. - Bevat enkele concrete voorbeelden, maar de onderbouwing kan sterker.	4 punten
Voldoende	- Het antwoord is relevant, sluit goed aan op de vraag en is duidelijk en volledig en laat onderscheidend vermogen zien. - Er worden concrete voordelen, voorbeelden en resultaten genoemd, die relevant zijn voor de specifieke situatie. - Toont onderscheidend vermogen door concrete voorbeelden, voordelen of aanpak.	6 punten
Goed	- Het antwoord is zeer relevant en goed onderbouwd, volledig en goed afgestemd op de specifieke vraag. - Er is duidelijk onderscheidend vermogen zichtbaar, met overtuigende voordelen en voorbeelden en unieke oplossingen. - Het antwoord toont innovatie, creativiteit of specifieke inzichten die verder gaan dan de standaard. - Het wordt ondersteund door bewijs zoals meetbare resultaten.	8 punten
Uitmuntend	- Het antwoord is uitzonderlijk relevant, zeer goed uitgewerkt en volledig afgestemd op de vraag. - Het antwoord toont een uniek en innovatief onderscheidend vermogen, ondersteund met overtuigend bewijs en concrete resultaten. - Het antwoord inspireert vertrouwen en onderscheidt zich duidelijk van concurrenten.	10 punten

N.B.: Toepassing van de gekozen beoordelingssystematiek kan betekenen dat het beoordelingsteam in het plenaire consensusoverleg van de beoordeling unaniem kan besluiten aan een inschrijver een score toe te kennen welke - al dan niet significant - afwijkt van het gemiddelde van de beoordelingen waartoe de individuele leden van het beoordelingsteam kwamen in de voorbereiding op het plenaire consensusoverleg.

B.13.4 Voorbeeld puntentelling

Hieronder is een voorbeeld van de puntentelling per perceel weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de totaalscore per onderdeel. De totaalscore van alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen. De Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk is de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding (voorheen economisch meest voordelige inschrijving). Aan deze Inschrijver wordt de raamovereenkomst gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op de eerste vraag de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

Voorbeeld puntentelling Perceel 1	Weeg- factor	Maximaal		Score inschrijver X		Score inschrijver Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijsaspecten (40%)							
Prijsaspect	40	10	400	€ 170	170	€ 200	340
Subtotaal			400	400		340	
Kwalitatieve Aspecten (60%)							
Open vraag 1	20	10	200	7	140	8	160
Open vraag 2	20	10	200	7	140	8	160
Subtotaal voor presentatie			800	680		660	
Presentatie	20	10	200	6	120	8	160
Totaal			1000	800		820	

Voorbeeld puntentelling Perceel 2	Weeg- factor	Maximaal		Score inschrijver X		Score inschrijver Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijsaspecten (70%)							
Prijsaspect	70	10	700	€ 100	630	€ 90	700
Subtotaal			700	630		700	
Kwalitatieve Aspecten (30%)							
Open vraag 1	10	10	100	8	80	6	60
Open vraag 2	20	10	200	8	80	6	120
Subtotaal			300	160		180	
Totaal			1000	810		880	

B.13.5 Verificatiebespreking en contractsluiting

Het doel van de verificatiebespreking is het verhelderen van eventuele onduidelijkheden. Het beoordelingsteam bepaalt welke onderwerpen tijdens de verificatiebespreking nader moeten worden toegelicht. Indien tijdens deze bespreking blijkt dat de inschrijving onjuiste, onvoldoende of onvolledige informatie bevat, of dat er onoverkomelijke bezwaren zijn die op basis van deze offerteaanvraag of geldende wet- en regelgeving leiden tot uitsluiting of afwijzing, kan EMCO besluiten de betreffende inschrijver alsnog uit te sluiten.

In dat geval wordt de totaalscore van de overige inschrijvingen opnieuw vastgesteld conform de offerteaanvraag. De inschrijver met de dan hoogste totaalscore wordt uitgenodigd voor een verificatiebespreking, waarbij dezelfde procedure wordt gevolgd.

Bijlage C. Programma van Eisen

In het onderhavige Programma van Eisen (PvE) zijn de eisen opgenomen waar de inschrijver in het kader van de te sluiten raamovereenkomst aan dient te voldoen. Daar waar in dit document 'Inschrijver' wordt benoemd dient na gunning te worden gelezen: 'Leverancier'.

A. Algemeen (beide percelen)	
Nr.	Omschrijving eis
1	Inschrijver garandeert dat de aanbidding volledig voldoet aan alle gestelde eisen in de offerteaanvraag, inclusief bijlagen.
2	Inschrijver garandeert dat de aanbidding de volledige gewenste situatie afdekt zoals beschreven in de offerteaanvraag.
3	Inschrijver verklaart akkoord te gaan met alle uitgangspunten voor de inhoudelijke offerte (Inschrijving), zoals beschreven in de offerteaanvraag en bijlagen.
4	Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de laatste versie van de concept Overeenkomst.
5	Inschrijver conformeert zich zonder voorbehoud en met uitdrukkelijke terzijdestelling van zijn eigen Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023, Bijlage I). De algemene voorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
6	Inschrijver treedt op als hoofdaannemer. Opdrachtgever heeft te allen tijde één aanspreekpunt. De voertaal is Nederlands.
7	Door het indienen van een inschrijving maken de door inschrijver gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
8	Leverancier is aantoonbaar in het bezit van een kwaliteitssysteem gedurende de looptijd van het contract, ISO 9001 of gelijkwaardig.
9	Aan het einde van de contractlooptijd dient inschrijver proactief, en tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven, mee te werken aan een complete overdracht naar een nieuwe Leverancier. Hieronder kunnen bijvoorbeeld projectmanagement uren en overdracht van beschreven procedures vallen. Leverancier moet kosteloze nummer portabiliteit garanderen bij verandering van leverancier.
10	Na de eerste twee jaar van de Overeenkomst en daaropvolgend elke twee jaar van de Overeenkomst wordt de prijs van de bel-en databundels naar beneden toe bijgesteld indien de stand van de markt op dat moment dat toelaat. De peildatum voor bijstelling is december in het voorafgaande kalenderjaar.
11	Alle programmatuur, bestanden en gegevens in het aangeboden oplossingsconcept worden door Leverancier veiliggesteld. Dat wil zeggen: worden opgeslagen en hersteld (100% restore) in geval het aangeboden oplossingsconcept verstoord is geweest, is gereset, automatisch of handmatig wordt herstart of gereboot, en opnieuw operationeel is.
12	Inschrijver moet bij het opstellen van de technische specificaties rekening houden met de uit het Unierecht voortvloeiende eisen op het gebied van gegevensbescherming, met name wat de ontwerpisen voor de verwerking van persoonsgegevens betreft (Privacy by Design).
13	De leveringsomvang kan op alle onderdelen opgeschaald en afgeschaald worden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, met een maximum van 15% krimp per jaar over het totaal aantal aansluitingen bij aanvang van de raamovereenkomst. Het uitbreiden van de aantal users, abonnementen, kanalen ed. van bestaande diensten kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden toegevoegd aan de overeenkomst onder gelijke voorwaarden en kosten en hebben altijd maximaal de contracteinddatum van de Overeenkomst. Bij de op- en afschaling blijft de werking en kwaliteit van het aangeboden oplossingsconcept te allen tijde minimaal gelijk evenals alle in de Inschrijving geconformeerde functionaliteiten en faciliteiten.

14	Inschrijver garandeert dat op alle geleverde randapparatuur en software en clouddiensten die noodzakelijk zijn voor een juiste werking van de volledige aangeboden dienstverlening altijd zijn voorzien van de laatste (veiligheids-)updates en patches.
15	Eventueel verleende prestaties die niet expliciet zijn overeengekomen, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.
16	Kosten voor aanvullende opdrachten of werkzaamheden kunnen alleen worden gefactureerd indien deze schriftelijk zijn aangevraagd door de Opdrachtgever.
17	Inschrijver voldoet bij de uitvoering van de opdracht met zowel de dienstverlening als de in te zetten producten aan alle geldende wet- en regelgeving.
18	Opdrachtgever blijft eigenaar van alle data die in de ICT Prestatie is vastgelegd.
19	Persoonsgegevens blijven eigendom van de persoon van wie de gegevens zijn vastgelegd.
20	Inschrijver conformeert zich met de aangeboden ICT Prestatie aan de AVG, op basis van de bijgevoegde model verwerkersovereenkomst (bijlage J).
21	Af te sluiten abonnementen hebben gedurende de looptijd van het contract en verlengingsjaren steeds dezelfde einddatum als de Raamovereenkomst. Op deze wijze kan het geheel van diensten gelijktijdig verlengd of opgezegd worden.
22	Updates en upgrades van soft- hard- en firmware in het aangeboden oplossingsconcept leiden in principe niet tot verminderde werking of verminderde security of verplichte aanpassingen in de applicaties, netwerken en systemen van Opdrachtgever.
23	Het systeem en alle ondersteunende applicaties en diensten voldoen gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst aan de geldende wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid, en maken gebruik van de meest recente, algemeen aanvaarde beveiligingsprotocollen en -algoritmen. Inschrijver toont aan dat de systemen en applicaties voldoen aan de ISO 27001-certificering. Dit bewijs wordt door de voorlopig gegunde partij aangeleverd bij de voorlopige gunning.

B. Technische en functionele eisen t.a.v. perceel 1: telefonie	
Nr.	Omschrijving eis
1	Basisfunctionaliteiten telefoniedienst - Leverancier levert ten minste de volgende basisdiensten: - Het afhandelen van inkomend en uitgaand telefoonverkeer; - Nummerweergave (Caller ID); - Doorkiesfunctionaliteit per gebruiker; - Groepsfunctie voor afhandeling van oproepen via belgroepen of wachtrijen.
2	Beschikbaarheid en betrouwbaarheid - De beschikbaarheid van de telefoniedienst voor het routeren en afhandelen van gesprekken naar en van nummers van Opdrachtgever is minimaal 99,9%, gemeten over een periode van 12 maanden. - Na uitval van de telefoniedienst wordt automatisch een herstart uitgevoerd (zogenaamde 'warmer start'), waarbij de volledige dienstverlening binnen 15 minuten volledig operationeel is, inclusief alle verbindingen en routeringen.
3	Hardware en aansluitingen op locatie Alle hardwarecomponenten die Leverancier op locaties van Opdrachtgever plaatst ten behoeve van de telefoniediensten: - Worden aangesloten op de aanwezige noodstroomvoorziening van Opdrachtgever; - Zijn voorzien van duidelijke labels en herkenbaar als onderdeel van de telefonie-infrastructuur; - Worden aangesloten via Ethernet met RJ-45-connectoren. - Indien fysieke apparatuur aan een specifiek Voice VLAN moet worden gekoppeld, beschrijft Inschrijver de technische randvoorwaarden en inrichting. Opdrachtgever stelt dit in vóór implementatie.

4	Mobiele dekking en prestaties Opdrachtgever vereist goede binnen- en buitenhuisdekking op alle locaties (terreinen, gebouwen en werkgebieden). - Inschrijver garandeert op minimaal 90% van het vloeroppervlak van de gebouwen de volgende signaalsterktes: - 2G: ≥ -85 dBm - 3G: ≥ -95 dBm - 4G: ≥ -110 dBm - 5G: tussen -100 en -110 dBm Inschrijver voegt een meetrapport toe met: - Kwantitatieve dekking voor mobiele spraak en data; - Signaleringen conform bovenstaande specificaties; - Kwaliteitsanalyse per locatie (zoals gevraagd in het prijzenblad); - Advies over mogelijke verbetermaatregelen waar dekking onvoldoende is; - Uitleg over meetmethoden, gebruikte termen en kleuren; - Vermelding van de (onafhankelijke) partij die de metingen heeft uitgevoerd; - Inzicht in het landelijke dekkinggebied en gebruikte frequenties. - Indien niet beschikbaar: een onderbouwde deskresearch is toegestaan. De voorlopig gegunde leverancier toont de gegevens uit het meetrapport aan tijdens de verificatiefase.
5	Gebruik van mobiele netwerken en alternatieven - 5G-gebruik is standaard onderdeel van het aangeboden concept. - Inschrijver geeft aan welke netwerkverbeteringen en capaciteitsuitbreidingen gepland zijn in gebieden met onvoldoende dekking, inclusief verwachte realisatiedatum. - Indien in bepaalde gebieden geen voldoende buitendeckking mogelijk is, biedt Leverancier alternatieve abonnementen via een ander netwerk met wél dekking. Deze worden: • Indien mogelijk opgenomen in de reguliere maandfacturen; • Indien niet mogelijk: maandelijks verzamelfacturen per partij (Leverancier en Onderaannemer).
6	Mobiele diensten en netwerkprestaties - Het aangeboden concept ondersteunt mobiele spraak-, data- en internetdiensten. - De oplossing is volledig transparant voor IP-diensten, waaronder ten minste: • E-mail- en agenda-synchronisatie; • Webtoegang en bestandsverkeer; • Gebruik van mobiele applicaties. - De beschikbaarheid van mobiele spraak- en datadiensten bedraagt minimaal 99,5%, gemeten over 12 maanden. - De voorlopig gegunde leverancier levert ter verificatie: • Een beschikbaarheidsrapport over het jaar 2024; • Inzicht in aantal netwerkonderbrekingen, major verstoringen en gemiddelde hersteltijd over diezelfde periode.
7	Eisen vaste telefonie en nummerbeheer - Leverancier activeert en beheert de bestaande geografische nummers, nummerblokken en 06-nummers van Opdrachtgever op het openbare netwerk of het netwerk van een combinant. - De geografische-nummers worden rechtstreeks gekoppeld aan vaste en/of mobiele aansluitingen van Opdrachtgever, zonder gebruik van onderliggende geografische of lokale nummers (geen “overlay”). - Bij uitgaande oproepen kan elk van deze geografische-nummers worden gebruikt als afzendnummer (CLIP). - Bij inkomende oproepen die worden doorgeschakeld naar mobiele nummers van Opdrachtgever of naar externe partijen, wordt het oorspronkelijke nummer van de beller (Anummer) getoond aan de ontvanger (CLIP).

	- In geval van migratie naar een ander netwerk zorgt Leverancier voor correcte portering van alle 0591-nummers conform OPTA-regelgeving. - Gedurende de looptijd van de overeenkomst biedt Leverancier de mogelijkheid om mobiele nummers vrij te geven voor portering (bijv. bij uitdiensttreding van medewerkers). - Bij beëindiging van de overeenkomst garandeert Leverancier dat: • De 0591-nummers eigendom van Opdrachtgever blijven; • De bijbehorende functionaliteit behouden blijft; • De overdracht (portering) naar een andere provider ordentelijk verloopt.
8	Software voor werkplekomgeving Indien gebruik wordt gemaakt van ondersteunende applicaties waarmee eindgebruikers zelf functionaliteiten kunnen beheren, gelden de volgende vereisten: - Applicaties moeten volledig functioneel zijn op de mobiele werkplekken van Opdrachtgever, voorzien van Remote Desktop Service en (toekomst) Microsoft 365. - Indien de applicatie beschikbaar is als mobiele app, dient deze geschikt te zijn voor iOS / Android en minimaal de laatste drie major versies van iOS / Android te ondersteunen. - De applicatie moet geschikt zijn voor uitrol via Microsoft Intune, het systeem dat Opdrachtgever gebruikt voor software-installatie op werkplekken en mobiele apparaten.
9	Migratie, netwerkintegratie en SIM-functionaliteit - In geval van migratie naar een nieuw netwerk zet Leverancier alle bestaande 06-nummers van Opdrachtgever tijdig en conform de geldende OPTA-regelgeving om, met inachtneming van de geldende procedures voor portering en migratie. - Alle mobiele abonnementen van Opdrachtgever moeten gebruik kunnen maken van alle mobiele netwerken van derden waarmee Leverancier roamingovereenkomsten heeft gesloten, zowel voor spraak als voor dataverkeer. - Mobiele aansluitingen dienen geleverd te kunnen worden via standaard SIM-kaarten, micro SIM-kaarten, nano SIM-kaarten en eSIM. - Mobiele spraak- en data-abonnementen moeten afzonderlijk én gecombineerd op één SIM-kaart geleverd kunnen worden. - SIM-kaarten en eSIMs worden kosteloos verstrekt door Leverancier en zijn vooraf voorzien van een 06- of 097-nummer. Opdrachtgever kan deze zelfstandig activeren. Alternatief mag Leverancier een vergelijkbare oplossing bieden waarmee Opdrachtgever snel en flexibel nieuwe SIM-nummers in gebruik kan nemen. - Er worden door Leverancier geen beperkingen opgelegd aan de randapparatuur waarmee de SIM-kaarten worden gebruikt, mits deze apparatuur voldoet aan de relevante CE-normeringen. Dit geldt onder meer voor GSM-toestellen, smartphones, tablets en laptops.
10	Mobiele functionaliteiten en bereikbaarheid - Het is mogelijk om mobiele telefoonnummers door te schakelen naar een willekeurige vaste of mobiele bestemming, ongeacht provider of netwerk. - Wisselgesprekken zijn ondersteund op mobiele aansluitingen, zodat gebruikers tijdens een gesprek een tweede oproep kunnen ontvangen of starten. - Bij inkomende externe oproepen wordt het nummer van de beller (CLI) automatisch weergegeven op het toestel, mits dit niet door de beller is afgeschermd. - De voicemailfunctie is standaard beschikbaar voor iedere mobiele gebruiker, zowel binnen Nederland als in het buitenland. - Mobiele gebruikers ontvangen automatisch een SMS-notificatie bij een nieuw ingesproken voicemailbericht. - De opslagcapaciteit van voicemail bedraagt ten minste 15 minuten of 15 berichten per mobiele gebruiker.

	- Datum en tijdstip van inspreken van voicemailberichten worden geregistreerd en kunnen door de gebruiker worden uitgelezen of beluisterd. - Gebruikers kunnen persoonlijke begroetingen inspreken voor hun voicemail. Daarbij is het mogelijk om meerdere begroetingsteksten op te slaan en zelf de actieve begroeting te selecteren. - De SMS-functionaliteit is standaard beschikbaar voor iedere mobiele gebruiker. - Het is mogelijk om het ontvangen van betaalde SMS-berichten (reverse billing/SMS Premium) voor gebruikers te blokkeren. - In de volgende situaties worden inkomende oproepen automatisch doorgeschakeld naar een vooraf ingestelde bestemming (bijvoorbeeld voicemail of secretariaat): - Indien de oproep niet wordt beantwoord; - Indien het mobiele netwerk tijdelijk niet bereikbaar is; - Indien het mobiele toestel is uitgeschakeld.
11	Mobiele data- en internetdiensten - De mobiele data- en internetdienst is volledig geïntegreerd met de telefoniedienst en kan gelijktijdig worden gebruikt. - De mobiele datadienst is gebaseerd op 5G-technologie en kent geen snelheidsbeperkingen. - Het gemiddeld dataverbruik per aansluiting bedraagt ten minste 2 GB per maand. Binnen het aangeboden tariefmodel leidt overschrijding van dit gemiddelde verbruik niet tot extra kosten, zolang het totale verbruik binnen de bedrijfsbundel blijft. - Het is mogelijk om per gebruiker een drempelwaarde voor dataverbruik in te stellen als percentage van 2 GB. Bij het bereiken van deze waarde wordt een automatische notificatie verzonden naar de betreffende mobiele aansluiting. - Beheerders krijgen via een webportal en/of app actueel inzicht in het dataverbruik van individuele aansluitingen en de totale bundel, zodat zij bij overschrijding tijdig kunnen ingrijpen. - De mobiele data-abonnementen bieden onbeperkte toegang tot internet zonder technische of inhoudelijke beperkingen. - Toegang tot streaming audio, streaming video en VOIP is standaard en ongefilterd beschikbaar. - Het is mogelijk om spraak- en datasessies gelijktijdig te gebruiken op een aansluiting. - Persoonlijke hotspot via geschikte smartphones wordt volledig ondersteund, zonder beperkingen of aanvullende voorwaarden. - De mobiele internetabonnementen zijn direct bruikbaar in het buitenland zonder dat vooraf netwerkinstellingen hoeven te worden aangepast. - IPv6-ondersteuning is gegarandeerd op het mobiele netwerk, ten behoeve van de toekomstbestendigheid en continuïteit van de dienstverlening.
12	Vast-Mobiel Integratie (VMI) - VMI-aansluitingen bieden de mogelijkheid om per uitgaande oproep te kiezen welk nummer als afzender (CLIP) wordt meegestuurd: het 06-nummer, een individueel 0591-doorkiesnummer of een centraal/groeps-nummer. - VMI-aansluitingen maken gebruik van de standaard belapplicatie (native dialer) van het mobiele toestel voor zowel inkomende als uitgaande gesprekken. Er zijn geen aanvullende applicaties of handelingen vereist om gesprekken te voeren of te ontvangen. - Instellingen van de VMI-aansluiting kunnen door gebruikers zelf worden beheerd via een mobiele app en/of webportaal. Dit betreft onder andere het wijzigen van het meegestuurde CLIP-nummer, het in- of uitschakelen van groepsdeelname, het instellen van volgstanden en het configureren van doorschakelingen.
13	Contact Center functionaliteiten: - Bedienpost-gebruikersinterface is toegankelijk vanaf desktop/laptop. - Headsetgebruik is mogelijk. - Combinatie met een vast toestel is mogelijk.

	- Meerdere telefonische ingangen (externe en interne nummers) kunnen op één of meerdere bedienposten worden afgehandeld. - Voor telefonisten is zichtbaar op welk specifiek telefoonnummer gebeld wordt, het nummer en, indien beschikbaar, de naam van de beller (nummerherkenning). - Terugvalverkeer is herkenbaar in de bedienpostapplicatie. - Auto attendant kan automatisch oproepen beantwoorden als alle telefonisten bezet zijn. - Inkomende gesprekken kunnen op meerdere bedienposten tegelijk worden beantwoord. - Specifieke (nood) nummers kunnen prioriteit krijgen en visueel/akoestisch onderscheidend binnenkomen. - Telefonisten zien real-time wachtrijstatus inclusief aantal wachtenden. - Wachtrijen ondersteunen standaard wachtrijmeldingen en muziek on hold. - Welkomsteksten en menu's worden automatisch aangepast op basis van datum en tijd via een kalenderfunctie.
--	--

D. Technische eisen t.a.v. perceel 2: internetverbindingen	
Nr.	Omschrijving eis
1	Schaalbare internetverbinding per locatie Elke locatie dient te worden voorzien van een stabiele en schaalbare internetverbinding die geschikt is voor groeiend dataverbruik in de komende jaren.
2	Ondersteuning hybride werken De verbinding moet geschikt zijn voor hybride werken en zonder beperkingen ondersteuning bieden aan toepassingen zoals VPN, VoIP en videoconferencing.
3	Beschikbaarheid verbinding De internetverbinding dient 24/7 beschikbaar te zijn met een minimale maandelijkse uptime van 99,8%.
4	Onderhoud buiten kantooruren Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, voert Leverancier onderhoud uit buiten reguliere kantooruren, dat wil zeggen na 21:00 uur op werkdagen en in het weekend. Daarbij is Leverancier proactief in de communicatie naar Opdrachtgever.
5	Aansluiting van alle locaties Leverancier is verantwoordelijk voor de aansluiting van alle door Opdrachtgever opgegeven locaties, inclusief xDSL verbindingen op groen locaties (Bijlage L).
6	Alternatieve levering bij onmogelijke aansluiting Indien aansluiting op een locatie niet mogelijk blijkt, is Leverancier verantwoordelijk voor het zoeken naar een alternatieve oplossing via een andere leverancier. Hierbij treedt Leverancier op als aanspreekpunt richting Opdrachtgever.
7	Monitoring van verbindingen De internetverbindingen moeten op afstand door Opdrachtgever te monitoren zijn, via een ping-methode vanuit het monitoringssysteem van Opdrachtgever
8	Netwerkaansluitingen modem (voor niet-glasaansluitingen) Het geleverde modem dient minimaal vier fysieke netwerkaansluitingen (ethernetpoorten) te bevatten voor het aansluiten van apparatuur van Opdrachtgever. Indien dit niet mogelijk is, dient Leverancier ondersteuning te bieden voor de koppeling met het bestaande interne netwerk van Opdrachtgever.
9	DHCP-functionaliteit (voor niet-glasaansluitingen) De oplossing moet lokaal voorzien zijn van DHCP-functionaliteit voor het automatisch toekennen van IP-adressen aan interne apparatuur van Opdrachtgever.
10	Beveiliging modem (voor niet-glasaansluitingen) Het modem dient voorzien te zijn van een sterk, niet-standaard wachtwoord en moet voldoen aan de geldende beveiligingsnormen die voor Opdrachtgever van toepassing zijn. Alternatief is een managed dienst waarbij de consoletoegang is afgesloten voor onbevoegden.

	Leverancier is verantwoordelijk voor het uitvoeren van firmware- en beveiligingsupdates van het geleverde modem en netwerkapparatuur. Updates worden op reguliere basis uitgevoerd, of indien noodzakelijk ad-hoc, in overleg met Opdrachtgever.
11	Minimale internetsnelheid per locatiegrootte Leverancier levert per locatie minimaal de volgende down-/upload-snelheden: - 200 / 200 Mbps [locatie Brinkenshalte, Emmen] - 100 / 30 Mbps [locatie Monierweg Coevorden] - 1000 / 1000 Mbps [Locatie Abel tasmanstraat, Emmen] - 50 / 10 Mbps op groen locaties.
12	Geen PPPoE De internetverbinding mag niet gebruikmaken van PPPoE (Point-to-Point Protocol over Ethernet).
13	Vast IP-adres Er wordt standaard een vast IP-adres geleverd bij de internetverbinding (op hoofdlocatie een blok van 8-IPadressen).
14	Bandbreedte-aanpassing Zodra een hogere bandbreedte gangbaar wordt, levert de Inschrijver deze hogere bandbreedte tegen dezelfde prijs als de inschrijfprijs.
15	Onbeperkt gebruik zonder restricties De aangeboden internetverbindingen kunnen onbeperkt en zonder restricties worden gebruikt. Er worden geen beperkingen gesteld aan te gebruiken protocollen, poortnummers of datagebruik.

E. Eisen t.a.v. implementatie, oplevering en acceptatie (beide percelen)	
Nr.	Omschrijving eis
1	Voor het gehele traject wordt door inschrijver een implementatieplan opgesteld. Inschrijver start met de implementatie direct na de gunning. Ten behoeve van de formele acceptatie stelt inschrijver een test- en acceptatieprocedure op. Inschrijver levert de nieuwe telefonie omgeving en internetverbindingen per 1 januari 2026 op.
2	De installatie- en implementatiewerkzaamheden zijn onderdeel van de opdracht en omvatten alle werkzaamheden voor het installeren, implementeren, testen en werkend opleveren naar klant specifieke inrichting van de aangeboden clouddiensten, -applicaties en verbindingen bij Opdrachtgever. De werkzaamheden omvatten in ieder geval: - inrichten van nieuwe telefonie omgeving - inrichten van call flows aan de hand van de aangeleverde informatie - inrichten en programmeren van de noodzakelijke hardware/software (oa. SIP gateway) - op basis van het aangeleverde nummerplan het inrichten van dit nummerplan in de nieuwe omgeving - porteren van de bestaande externe nummerreeksen - aanmelden van bestaande vaste toestellen (plaatsen en patchen doet opdrachtgever zelf) - projectmanagement namens inschrijver - uitvoeren van gezamenlijke acceptatie test van centrale omgeving - uitvoeren van acceptatie testen centraal en per locatie - verlenen van nazorg tijdens en na de migratie - aanleveren en activeren van nieuwe simkaarten - migreren van bestaande mobiele abonnementen naar de nieuwe mobiele omgeving - opleiden van de medewerkers van de Servicedesk IT en de gebruikers van de bedienposten - opleveren van het Protocol van oplevering per instelling en inzicht in de gerealiseerde programmering.
3	Inschrijver stelt een ervaren projectleider aan die resultaatverantwoordelijk is voor een succesvolle implementatie. Deze projectleider zal gedurende de periode tussen opdrachtverstrekking en oplevering van het implementatietraject niet worden vervangen, tenzij er sprake is van ziekte of anderszins situaties

	waarin het goed functioneren in het geding komt. In dat geval zal er overleg zijn tussen inschrijver en Opdrachtgever aangaande de ontstane situatie en in overleg vaststellen wie de vervanger wordt (ervaring en competenties) en de wijze waarop de vervanging plaatsvindt. Van de projectleider van inschrijver wordt verwacht dat hij de coördinatie voert over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd door of in opdracht van inschrijver. Hierbij wordt een proactieve instelling van de inschrijver/projectleider verwacht, waaronder ook het aansturen van andere Leveranciers die bijdragen aan het succesvol realiseren van het eindresultaat.
4	De projectleider dient tenminste de volgende werkzaamheden uit te voeren: - bewaken van de tijdsplanning; - tijdig signaleren en (laten) oplossen van knelpunten; - voorkomen van meerwerk(kosten) - rapporteren van de voortgang op wekelijkse basis, mondeling (bij Opdrachtgever op het Landelijk Kantoor en/of op afstand via online elektronische media, zoals Teams) en via email.
5	Inschrijver dient gedurende minimaal de eerste 2 dagen na inbedrijfstelling van de nieuwe telefonie omgeving gedurende kantooruren continu één medewerker op de hoofdlocatie van Opdrachtgever beschikbaar voor nazorg.
6	Opdrachtgever zal na bovenstaande oplevering testen uitvoeren waarbij wordt aangetoond dat alle aangeboden functionaliteiten worden geboden. Hiertoe zal een door beide partijen vastgesteld testplan worden gehanteerd. Inschrijver dient een engineer beschikbaar te stellen voor het gezamenlijk doorlopen van de test. Mocht er onverhoopt iets niet functioneren zoals afgesproken, dan dient dezelfde engineer direct de vereiste aanpassingen in de configuratie te kunnen doorvoeren. Definitieve eindoplevering zal pas plaatsvinden na akkoord van de testresultaten.
7	Migratie dient zorgvuldig gepland te worden. Waardoor de 24/7 bereikbaarheid van de Opdrachtgever tijdens de migratie geen overlast ondervindt.
8	De Oplevering geschiedt op de datum zoals in Eis E1 gesteld. Indien inschrijver de overeengekomen afspraken voor voltooiing van de opdracht tot migratie door aan haar toe te rekenen oorzaken overschrijdt zal Opdrachtgever het recht hebben een boete te eisen.
9	Het opleiden van de Helpdesk IT wordt op locatie gegeven. De beheertraining bestaat uit minimaal twee maal één dag op de ingerichte nieuwe telefonie omgeving van Opdrachtgever en voordat Opdrachtgever naar de nieuwe telefonieomgeving wordt gemigreerd. De bedienposttraining bestaat uit twee maal een halve dag training op locatie. In deze halve dag worden de per locatie (2) alle medewerkers die met een bedienpost werken geïnstrueerd.
10	Handleidingen (van toestellen, applicaties) worden na gunning digitaal (Pdf) en in de Nederlandse taal ter beschikking gesteld.
11	Inschrijver is verantwoordelijk voor het inrichten/ afstemmen over inrichting van de beheeromgeving, zodat het beheerproces welke is overeengekomen en vastgelegd in een SLA (Service Level Agreement) en DAP (Dossier Afspraken en Procedures) kan worden uitgevoerd. Deze documenten dienen voor livegang gereed te zijn.
12	Inschrijver verzorgt alle benodigde wettelijke vergunningen t.b.v. het aansluiten van de internetverbindingen inclusief voor de eventueel benodigde graafwerkzaamheden. Aan het verzorgen van de vergunningen zijn voor Opdrachtgever geen extra kosten verbonden.
13	Oplevering van de internetverbindingen dient tenminste vijf werkdagen voor de daadwerkelijke opleverdatum aangekondigd te worden.
14	Gevraagde internetverbindingen worden bedrijfsvaardig en operationeel opgeleverd. Met een bedrijfsvaardige oplevering wordt bedoeld dat alle verbindingen geïnstalleerd, geconfigureerd, getest (acceptatietest) en gedocumenteerd moeten worden opgeleverd. Geleverde materialen vervallen -tenzij anders aangegeven in de inschrijving- per einddatum van de Overeenkomst om niet aan Opdrachtgever, tot dat moment blijven deze eigendom van de Inschrijver. De Inschrijver moet alle voor een

	bedrijfsvaardige oplevering noodzakelijke installatie- en configuratiewerkzaamheden opnemen in de inschrijving.
15	Eventuele graafwerkzaamheden op het terrein van Opdrachtgever, inpandig hak- en breekwerk wordt uitsluitend na overleg met Opdrachtgever gepland.

F. Eisen t.a.v. Service, support en software assurance (SLA)	
Nr.	Omschrijving eis
1	Inschrijver wijst een vaste contactpersoon én een vervanger aan voor alle vragen, opmerkingen en klachten van de Opdrachtgever. Beide functionarissen beschikken over een vast telefoonnummer en e-mailadres waarop zij bereikbaar zijn.
2	Indien inschrijver gebruikmaakt van onderaannemers, wordt een directe contactpersoon bij de betreffende onderaannemer aangewezen voor snelle afhandeling van complexe en/of urgente storingen en vragen.
3	Inschrijver verzorgt het volledige technische beheer van de gehele dienst. Technisch beheer omvat onder andere maar niet uitsluitend het uitvoeren van patches, het updaten van software, het zorg dragen voor back-ups en het beschikbaar houden en zorgen voor een correcte werking van de telecommunicatiedienst als geheel en van de verschillende onderdelen daarbinnen.
4	Leverancier (de winnende Inschrijver) en Opdrachtgever sluiten een Service Level Agreement (SLA) af voor het onderhoud en beheer van de nieuwe telefonie omgeving.
5	De Servicedesk IT van Opdrachtgever is het eerste aanspreekpunt voor de gehele organisatie voor alle ICT-gerelateerde zaken. Na een melding wordt deze door de Service IT beoordeeld, de prioriteit vastgesteld en wordt bepaald of de melding extern of bij een interne oplosgroep wordt belegd. Storingen ten aanzien van telefonische bereikbaarheid worden door de Servicedesk IT van Opdrachtgever bij inschrijver bekend gemaakt. De definitieve demarcatie van beheerwerkzaamheden door de Servicedesk IT wordt door Partijen in een later stadium vastgelegd en beschreven in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).
6	Ter ondersteuning van de Servicedesk IT biedt inschrijver een webbased (online) beheerplatform c.q. webportaal en een telefonische helpdesk, in de Nederlandse taal, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen, klachten en storingen kunnen worden gedeponereerd. Deze helpdesk dient tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 17.30 uur) telefonisch bereikbaar te zijn.
7	Bij niet-standaard wijzigingen zal de Leverancier op verzoek van Opdrachtgever een marktconforme offerte opstellen voor de implementatie van de gevraagde wijziging. De offerte is ter acceptatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet verplicht de offerte te accepteren.
8	In overleg met Opdrachtgever worden onderhoudsdata en onderhoudsweekenden minimaal 2 weken vooraf vastgesteld.
9	Gepland onderhoud vindt altijd 's nachts plaats en wordt vooraf gemeld bij Opdrachtgever.
10	Opdrachtgever krijgt accounts beschikbaar op het beheerplatform met de mogelijkheid om verschillende rollen/rechten toe te kennen, o.a.: beheerder met alle rechten, gebruiker met alleen leesrechten op het gebruikersdeel. De beheeraccounts dienen voorzien te zijn van een twee-factor authenticatie.
11	Ingelogde gebruikers van Opdrachtgever krijgen alleen toegang tot de gegevens die horen bij de aan hen toegekende klantnummers.
12	De communicatie met het webbased beheerplatform ondersteunt de meest gangbare webbrowsers zoals Safari, Edge, IE, Chrome en Firefox, waarvan minimaal de actuele en de laatste 2 versies worden ondersteund. Tevens is de communicatie versleuteld middels SSL.
13	Het webbased beheerplatform dient in ieder geval de volgende mogelijkheden te bieden: - registratie en (de)activering Sim Kaarten; - per gebruiker muteren van de faciliteiten (wel/geen voicemailbox, beperking/vrijgeven bestemmingen, wel/geen data, wel/geen routing bij in gesprek/buiten bereik/niet beantwoorden naar een alternatieve bestemming);

	- Sim Kaart beheer (blokkeren/ deblokkeren/ wisseling); - opvragen PUK code; - registratie en activering vaste nummers; - configuratie functionaliteiten per nummer; - informatie over lopende en recente storingen met in ieder geval het type storing; - aanmelden storingen; - helpfunctie; - verstrekken van abonnementsinfo; - rapportages maken en exporteren naar minimaal Excel format. - doorschakeling 0800/0900 nummers.
14	Voor de SLA gelden onderstaande minimale eisen en definities: • <u>Response- en oplostijden</u> De servicedesk van inschrijver is op werkdagen te allen tijde telefonisch bereikbaar tussen 08.00 – 17.30 uur. De servicedesk is tijdens het service window telefonisch gratis bereikbaar of tegen lokaal tarief. Er is altijd een consultant beschikbaar die op de hoogte is van de infrastructuur, applicaties, modules en de versies die betrekking hebben op de telefonie omgeving van Opdrachtgever. • <u>Incident management</u> <u>Urgent:</u> - Uitval van één of meerdere masten in een regio waardoor onbereikbaarheid optreedt; - Algehele onbeschikbaarheid van de Cloudtelefoniedienst op één of meerdere locaties; - 100% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. Oplostijd <4 uur, responsetijd < 15 min <u>High:</u> - Lokaal capaciteitsprobleem; - Significante uitval van een primaire functionaliteit zoals gespreksroutering; - Degradatie van meerdere functionaliteiten; - 50% of meer van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. Oplostijd <8 uur, responsetijd < 30 min <u>Medium:</u> - Meerdere gebruikers hebben problemen met secundaire functionaliteiten zoals voicemail, SMS, doorverbinden etc. - Meerdere users kunnen bepaalde updates (app) niet installeren - 10-50% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. Oplostijd < 24 uur, responsetijd < 3 uur <u>Low:</u> - Individuele Eindgebruikers problemen (voicemail, data, mobiel, vast) - 1-10% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. - Updates zonder directe impact op de Klant. Oplostijd <40 uur, responsetijd < 8 uur - Zodra het incident verholpen is (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient inschrijver Opdrachtgever direct te informeren. Bij urgente incidenten dient een rapport te worden opgeleverd waarbij minimaal oorzaak en structurele oplossing in wordt vermeld. - Alle gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden, worden door Leverancier geregistreerd in een incidentregistratiesysteem en/of relevant ticketingsysteem.

- Bij problemen zal inschrijver op verzoek van Opdrachtgever een plan van aanpak opstellen voor de implementatie van de benodigde oplossing.
- Tijdens de afhandeling van een storing verstrekt inschrijver statusinformatie aan de Servicedesk IT en via de webportaal.

Meetmethode

Per kwartaal ontvangt Opdrachtgever een overzichtelijk rapport (of er is een portal beschikbaar) over de response-, herstelltijden en de aard van de melding.

In totaal zijn cumulatief maximaal 5 overschrijding per kwartaal toegestaan.

Verantwoordelijk voor monitoren

Opdrachtgever legt de verantwoordelijkheid voor monitoring bij de inschrijver. Inschrijver dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen.

Gevolgen niet behalen

Indien in een kwartaal meer dan 5 keer de KPI niet wordt behaald (responsetijd en herstelltijd zijn beide individueel) komt inschrijver ongevraagd binnen 10 werkdagen met een concreet verbetervoorstel en bespreekt dit met Opdrachtgever.

Indien in het daaropvolgend kwartaal de KPI wederom niet wordt behaald zal opdrachtgever 25% korting toepassen op de factuur van de lopende maand, zolang totdat de KPI wel wordt behaald.

- Uptime telefonieplatform

Op jaarbasis wordt de KPI als behaald beschouwd als aan beide onderstaande jaarnormen voldaan wordt:

- Het telefonieplatform is 99,8% van de tijd beschikbaar (exclusief onderhoud), gemeten en gerapporteerd op maandbasis, beoordeeld op (contract)jaarbasis;

EMCO krijgt van de Inschrijver de beschikking over een realtime dashboard waar eventuele downtime is te volgen.

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor bovenstaande KPI's legt Opdrachtgever de verantwoordelijkheid voor monitoring bij inschrijver. Inschrijver dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen.

Gevolgen niet behalen

Bij het niet halen van de afspraken m.b.t. maandelijkse uptime zal na de 2e maand dat dit voorkomt in de afgelopen 12 maanden, binnen 10 werkdagen een concreet verbeterplan worden overlegd aan Opdrachtgever.

Indien de uptime meer dan drie maanden in de afgelopen 12 maanden niet wordt behaald, zal bij constatering 10% ingehouden worden van de factuur van de dan lopende maand. Er wordt een gesprek georganiseerd waarbij een concreet verbeterplan wordt besproken en de reden dat het vorig plan niet is behaald.

Indien de KPI daarna nog steeds niet wordt gehaald, zal Opdrachtgever zich beraden of nakoming van de overeengekomen dienst kan worden aangemerkt als wanprestatie waarna ontbinding van de Overeenkomst kan volgen of eventueel de optiejaren worden niet gelicht. Tevens zal er een boete

worden opgelegd ter waarde van drie maandomzetten voorafgaand aan de bespreking bij twee keer niet behalen KPI.

Klanttevredenheid

Norm

Klanttevredenheid gemeten met een rapportcijfer met een decimaal, is in het jaar volgend op de vorige meting minimaal het cijfer van de nulmeting of hoger.

Indien de nieuwe producten nog niet worden geïmplementeerd vervalt de klanttevredenheid KPI voor dat jaar.

Indien de nulmeting onder het cijfer 6,0 is willen we in de nieuwe situatie minimaal een 6,0 of hoger als uitkomst zien.

Meetmethode

Een jaar na contractaanvang (2023) zal er een nulmeting worden gehouden met een representatieve groep gebruikers met een respons van minimaal 25 personen.

Jaarlijks zal de tevredenheid van de medewerkers/gebruikers worden gemeten door opdrachtgever.

Doelstelling: wij zoeken een partner die communicatief en proactief handelt. Er wordt jaarlijks een groep gebruikers gevraagd een korte enquête in te vullen.

De groep medewerkers bestaat uit minimaal drie personen die gebruik maken van receptie of servicedeskfuncties.

De inhoud van de enquête bestaat minimaal uit:

- Rapportcijfer tevredenheid over gebruiksgemak
- Rapportcijfer tevredenheid gesprekskwaliteit
- Rapportcijfer rapportages en dashboard
- Rapportcijfer facturatie
- Rapportcijfer communicatie met leverancier.

Het totaal van alle gegeven rapportcijfers wordt gedeeld door het aantal gegeven cijfers omdat niet iedereen bijvoorbeeld iets over facturatie kan zeggen. Dus het gemiddelde bepaalt het cijfer met gebruikmaking van een decimaal.

In de daaropvolgende jaren wordt dezelfde doelgroep aangeschreven in dezelfde periode.

Het tevredenheidsonderzoek zal worden uitgevoerd inschrijver in afstemming met Opdrachtgever.

Gevolgen niet behalen

Indien in een jaar, de KPI niet wordt behaald, komt inschrijver ongevraagd binnen 10 werkdagen met een concreet verbetervoorstel. Indien in het daaropvolgend jaar de KPI wederom niet wordt behaald zal opdrachtgever 100% korting toepassen op de factuur van september van het lopende jaar. Indien de KPI daarna nog steeds niet wordt gehaald zullen wij ons beraden of nakoming van de overeengekomen dienst kan worden aangemerkt als wanprestatie waarna ontbinding van de overeenkomst kan volgen of eventueel de optiejaren worden niet gelicht. Tevens zal er een boete worden opgelegd ter waarde van drie gemiddelde maandomzetten. Alle genoemde kortingen en boetes zijn onafhankelijk van elkaar toepasbaar indien meerdere KPI's niet zijn behaald.

- Communicatie (overleggen, rapportage en notulen)

	Opdrachtgever verwacht van inschrijver een proactieve houding bij het initiëren van het tactisch overleg en het service overleg. Voor het bepalen van deze KPI worden de volgende uitgangspunten genomen: - inschrijver neemt deel, levert agendapunten aan, heeft kennis van en bewaakt de lopende zaken en is actief als deelnemer in de overleggen; - inschrijver levert voor de 10e werkdag van de opvolgende maand de complete service level rapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Deze rapportage is voorzien van de gemeten service levels en KPI-normen zoals deze zijn vastgelegd in deze SLA; - inschrijver levert na afloop van elk Service Overleg de notulen met actiepunten, zoals overeengekomen in het Service Overleg, binnen 10 werkdagen op; - de maandelijkse service level rapportage dient een helder en logisch overzicht te geven van de behaalde service level resultaten voorzien van de KPI-normen. Deze worden elk kwartaal in het service overleg besproken. - deze service level rapportage dient ten minste de onderstaande service levels met KPI's te rapporteren: - beschikbaarheidspercentage van de telefonie omgeving; - overzicht van de incidenten: aantal, omschrijving, status (open / gesloten), prioriteit per incident, oplospercentage van het binnen de SLA-normen behaalde incidenten; - een overzicht van uitgevoerde back-ups die voldoen aan de norm van 100%; - aangevraagde en opgeleverde offertes aangevuld met de doorlooptijden van deze offertes; en changes: aantal, omschrijving, status (open / gesloten), uren besteed, planning en prioriteit per change. • <u>Kwaliteit en snelheid van offerte voor nadere opdrachten</u> Opdrachtgever verwacht van inschrijver een snelle, heldere, deskundige en proactieve houding bij het opleveren van gewenste aanpassingen. Deze oplossingen worden beschreven en financieel onderbouwd in een offerte: - inschrijver zal offerte-aanvragen binnen 5 werkdagen afhandelen. In ad hoc situaties is het mogelijk dat de doorlooptijd, afhankelijk van de omvang, aard en complexiteit van de aanvraag, na akkoord van Opdrachtgever langer duurt; - de Servicedesk ICT van Opdrachtgever bepaalt of de offerte tijdig is aangeleverd en meldt geconstateerde afwijking(en) via email aan de Contactpersoon van inschrijver; - inschrijver zal per kwartaal de geconstateerde afwijkingen inventariseren en de doorgevoerde procesverbeteringen uitwerken in het tactisch overleg. Inschrijver stemt met bovenstaande KPI's in en werkt deze uit in de mee te leveren SLA. Inschrijver levert bij de offerte een SLA met heldere afspraken m.b.t. bovengenoemde KPI's en afspraken indien niet voldaan. Onderdeel hiervan is dat updates en patches alleen buiten de reguliere werktijden (avonduren en weekenden) mogen plaatsvinden.
15	Er zullen per kwartaal Service Level rapportages worden geleverd door Inschrijver (waarin onder andere beschikbaarheid en andere SLA parameters).
16	Direct na het verlopen van de verwachte oplostijd bedoeld in de SLA zal de indiener op de hoogte worden gebracht van de status, de verrichte werkzaamheden en de reden waarom de verwachte oplostijd niet is behaald. Vervolgens zal de indiener met een interval van maximaal de helft van de duur tot de eerste verwachte oplostijd op de hoogte worden gebracht van de status en de verrichte werkzaamheden. (Is de verwachte oplostijd na indiening bijvoorbeeld een week, dan zal na deze week twee keer per week de status en werkzaamheden worden doorgegeven).

17	Leverancier en Opdrachtgever voeren ten minste één keer per half jaar overleg. Dit overleg richt zich op de uitvoering van de Raamovereenkomst en kan onder meer betrekking hebben op: - toetsing aan marktconformiteit - behandeling van escalaties - beoordeling van de algehele performance van de dienstverlening - financiële zaken - bespreking van rapportages - evaluatie van service levels.
----	---

G. Prijzen	
Nr.	Omschrijving eis
1	Alle gegevens die vermeld worden in het Prijzenblad zijn bindend voor de totale looptijd van de contracten en zullen in deze periode niet fluctueren.
2	Andere dan in het Prijzenblad opgenomen kosten kunnen niet in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk door Opdrachtgever additionele werkzaamheden worden gevraagd. Verschillen tussen het geraamde en daadwerkelijk aantal benodigde uren kunnen niet worden verrekend.
3	In de Inschrijving dienen alle kosten gespecificeerd opgenomen te zijn die betrekking hebben op de implementatie, zoals projectmanagement, migratie en de initiële levering van de dienst met een totaalbedrag op basis van fixed price.
4	Inschrijver dient prijzen te verstrekken die gedurende de initiële looptijd vast staan. Indien en voor zover de kosten van Leverancier stijgen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving treden partijen in overleg over een eventuele aanpassing van de prijzen. Alleen indien ontwikkelingen in de kostprijzen met meer dan 10% stijgen en aanleiding geven tot een (noodzakelijke) aanpassing van de jaarlijkse kosten, treden Leverancier en opdrachtgever in dat geval in overleg over een nieuwe tariefstelling.
5	De verstrekte Bundel tarieven zijn all-in tarieven waaronder starttarieven, beltarieven, kosten voor beheer en facturatie, onderhoudskosten van de dienst, rapportage-, facturatie en andere administratieve kosten als ook alle overige met de opdracht verband houdende kosten. Kortingen etc. en andere prijsdrukkende componenten dienen ook in het maandbedrag per beller/gebruiker te worden meegenomen. De tarieven zijn exclusief BTW.
6	All-in tarieven omvatten tevens alle beheer- en administratiekosten aangaande onderstand gebruik en mutaties zoals, echter niet beperkt tot: - gebruik van alle soorten Sim, zoals Standaard/MiniSim/ MicroSim/ NanoSim, etc. - aantal "blanco" Sim kaarten op voorraad. - SIM kaart wissel via beheertool. - Sim-kaart activeren via beheertool. - opvragen PUK code via beheertool. - opvragen PUK code door gebruiker. - wijzigen gegevens van gebruiker via beheertool. - blokkeren/deblokkeren mobiel nummer. - blokkeren/ deblokkeren van/naar/in buitenland bellen. - blokkeren/ deblokkeren gebruik data. - blokkeren/deblokkeren roaming. - blokkeren mobiel nummer door gebruiker na diefstal.
7	Buitenbundeltarieven, tarieven voor bellen naar en in het buitenland, tarieven voor gebeld worden in het buitenland, datatarieven buitenland en andere niet gevraagde tarieven, dienen marktconform te zijn. Een tariefoverzicht van alle nationale en internationale tarieven, gerelateerd aan bovengenoemde tarieven, dienen als los prijzenblad toegevoegd te worden.
8	De overeengekomen prijzen en kortingen van de Prestatie zijn vast en bindend voor de initiële looptijd van de Overeenkomst. De enige indexatie die Opdrachtgever voor de initiële duur van de

	Raamovereenkomst accepteert is een indexatie van de uurtarieven voor de inzet van Personeel van Leverancier bij de uitvoering van nadere opdrachten.
9	Alleen indien ontwikkelingen in de kostprijzen met meer dan 10% stijgen en aanleiding geven tot een (noodzakelijke) aanpassing van de (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de Prestatie, treden Leverancier en Opdrachtgever in dat geval in overleg over een nieuwe tariefstelling.
10	In afwijking van artikel 11.8 van de GIBIT 2023, wordt de indexering gebaseerd op het CBS-indexcijfer voor zakelijke dienstverlening, CAO-lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, of in geval van wijziging de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling van de index is 15 augustus van het lopende jaar, waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken.
11	De prijs en/of prijzen in de inschrijving zijn niet manipulatief. De prijs en/of prijzen in de inschrijving zijn niet irreëel. Een 'irreële inschrijving' betekent dat deze niet op de werkelijkheid is gegrond, hetgeen betekent dat de opgegeven prijzen vanuit kostenperspectief niet te verantwoorden zijn door de inschrijver.

H. Facturering	
Nr.	Omschrijving eis
1	Facturatie dient overeenkomstig de gedefinieerde dienstverlening te geschieden middels digitale facturatie in PDF-format en op eerste verzoek in makkelijk leesbare formaten zoals XML-formaat, Excel of een vergelijkbaar formaat. Hiervoor dient de factuur gestuurd te worden naar het door Opdrachtgever aangegeven e-mailadres.
2	Facturatie is overzichtelijk en kostenplaatsen kunnen eenvoudig worden toegewezen. Mogelijkheid tot het maken van rapportages per kostenplaats en of afdelingen.
3	Periodieke vaste kosten dienen maandelijks vooraf gefactureerd te worden op basis van de in Bijlage I: Prijzenblad opgenomen bedragen of (bv voor doorontwikkeling) en variabele kosten dien maandelijks achteraf gefactureerd te worden op basis van daadwerkelijke levering.
4	Kosten voor de éénmalige diensten, waaronder in ieder geval vallen: ontwerpen, bouwen, implementeren, testen en Acceptatie, dienen conform onderstaand schema gefactureerd te worden: - Bij opdrachtverstrekking: 15%. - Bij Live-gang: 30% (zie voor definitie bijlage H). - Bij accordering van eventuele restpunten na Live-gang: 15%. - Overige kosten (40%) in gelijke maandelijkse termijnen op basis van het overeengekomen aantal maanden tussen opdrachtverstrekking en Live-gang.
5	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: - eenmalige kosten - abonnementskosten per profiel voor het in gebruik zijnde aantal - abonnementskosten per aansluiting. Vaste telefonieaansluiting en mobiele aansluitingen profiel voor het in gebruik zijnde aantal - gespreks- en verbruikskosten van speciale nummers en internationale contacten verbijzonderd in aantallen, duur en kosten per tariefklasse - overige maandelijkse kosten verbijzonderd in aantallen, applicaties, verbindingen etc. - kosten van mutaties, bestellingen etc.
6	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur. Er worden geen extra factuur- en/of administratiekosten en/of handelingskosten in rekening gebracht.

Bijlage D. Formulier Open Vragen

D1. Open vraag 1: Implementatie

Pagina 2. D1. Vraag 1

Pagina 3. D1. Vraag 1

Pagina 4. D1. Vraag 1

D2. Open vraag 2: Service

Pagina 2. D2. Vraag 2

Pagina 3. D2. Vraag 2

Pagina 4. D2. Vraag 2

D3. Open vraag 3: Implementatie

Pagina 2. D3. Vraag 3

Pagina 3. D3. Vraag 3

Pagina 4. D3. Vraag 3

D4. Open vraag 4: Service

Pagina 2. D4. Vraag 4

Pagina 3. D4. Vraag 4

Pagina 4. D4. Vraag 4

Bijlage E. Formulier Prijsaspecten

Bijlage F. Formulier Referenties

U dient voor alle referenties onderstaand model in te vullen.

Kerncompetentie	Toelichting
Kerncompetentie:	
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de inschrijver en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

De inschrijver verklaart dat voorgaande informatie naar waarheid is verstrekt en gaat ermee akkoord dat EMCO, of daartoe door EMCO aangewezen derden, direct, zonder tussenkomst van de aanbieder, bij de referent informatie inwint.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage G. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat document

Bijlage H1. Raamovereenkomst perceel 1: telefonie

ONDERGETEKENDEN

- I. EMCO-Groep, statutair gevestigd te Emmen, Abel Tasmanstraat 7 (7821 AN), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 01173884, BTW-nummer NL808269100B01, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw H. Postma, in haar hoedanigheid van Directeur, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en
- II. NAAM, statutair gevestigd te PLAATS, ADRES (POSTCODE), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer KVK-NUMMER, BTW-NUMMER, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door DE HEER/MEVROUW, in zijn/haar hoedanigheid van FUNCTIE, hierna te noemen "Leverancier",

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever een Aanbestedingsprocedure is gestart voor het inkopen van Telefonie en Internetverbindingen;
- Opdrachtgever hiervoor een Europese openbare aanbesteding heeft gehouden, die op # ## 2025 is gepubliceerd op TenderNed met de daarbij behorende documentatie, onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
- Leverancier op # ## 2025 een offerte heeft uitgebracht;
- Leverancier kenbaar heeft gemaakt in staat te zijn de Perceel 1 – Telefonie van deze Opdracht uit te voeren;
- Leverancier naar aanleiding van de Aanbestedingsprocedure voor Telefonie en Verbindingen in aanmerking komt voor het aangaan van een Raamovereenkomst voor Perceel 1 – Telefoie, omdat Leverancier voldoet aan de opdrachtbeschrijving en alle door Opdrachtgever gestelde eisen;
- Opdrachtgever de opdracht op # ## 2025 heeft gegund aan Leverancier en bereid is onder de navolgende condities de Opdracht aan Leverancier te gunnen;
- Partijen de condities met betrekking tot de dienstverlening van Perceel 1 – Telefonie nader wensen vast te leggen in deze Raamovereenkomst.
- Partijen deze raamovereenkomst met de aangehechte bijlagen aangaan, waarin de rechten, verplichtingen en beschrijvingen, welke de dienstverlening meer specifiek zullen betreffen, gedetailleerd worden geregeld.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

ARTIKEL 1 – BEGRIPPEN

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2023. In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

- 1.1 Aanbestedingsstukken: alle stukken die door de Opdrachtgever zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, de technische specificaties, het beschrijvend document, de nota('s) van inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten door inschrijvers, informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en alle aanvullende documenten.
- 1.2 Bijlage: een bijlage bij deze Raamovereenkomst die integraal onderdeel daarvan uitmaakt.
- 1.3 Dossier Afspraken en Procedures (DAP): de operationele, contact- en autorisatie afspraken voor de samenwerking tussen Partijen met betrekking tot de levering van de Diensten door Leverancier.
- 1.4 Dienst(en): de door Leverancier te leveren diensten, producten en/of te verrichten werkzaamheden als bedoeld en gespecificeerd in deze Raamovereenkomst.
- 1.5 Inschrijving: de schriftelijke aanbieding van Leverancier, alsmede alle daarbij behorende bijlagen.

- 1.6 Live-gang: het moment waarop de Acceptatie is afgerond, de ICT Prestatie is geaccepteerd en de ICT Prestatie in productie wordt genomen.
- 1.7 Offerte: een schriftelijk aanbod van Leverancier voor het verrichten van Diensten of uitvoeren van werkzaamheden, gericht aan Opdrachtgever.
- 1.8 Projectplan: een plan ten behoeve van de implementatie op basis van de gestelde scope en gemaakte (financiële) afspraken.
- 1.9 Raamovereenkomst: deze Raamovereenkomst, inclusief Bijlagen. De Raamovereenkomst is een overeenkomst dat een algemeen kader biedt voor het sluiten van Deelovereenkomsten voor de levering van Diensten.
- 1.10 Vertrouwelijke informatie: alle Gegevens waarvan uit de context blijkt dat de verstrekende Partij deze als vertrouwelijk beschouwde of waarvan de ontvangende Partij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs had moeten kennen gezien de aard en inhoud van de Gegevens. In ieder geval worden hier (ook) onder gerekend Gegevens die zijn gemarkeerd als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter binnen dertig (30) dagen na verstrekking wordt gemeld. Onder Gegevens wordt verstaan alle gegevens en informatie met betrekking tot bedrijfsvoering, marketing, onderzoek, ontwikkeling, uitvindingen, knowhow, software, specificatie van producten of diensten, relaties, klanten of opdrachtnemers, ongeacht de vorm waarin deze zijn vastgelegd of aangeboden (dus inclusief e-mail, digitale bestanden, papieren bestanden, etc.).

ARTIKEL 2 – DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 Deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Leverancier anderzijds heeft betrekking op de Opdracht zoals omschreven in de Offerteaanvraag
- 2.2 Leverancier verplicht zich aan Opdrachtgever de gevraagde dienstverlening te verrichten en zich hierbij in alle opzichten te houden aan alle criteria zoals opgenomen in de offerte, de SLA en de algemene GIBIT 2023 voorwaarden.
- 2.3 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde:
 - i) Verwerkersovereenkomst (Bijlage A);
 - ii) Raamovereenkomst;
 - iii) Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage B);
 - iv) Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde) (Bijlage C);
 - v) Service Level Agreement (Bijlage D);
 - vi) Aanbestedingsstukken Opdrachtgever (Bijlage E);
 - vii) GIBIT 2023 (inclusief eventuele wijzigingen op grond van de Nota's van Inlichtingen) (Bijlage F);
 - viii) Inschrijving Leverancier inclusief bijlagen (Bijlage G).
- 2.4 De rangorde van de documenten, zoals vastgelegd in artikel 2.3 (zoals vastgelegd in de Nota's van Inlichtingen), is voor beide Partijen gelijkelijk van toepassing. Alle documenten die onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst dienen in de volgorde te worden geïnterpreteerd en toegepast zoals deze zijn beschreven in de NvI, ongeacht of dit in het voordeel is van de Opdrachtgever of de Leverancier. Beide partijen erkennen en accepteren deze rangorde voor alle onderwerpen die betrekking hebben op de Raamovereenkomst.
- 2.5 Leverancier zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor te zorgen dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen en eisen zoals opgenomen in de GIBIT (uitgezonderd de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, GIBIT artikel 8.1. en de in lid 4 van dit artikel genoemde documenten).
- 2.6 Leverancier stelt na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst in overleg met Opdrachtgever een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. Een DAP wordt zo vaak als dat door de Partijen nodig wordt geacht herzien. Het DAP wordt toegevoegd als Bijlage C aan deze Raamovereenkomst. Een DAP dient als aanvulling op de Overeenkomst over de wijze van samenwerken tussen de Opdrachtgever en de Leverancier. Bepalingen in een DAP die inbreuk maken op bepalingen van de Overeenkomst zijn nietig.

- 2.7 Leverancier dient de Opdracht als omschreven in haar Offerteaanvraag te leveren op verzoek van Opdrachtgever binnen de overeengekomen levertermijn en tegen de gestelde kwaliteit.
- 2.8 Leverancier heeft zich aantoonbaar op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de Raamovereenkomst. Opdrachtgever heeft hiervoor voldoende en correcte informatie verstrekt en zal, indien gewenst, aanvullende informatie aanleveren voor zover deze beschikbaar is. Leverancier mag uitgaan van de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie, ook indien deze afkomstig is van derden.
- 2.9 De uitvoering van de Opdracht is van hoogwaardige kwaliteit en voldoet ten minste aan de gangbare eisen van goed vakmanschap, waaronder in ieder geval bekwaamheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid en deugdelijkheid worden verstaan.
- 2.10 Bij de uitvoering van de Opdracht wordt geen onnodige overlast, belemmering of hinder veroorzaakt aan Opdrachtgever, haar medewerkers of derden, waaronder hun bedrijfsactiviteiten. Indien dergelijke hinder onvermijdelijk voortvloeit uit de uitvoering van de Opdracht, zal Leverancier de gevolgen hiervan zoveel mogelijk beperken.
- 2.11 Indien de Opdracht niet voldoet aan de kwaliteitseisen die van de Opdracht mogen worden verwacht, zorgt Leverancier na eigen constatering of na melding door Opdrachtgever voor eigen kosten voor herstel van de gebreken. Opdrachtgever mag hier geen hinder van ondervinden.

ARTIKEL 3 – TOEPASSELIJKE ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

- 3.1 Op deze Raamovereenkomst is de GIBIT 2023 van toepassing en zijn van toepassing op iedere Deelovereenkomst tussen Partijen, behalve op de punten die in deze Raamovereenkomst of Deelovereenkomst nader zijn geregeld tussen Partijen of waarop deze Raamovereenkomst of Deelovereenkomst aanvult of afwijkt. De GIBIT 2023 maken als Bijlage F onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.
- 3.2 Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 3.3 In afwijking van dan wel in aanvulling op de toepasselijke GIBIT 2023 geldt het bepaalde als opgenomen in Bijlage E.

ARTIKEL 4 – DUUR EN TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 4.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op de datum waarop deze door beide Partijen wordt ondertekend.
- 4.2 Deze Raamovereenkomst gaat in op 4 november 2025 tot 1 januari 2028, met viermaal een optionele verlenging van 12 maanden. In de periode 4 november 2025 tot 1 januari 2026 vindt de migratieperiode plaats, vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen afgenomen.
- 4.3 De maximale waarde van deze Raamovereenkomst is € 540.000,- excl. Btw. Dit is gebaseerd op de totale looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingen en een extra marge voor onvoorziene omstandigheden. De Raamovereenkomst heeft na het bereiken van deze maximale waarde geen effect meer.
- 4.4 De Raamovereenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd onder dezelfde condities, tenzij een van beide Partijen deze schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van zes (6) maanden voor het verstrijken van de lopende contractperiode. Opdrachtgever laat eventuele verlenging afhangen van onder andere de geleverde Prestaties, beleidsmatige en technologische ontwikkelingen.
- 4.5 De verlenging vindt telkens plaats voor een periode van twee (2) jaar, met een maximum van drie (3) verlengingen. De totale looptijd kan derhalve acht (8) jaar bedragen.
- 4.6 Leverancier geeft bij de laatste twee (2) verlengingsopties ten minste 12 maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan of dat de overeenkomst niet wordt verlengd.
- 4.7 Alle eventuele verlenging(en) geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.
- 4.8 Tussentijdse ontbinding is mogelijk bij toerekenbare tekortkoming, zoals beschreven in GIBIT 2023.

- 4.9 Leverancier zal ongeacht de wijze van beëindiging van deze Raamovereenkomst zich bereidstellen om mee te werken aan een exit.
- 4.10 Bestede arbeidsuren voor de overdracht van deze kennis naar Opdrachtgever of een door haar aan te wijzen derde worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 4.11 De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden voor wat betreft looptijd als één Overeenkomst beschouwd:
- (Technisch) Onderhoud.
 - Gebruiksrechten.
 - Verwerkersovereenkomst.
- 4.12 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze Raamovereenkomst bestaan.
- 4.13 Wijzigingen worden schriftelijk tussen partijen overeengekomen en als Bijlage bij deze Raamovereenkomst gevoegd.

ARTIKEL 5 – IMPLEMENTATIE

- 5.1 De implementatie vindt plaats volgens een door de Leverancier op te stellen implementatieplan.
- 5.2 Het implementatieplan wordt vóór aanvang ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd en bevat minimaal de door de Opdrachtgever voorgeschreven onderdelen uit de Aanbestedingsstukken (Programma van Eisen) en subgunningscriterium E3. Na schriftelijke goedkeuring wordt het plan als bijlage onderdeel van de Overeenkomst.
- 5.3 Bij niet-tijdige oplevering van de Diensten conform artikel 4.2 en het implementatieplan, is de Leverancier, behoudens andersluidende toerekening, een direct opeisbare boete van €250 per kalenderdag verschuldigd, tot maximaal €5.000, zonder dat de Opdrachtgever schade hoeft aan te tonen. Dit laat overige rechten van de Opdrachtgever onverlet.
- 5.4 Betaalde boetes worden verrekend met eventuele schadevergoedingen. De aansprakelijkheidslimieten uit artikel 15 zijn van toepassing op alle betalingsverplichtingen uit dit artikel, ongeacht de grondslag.

ARTIKEL 6 – ACCEPTATIE

- 6.1 De Acceptatieprocedure voor de Implementatie is gelijk aan artikel 9 GIBIT2023.

ARTIKEL 7 – ONDERHOUD

- 7.1 Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig hetgeen hierover is opgenomen in de service level agreement (hierna: SLA). Artikel 10 GIBIT 2023 vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet.
- 7.2 Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades, tegen een nader overeen te komen vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.

ARTIKEL 8 – EXIT-PLAN

- 8.1 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen, of indien een dergelijk plan reeds bestaat, dit bijwerken conform de bepalingen van artikel 26 van de GIBIT 2023.

ARTIKEL 9 – VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 9.1 Leverancier handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 9.2 De standaard Verwerkersovereenkomst is opgenomen als bijlage.

ARTIKEL 10 – FINANCIËLE AFSPRAKEN

- 10.1 Opdrachtgever is voor de gevraagde dienstverlening een vergoeding verschuldigd conform hetgeen hieromtrent is bepaald in de aan deze Raamovereenkomst gehechte Bijlagen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, meer in het bijzonder de overeengekomen prijzen die op basis van bijlage F van de Aanbestedingsstukken in het Prijsinschrijfformulier van Leverancier zijn opgenomen in Bijlage H.
- 10.2 De in het Prijzenblad genoemde tarieven zijn exclusief BTW, maar inclusief alle door Leverancier te maken kosten samenhangend met de Prestatie, waaronder, maar niet beperkt tot, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, reis- en verblijfskosten, kantoorkosten, opleidingskosten, inwerken, vervanging, verzekeringskosten, kosten voor de rapportages etc. Bijkomende kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.
- 10.3 Voor zover Leverancier is gehouden omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen worden verhoogd met het – ten tijde van het verrichten van de werkzaamheden – voor de Prestatie geldende percentage. Leverancier is aansprakelijk voor de nakoming van en is verantwoordelijk voor de afdracht van de omzetbelasting krachtens de vigerende belastingwetgeving.
- 10.4 De éénmalige jaarkosten, betrekking hebbend op het eerste jaar van de Raamovereenkomst, worden door Leverancier aan Opdrachtgever gefactureerd conform onderstaand schema:
- Bij opdrachtverstrekking: 15%.
 - Bij Live-gang: 30%.
 - Bij accordering van eventuele restpunten na Live-gang: 15%.
 - Overige kosten (40%) in gelijke maandelijkse termijnen op basis van het overeengekomen aantal maanden tussen opdrachtverstrekking en Live-gang.
- 10.5 De overeengekomen prijzen en kortingen van de Prestatie zijn vast en bindend voor de initiële looptijd van de Overeenkomst. De enige indexatie die Opdrachtgever voor de initiële duur van de Raamovereenkomst accepteert is een indexatie van de uurtarieven voor de inzet van Personeel van Leverancier bij de uitvoering van nadere opdrachten.
- 10.6 Alleen indien ontwikkelingen in de kostprijzen met meer dan 10% stijgen en aanleiding geven tot een (noodzakelijke) aanpassing van de (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de Prestatie, treden Leverancier en Opdrachtgever in dat geval in overleg over een nieuwe tariefstelling.
- 10.7 In afwijking van artikel 11.8 van de GIBIT 2023, wordt de indexering gebaseerd op het CBS-indexcijfer voor zakelijke dienstverlening, CAO-lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, of in geval van wijziging de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling van de index is 15 augustus van het lopende jaar, waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken.
- 10.8 Indexeringsaankondigingen dienen te worden gezonden aan de in Artikel bedoelde contactpersonen. De prijswijziging(en) wordt schriftelijk overeengekomen, na akkoord van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de voorgestelde prijswijziging(en), treden Leverancier en Opdrachtgever in overleg.
- 10.9 Leverancier zet op de factuur aan Opdrachtgever: de datum, naam van Opdrachtgever en de besteller/contactpersoon, het Btw-bedrag, periode, het verschuldigde bedrag in euro's, een duidelijke omschrijving van het geleverde product en het juiste kostenplaatsnummer en/of kostendrager vermelden.
- 10.10 De betaling geschiedt vervolgens binnen 30 dagen nadat de factuur is ontvangen door de Opdrachtgever, onder voorbehoud van goedkeuring door de Opdrachtgever.
- 10.11 Leverancier verzendt zijn gespecificeerde (verzamel)factuur in een e-factuur in PDF-format.
- 10.12 Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie kosteloos door Leverancier ter beschikking gesteld.
- 10.13 Indien Leverancier werkzaamheden uitvoert op basis van nacalculatie, dan zijn de uurtarieven van toepassing zoals vastgelegd in de Deelovereenkomst.
- 10.14 Actuele uurtarieven voor de inzet van specialisten worden opgenomen in de offertes.
- 10.15 Indien Leverancier ten aanzien van een Prestatie verbeterde condities kan aanbieden dan de prijzen en kortingen zoals bepaald in Bijlage F, zullen deze condities directe werking hebben en van toepassing zijn op de condities van deze Overeenkomst. Leverancier garandeert Opdrachtgever gedurende de looptijd

van de Overeenkomst altijd marktconforme prijzen zal berekenen voor de overeengekomen Diensten bij Opdrachtgever.

- 10.16 Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst één keer per 12 maanden een benchmark naar de tarieven uit te laten voeren door een onafhankelijke derde om de marktconformiteit van de abonnementsstarieven plus de binnenlandse tarieven voor de categorieën bellen, sms'en en dataverkeer aan de hand van het belprofiel van Opdrachtgever te bepalen. Indien uit de benchmark blijkt dat Opdrachtgever op basis van haar belprofiel 10% of meer goedkoper uit zou zijn bij de andere leveranciers, met tenminste een vergelijkbaar marktaandeel als Leverancier, voor een vergelijkbare dienst voor de grootzakelijke markt als de geleverde, dan is Opdrachtgever gerechtigd om heronderhandeling van de tarieven / bundels te verzoeken.

ARTIKEL 11 – OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

- 11.1 Geen der Partijen is gerechtigd om rechten of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. De Partij die toestemming verleent, is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden.

ARTIKEL 12 – WIJZIGING AAN DE ZIJDE VAN LEVERANCIER EN OPDRACHTGEVER

- 12.1 Indien de Opdracht in combinatie wordt uitgevoerd, is wijziging van één of meer combinanten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet toegestaan. Bij overtreding is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder ingebrekestelling en zonder schadeplichtigheid.
- 12.2 Vervanging of wijziging van onderaannemers is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij overtreding geldt lid 1 van overeenkomstige toepassing.
- 12.3 Opdrachtgever kan toestemming voor vervanging of inzet van onderaannemers onder voorwaarden verlenen. Deze toestemming laat de verplichtingen en aansprakelijkheid van Leverancier onverlet.
- 12.4 Het inschakelen van subverwerkers valt buiten deze bepaling en wordt geregeld in de Verwerkersovereenkomst.
- 12.5 Gedurende de looptijd kan de leveringsomvang op alle onderdelen worden aangepast, met maximaal 15% afschaling per jaar ten opzichte van het initiële aantal aansluitingen. Bij op- en afschaling blijven de werking, kwaliteit, functionaliteiten en faciliteiten conform de Inschrijving ongewijzigd.

ARTIKEL 13 – COMMUNICATIE, UITVOERING DIENSTEN EN SERVICELEVELS

- 13.1 Partijen zijn het erover eens dat een goede communicatie, frequente discussies en periodieke evaluaties essentieel zijn voor een succesvolle uitvoering van deze Raamovereenkomst en daaraan gerelateerde Deelovereenkomst(en).
- 13.2 In de Deelovereenkomst worden, zo nodig, specifieke afspraken gemaakt over communicatie en (periodiek) overleg.
- 13.3 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen Diensten met zorg uit te voeren, overeenkomstig de dienstbeschrijving in de service- en dienstencatalogus en conform de eventuele gesloten Service Levels Agreement en Dossier Afspraken Procedure tenzij en voor zover in de Deelovereenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Deelovereenkomst is omschreven. Indien een Dienst niet in de service- en dienstencatalogus is opgenomen dan zal de dienst worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
- 13.4 In aanvulling op het bepaalde in de Algemene Voorwaarden omtrent geschillen, geldt dat Partijen eventuele klachten zo spoedig mogelijk (bij voorkeur binnen 1 maand na de dag waarop het voorval heeft plaatsgevonden) bij de andere Partij zullen melden met de bedoeling daar in onderlinge harmonie uit te komen.

ARTIKEL 14 – TOEREKENBARE TEKORTKOMING EN ONTBINDING

- 14.1 Indien Leverancier toerekenbaar tekortschiet, wordt hij door Opdrachtgever in gebreke gesteld conform artikel 6:82 BW, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, in welk geval verzuim direct intreedt.
- 14.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling, ontbinden of verplichtingen opschorten indien:
- surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend;
 - faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
 - de onderneming wordt geliquideerd of gestaakt;
 - beslag wordt gelegd op een substantieel deel van het vermogen;
 - Leverancier anderszins zijn verplichtingen niet meer kan nakomen.
- 14.3 In deze gevallen zijn alle vorderingen van Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 14.4 Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade aan Leverancier als gevolg van ontbinding of opschorting.
- 14.5 Leverancier vergoedt alle schade die Opdrachtgever lijdt of zal lijden door ontbinding op grond van dit artikel.

ARTIKEL 15 – NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING (OVERMACHT)

- 15.1 Een Partij kan zich beroepen op overmacht indien de tekortkoming het gevolg is van omstandigheden buiten haar invloedssfeer, die redelijkerwijs niet konden worden voorzien en niet voor haar risico behoren te komen. Overmacht omvat in ieder geval niet: ziekte of gebrek aan personeel, stakingen, te late of ongeschikte leveringen, en liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen van Leverancier.
- 15.2 Bij overmacht worden verplichtingen opgeschort zolang de situatie voortduurt, zonder schadeplichtigheid. De getroffen partij meldt de overmacht zo spoedig mogelijk schriftelijk, met bewijsstukken.
- 15.3 Indien nakoming door overmacht onmogelijk is of langer dan 60 dagen duurt, kan de wederpartij
- 15.4 Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk per aangetekende brief beëindigen, zonder schadeplichtigheid.
- 15.5 Redelijke kosten die de wederpartij of haar ingeschakelde derden reeds heeft gemaakt voor het betreffende deel van de opdracht, worden door de in gebreke zijnde partij vergoed.

ARTIKEL 16 – AANSPRAKELIJKHEID

- 16.1 De aansprakelijkheid van Partijen wordt beheerst door de bepalingen van de GIBIT 2023.
- 16.2 Leverancier is verzekerd tegen aansprakelijkheid overeenkomstig de minimale verzekeringsniveaus zoals vereist in GIBIT 2023.
- 16.3 In aanvulling op de bepalingen van de GIBIT 2023 is Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie en claims van klanten van Opdrachtgever, noch voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.

ARTIKEL 17 – EVALUATIE

- 17.1 Opdrachtgever evalueert minimaal één (1) maal per jaar de uitvoering van de opdracht en het resultaat van de ICT Prestatie. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:
- Marktconformiteit
 - Escalaties
 - Performance van de dienstverlening in het algemeen
 - Financiën
 - Rapportages
 - Service levels.

- 17.2 Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende Deelovereenkomst aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden door Leverancier verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee (2) weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden. Wijzigingen mogen pas worden doorgevoerd nadat beide Partijen hierover schriftelijk overeenstemming hebben bereikt.

ARTIKEL 18 – OVERIGE BEPALINGEN

- 18.1 Op deze Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Aanvullingen op of wijzigingen van de Raamovereenkomst zijn slechts geldig voor zover door beide Partijen schriftelijk overeengekomen.
- 18.3 In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van de Raamovereenkomst en of Opdracht, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepaling(en), waarbij zoveel als mogelijk de strekking van de overeenkomst en de nietige bepaling(en) behouden blijft.
- 18.4 Na beëindiging van de Raamovereenkomst, zullen die artikelen van kracht blijven die naar hun aard langer verplichtingen inhouden c.q. in het leven roepen.
- 18.5 Partijen zullen met elkaar in overleg treden om geschillen, voortvloeiende uit of verband houdende met enige bepaling uit deze Overeenkomst in der minne proberen op te lossen. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever.

Bijlage H2. Raamovereenkomst perceel 2: Internetverbindingen

ONDERGETEKENDEN

- I. EMCO-Groep, statutair gevestigd te Emmen, Abel Tasmanstraat 7 (7821 AN), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 01173884, BTW-nummer NL808269100B01, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw H. Postma, in haar hoedanigheid van Directeur, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en
- II. NAAM, statutair gevestigd te PLAATS, ADRES (POSTCODE), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer KVK-NUMMER, BTW-NUMMER, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door DE HEER/MEVROUW, in zijn/haar hoedanigheid van FUNCTIE, hierna te noemen "Leverancier",

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever een Aanbestedingsprocedure is gestart voor het inkopen van Telefonie en Internetverbindingen;
- Opdrachtgever hiervoor een Europese openbare aanbesteding heeft gehouden, die op # ## 2025 is gepubliceerd op TenderNed met de daarbij behorende documentatie, onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
- Leverancier op # ## 2025 een offerte heeft uitgebracht;
- Leverancier kenbaar heeft gemaakt in staat te zijn de Perceel 2 – Internetverbindingen van deze Opdracht uit te voeren;
- Leverancier naar aanleiding van de Aanbestedingsprocedure voor Telefonie en Verbindingen in aanmerking komt voor het aangaan van een Raamovereenkomst voor Perceel 2 – Internetverbindingen, omdat Leverancier voldoet aan de opdrachtbeschrijving en alle door Opdrachtgever gestelde eisen;
- Opdrachtgever de opdracht op # ## 2025 heeft gegund aan Leverancier en bereid is onder de navolgende condities de Opdracht aan Leverancier te gunnen;
- Partijen de condities met betrekking tot de dienstverlening van Perceel 2 – Internetverbindingen nader wensen vast te leggen in deze Raamovereenkomst.
- Partijen deze raamovereenkomst met de aangehechte bijlagen aangaan, waarin de rechten, verplichtingen en beschrijvingen, welke de dienstverlening meer specifiek zullen betreffen, gedetailleerd worden geregeld.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

ARTIKEL 1 – BEGRIPPEN

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2023. In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

- 1.1 Aanbestedingsstukken: alle stukken die door de Opdrachtgever zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, de technische specificaties, het beschrijvend document, de nota('s) van inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten door inschrijvers, informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en alle aanvullende documenten.
- 1.2 Bijlage: een bijlage bij deze Raamovereenkomst die integraal onderdeel daarvan uitmaakt.
- 1.3 Dossier Afspraken en Procedures (DAP): de operationele, contact- en autorisatie afspraken voor de samenwerking tussen Partijen met betrekking tot de levering van de Diensten door Leverancier.
- 1.4 Dossier Financiële Afspraken (DFA): de tarieven, prijzen en overige financiële afspraken tussen Partijen met betrekking tot de levering van de Diensten door Leverancier.

- 1.5 Dienst(en): de door Leverancier te leveren diensten, producten en/of te verrichten werkzaamheden als bedoeld en gespecificeerd in deze Raamovereenkomst.
- 1.6 Inschrijving: de schriftelijke aanbieding van Leverancier, alsmede alle daarbij behorende bijlagen.
- 1.7 Live-gang: het moment waarop de Acceptatie is afgerond, de ICT Prestatie is geaccepteerd en de ICT Prestatie in productie wordt genomen.
- 1.8 Offerte: een schriftelijk aanbod van Leverancier voor het verrichten van Diensten of uitvoeren van werkzaamheden, gericht aan Opdrachtgever.
- 1.9 Projectplan: een plan ten behoeve van de implementatie op basis van de gestelde scope en gemaakte (financiële) afspraken.
- 1.10 Raamovereenkomst: deze Raamovereenkomst, inclusief Bijlagen. De Raamovereenkomst is een overeenkomst dat een algemeen kader biedt voor het sluiten van Deelovereenkomsten voor de levering van Diensten.
- 1.11 Vertrouwelijke informatie: alle Gegevens waarvan uit de context blijkt dat de verstrekende Partij deze als vertrouwelijk beschouwde of waarvan de ontvangende Partij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs had moeten kennen gezien de aard en inhoud van de Gegevens. In ieder geval worden hier (ook) onder gerekend Gegevens die zijn gemarkeerd als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter binnen dertig (30) dagen na verstrekking wordt gemeld. Onder Gegevens wordt verstaan alle gegevens en informatie met betrekking tot bedrijfsvoering, marketing, onderzoek, ontwikkeling, uitvindingen, knowhow, software, specificatie van producten of diensten, relaties, klanten of opdrachtnemers, ongeacht de vorm waarin deze zijn vastgelegd of aangeboden (dus inclusief e-mail, digitale bestanden, papieren bestanden, etc.).

ARTIKEL 2 – DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 Deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Leverancier anderzijds heeft betrekking op de Opdracht zoals omschreven in de Offerteaanvraag
- 2.2 Leverancier verplicht zich aan Opdrachtgever de gevraagde dienstverlening te verrichten en zich hierbij in alle opzichten te houden aan alle criteria zoals opgenomen in de offerte, de SLA en de algemene GIBIT 2023 voorwaarden.
- 2.3 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde:
 - ix) Verwerkersovereenkomst (Bijlage A);
 - x) Raamovereenkomst;
 - xi) Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage B);
 - xii) Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde) (Bijlage C);
 - xiii) Service Level Agreement (Bijlage D);
 - xiv) Aanbestedingsstukken Opdrachtgever (Bijlage E);
 - xv) GIBIT 2023 (inclusief eventuele wijzigingen op grond van de Nota's van Inlichtingen) (Bijlage F);
 - xvi) Inschrijving Leverancier inclusief bijlagen (Bijlage G).
- 2.4 De rangorde van de documenten, zoals vastgelegd in artikel 2.3 (zoals vastgelegd in de Nota's van Inlichtingen), is voor beide Partijen gelijkelijk van toepassing. Alle documenten die onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst dienen in de volgorde te worden geïnterpreteerd en toegepast zoals deze zijn beschreven in de NvI, ongeacht of dit in het voordeel is van de Opdrachtgever of de Leverancier. Beide partijen erkennen en accepteren deze rangorde voor alle onderwerpen die betrekking hebben op de Raamovereenkomst.
- 2.5 Leverancier zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor te zorgen dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen en eisen zoals opgenomen in de GIBIT (uitgezonderd de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, GIBIT artikel 8.1. en de in lid 4 van dit artikel genoemde documenten).
- 2.6 Leverancier stelt na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst in overleg met Opdrachtgever een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. Een DAP wordt zo vaak als dat door de Partijen nodig wordt geacht

- herzien. Het DAP wordt toegevoegd als Bijlage C aan deze Raamovereenkomst. Een DAP dient als aanvulling op de Overeenkomst over de wijze van samenwerken tussen de Opdrachtgever en de Leverancier. Bepalingen in een DAP die inbreuk maken op bepalingen van de Overeenkomst zijn nietig.
- 2.7 Leverancier dient de Opdracht als omschreven in haar Offerteaanvraag te leveren op verzoek van Opdrachtgever binnen de overeengekomen levertermijn en tegen de gestelde kwaliteit.
- 2.8 Leverancier heeft zich aantoonbaar op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de Raamovereenkomst. Opdrachtgever heeft hiervoor voldoende en correcte informatie verstrekt en zal, indien gewenst, aanvullende informatie aanleveren voor zover deze beschikbaar is. Leverancier mag uitgaan van de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie, ook indien deze afkomstig is van derden.
- 2.9 De uitvoering van de Opdracht is van hoogwaardige kwaliteit en voldoet ten minste aan de gangbare eisen van goed vakmanschap, waaronder in ieder geval bekwaamheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid en deugdelijkheid worden verstaan.
- 2.10 Bij de uitvoering van de Opdracht wordt geen onnodige overlast, belemmering of hinder veroorzaakt aan Opdrachtgever, haar medewerkers of derden, waaronder hun bedrijfsactiviteiten. Indien dergelijke hinder onvermijdelijk voortvloeit uit de uitvoering van de Opdracht, zal Leverancier de gevolgen hiervan zoveel mogelijk beperken.
- 2.11 Indien de Opdracht niet voldoet aan de kwaliteitseisen die van de Opdracht mogen worden verwacht, zorgt Leverancier na eigen constatering of na melding door Opdrachtgever voor eigen kosten voor herstel van de gebreken. Opdrachtgever mag hier geen hinder van ondervinden.

ARTIKEL 3 – TOEPASSELIJKE ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

- 3.1 Op deze Raamovereenkomst is de GIBIT 2023 van toepassing en zijn van toepassing op iedere Deelovereenkomst tussen Partijen, behalve op de punten die in deze Raamovereenkomst of Deelovereenkomst nader zijn geregeld tussen Partijen of waarop deze Raamovereenkomst of Deelovereenkomst aanvult of afwijkt. De GIBIT 2023 maken als Bijlage F onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.
- 3.2 Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 3.3 In afwijking van dan wel in aanvulling op de toepasselijke GIBIT 2023 geldt het bepaalde als opgenomen in Bijlage E.

ARTIKEL 4 – DUUR EN TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 4.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op de datum waarop deze door beide Partijen wordt ondertekend.
- 4.2 Deze Raamovereenkomst gaat in op 4 november 2025 tot 1 januari 2028, met viermaal een optionele verlenging van 12 maanden. In de periode 4 november 2025 tot 1 januari 2026 vindt de migratieperiode plaats, vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen afgenomen.
- 4.3 De maximale waarde van deze Raamovereenkomst is € 165.000,- excl. Btw. Dit is gebaseerd op de totale looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingen en een extra marge voor onvoorziene omstandigheden. De Raamovereenkomst heeft na het bereiken van deze maximale waarde geen effect meer.
- 4.4 De Raamovereenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd onder dezelfde condities, tenzij een van beide Partijen deze schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van zes (6) maanden voor het verstrijken van de lopende contractperiode. Opdrachtgever laat eventuele verlenging afhangen van onder andere de geleverde Prestaties, beleidsmatige en technologische ontwikkelingen.
- 4.5 De verlenging vindt telkens plaats voor een periode van twee (2) jaar, met een maximum van drie (3) verlengingen. De totale looptijd kan derhalve acht (8) jaar bedragen.
- 4.6 Leverancier geeft bij de laatste twee (2) verlengingsopties ten minste 12 maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan of dat de overeenkomst niet wordt verlengd.

- 4.7 Alle eventuele verlenging(en) geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.
- 4.8 Tussentijdse ontbinding is mogelijk bij toerekenbare tekortkoming, zoals beschreven in GIBIT 2023.
- 4.9 Leverancier zal ongeacht de wijze van beëindiging van deze Raamovereenkomst zich bereidstellen om mee te werken aan een exit.
- 4.10 Bestede arbeidsuren voor de overdracht van deze kennis naar Opdrachtgever of een door haar aan te wijzen derde worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 4.11 De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden voor wat betreft looptijd als één Overeenkomst beschouwd:
 - (Technisch) Onderhoud.
 - Gebruiksrechten.
 - Verwerkersovereenkomst.
- 4.12 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Raamovereenkomst voort te dueren, blijven na ontbinding van deze Raamovereenkomst bestaan.
- 4.13 Wijzigingen worden schriftelijk tussen partijen overeengekomen en als Bijlage bij deze Raamovereenkomst gevoegd.

ARTIKEL 5 – IMPLEMENTATIE

- 5.1 De implementatie vindt plaats volgens een door de Leverancier op te stellen implementatieplan.
- 5.2 Het implementatieplan wordt vóór aanvang ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd en bevat minimaal de door de Opdrachtgever voorgeschreven onderdelen uit de Aanbestedingsstukken (Programma van Eisen) en subgunningscriterium E3. Na schriftelijke goedkeuring wordt het plan als bijlage onderdeel van de Overeenkomst.
- 5.3 Bij niet-tijdige oplevering van de Diensten conform artikel 4.2 en het implementatieplan, is de Leverancier, behoudens andersluidende toerekening, een direct opeisbare boete van €250 per kalenderdag verschuldigd, tot maximaal €5.000, zonder dat de Opdrachtgever schade hoeft aan te tonen. Dit laat overige rechten van de Opdrachtgever onverlet.
- 5.4 Betaalde boetes worden verrekend met eventuele schadevergoedingen. De aansprakelijkheidslimieten uit artikel 15 zijn van toepassing op alle betalingsverplichtingen uit dit artikel, ongeacht de grondslag.

ARTIKEL 6 – ACCEPTATIE

- 6.1 De Acceptatieprocedure voor de Implementatie is gelijk aan artikel 9 GIBIT2023.

ARTIKEL 7 – ONDERHOUD

- 7.1 Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig hetgeen hierover is opgenomen in de service level agreement (hierna: SLA). Artikel 10 GIBIT 2023 vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet.
- 7.2 Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades, tegen een nader overeen te komen vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.

ARTIKEL 8 – EXIT-PLAN

- 8.1 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen, of indien een dergelijk plan reeds bestaat, dit bijwerken conform de bepalingen van artikel 26 van de GIBIT 2023.

ARTIKEL 9 – VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

- 9.1 Leverancier handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 9.2 De standaard Verwerkersovereenkomst is opgenomen als bijlage.

ARTIKEL 10 – FINANCIËLE AFSPRAKEN

- 10.1 Opdrachtgever is voor de gevraagde dienstverlening een vergoeding verschuldigd conform hetgeen hieromtrent is bepaald in de aan deze Raamovereenkomst gehechte Bijlagen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, meer in het bijzonder de overeengekomen prijzen die op basis van bijlage F van de Aanbestedingsstukken in het Prijsinschrijfformulier van Leverancier zijn opgenomen in Bijlage H.
- 10.2 De in het Prijzenblad genoemde tarieven zijn exclusief BTW, maar inclusief alle door Leverancier te maken kosten samenhangend met de Prestatie, waaronder, maar niet beperkt tot, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, reis- en verblijfskosten, kantoorkosten, opleidingskosten, inwerken, vervanging, verzekeringskosten, kosten voor de rapportages etc. Bijkomende kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.
- 10.3 Voor zover Leverancier is gehouden omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen worden verhoogd met het – ten tijde van het verrichten van de werkzaamheden – voor de Prestatie geldende percentage. Leverancier is aansprakelijk voor de nakoming van en is verantwoordelijk voor de afdracht van de omzetbelasting krachtens de vigerende belastingwetgeving.
- 10.4 De éénmalige jaarkosten, betrekking hebbend op het eerste jaar van de Raamovereenkomst, worden door Leverancier aan Opdrachtgever gefactureerd conform onderstaand schema:
- Bij opdrachtverstrekking: 15%.
 - Bij Live-gang: 30%.
 - Bij accordering van eventuele restpunten na Live-gang: 15%.
 - Overige kosten (40%) in gelijke maandelijkse termijnen op basis van het overeengekomen aantal maanden tussen opdrachtverstrekking en Live-gang.
- 12.0 De overeengekomen prijzen en kortingen van de Prestatie zijn vast en bindend voor de initiële looptijd van de Overeenkomst. De enige indexatie die Opdrachtgever voor de initiële duur van de Raamovereenkomst accepteert is een indexatie van de uurtarieven voor de inzet van Personeel van Leverancier bij de uitvoering van nadere opdrachten.
- 10.6 Alleen indien ontwikkelingen in de kostprijzen met meer dan 10% stijgen en aanleiding geven tot een (noodzakelijke) aanpassing van de (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de Prestatie, treden Leverancier en Opdrachtgever in dat geval in overleg over een nieuwe tariefstelling.
- 10.7 In afwijking van artikel 11.8 van de GIBIT 2023, wordt de indexering gebaseerd op het CBS-indexcijfer voor zakelijke dienstverlening, CAO-lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, of in geval van wijziging de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling van de index is 15 augustus van het lopende jaar, waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken.
- 10.8 Indexeringsaankondigingen dienen te worden gezonden aan de in Artikel bedoelde contactpersonen. De prijswijziging(en) wordt schriftelijk overeengekomen, na akkoord van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de voorgestelde prijswijziging(en), treden Leverancier en Opdrachtgever in overleg.
- 10.9 Leverancier zet op de factuur aan Opdrachtgever: de datum, naam van Opdrachtgever en de besteller/contactpersoon, het Btw-bedrag, periode, het verschuldigde bedrag in euro's, een duidelijke omschrijving van het geleverde product en het juiste kostenplaatsnummer en/of kostendrager vermelden.
- 10.10 De betaling geschiedt vervolgens binnen 30 dagen nadat de factuur is ontvangen door de Opdrachtgever, onder voorbehoud van goedkeuring door de Opdrachtgever.
- 10.11 Leverancier verzendt zijn gespecificeerde (verzamel)factuur in een e-factuur in PDF-format.
- 10.12 Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie kosteloos door Leverancier ter beschikking gesteld.
- 10.13 Indien Leverancier werkzaamheden uitvoert op basis van nacalculatie, dan zijn de uurtarieven van toepassing zoals vastgelegd in de Deelovereenkomst.
- 10.14 Actuele uurtarieven voor de inzet van specialisten worden opgenomen in de offertes.

- 10.15 Indien Leverancier ten aanzien van een Prestatie verbeterde condities kan aanbieden dan de prijzen en kortingen zoals bepaald in Bijlage F, zullen deze condities directe werking hebben en van toepassing zijn op de condities van deze Overeenkomst. Leverancier garandeert Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst altijd marktconforme prijzen zal berekenen voor de overeengekomen Diensten bij Opdrachtgever.
- 10.16 Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst één keer per 12 maanden een benchmark naar de tarieven uit te laten voeren door een onafhankelijke derde om de marktconformiteit van de tarieven aan de hand van het belprofiel van Opdrachtgever te bepalen. Indien uit de benchmark blijkt dat Opdrachtgever op basis van de afspraken 10% of meer goedkoper uit zou zijn bij andere leveranciers, met tenminste een vergelijkbaar marktaandeel als Leverancier, voor een vergelijkbare dienst voor de grootzakelijke markt als de geleverde, dan is Opdrachtgever gerechtigd om heronderhandeling van de tarieven / bundels te verzoeken.

ARTIKEL 11 – OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

- 11.1 Geen der Partijen is gerechtigd om rechten of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. De Partij die toestemming verleent, is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden.

ARTIKEL 12 – WIJZIGING AAN DE ZIJDE VAN LEVERANCIER EN OPDRACHTGEVER

- 12.1 Indien de Opdracht in combinatie wordt uitgevoerd, is wijziging van één of meer combinanten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet toegestaan. Bij overtreding is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder ingebrekestelling en zonder schadeplichtigheid.
- 12.2 Vervanging of wijziging van onderaannemers is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij overtreding geldt lid 1 van overeenkomstige toepassing.
- 12.3 Opdrachtgever kan toestemming voor vervanging of inzet van onderaannemers onder voorwaarden verlenen. Deze toestemming laat de verplichtingen en aansprakelijkheid van Leverancier onverlet.
- 12.4 Het inschakelen van subverwerkers valt buiten deze bepaling en wordt geregeld in de Verwerkersovereenkomst.
- 12.5 Gedurende de looptijd kan de leveringsomvang op alle onderdelen worden aangepast, met maximaal 15% afschaling per jaar ten opzichte van het initiële aantal aansluitingen. Bij op- en afschaling blijven de werking, kwaliteit, functionaliteiten en faciliteiten conform de Inschrijving ongewijzigd.

ARTIKEL 13 – COMMUNICATIE, UITVOERING DIENSTEN EN SERVICELEVELS

- 13.1 Partijen zijn het erover eens dat een goede communicatie, frequente discussies en periodieke evaluaties essentieel zijn voor een succesvolle uitvoering van deze Raamovereenkomst en daaraan gerelateerde Deelovereenkomst(en).
- 13.2 In de Deelovereenkomst worden, zo nodig, specifieke afspraken gemaakt over communicatie en (periodiek) overleg.
- 13.3 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen Diensten met zorg uit te voeren, overeenkomstig de dienstbeschrijving in de service- en dienstencatalogus en conform de eventuele gesloten Service Levels Agreement en Dossier Afspraken Procedure tenzij en voor zover in de Deelovereenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Deelovereenkomst is omschreven. Indien een Dienst niet in de service- en dienstencatalogus is opgenomen dan zal de dienst worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
- 13.4 In aanvulling op het bepaalde in de Algemene Voorwaarden omtrent geschillen, geldt dat Partijen eventuele klachten zo spoedig mogelijk (bij voorkeur binnen 1 maand na de dag waarop het voorval heeft

plaatsgevonden) bij de andere Partij zullen melden met de bedoeling daar in onderlinge harmonie uit te komen.

ARTIKEL 14 – TOEREKENBARE TEKORTKOMING EN ONTBINDING

- 14.1 Indien Leverancier toerekenbaar tekortschiet, wordt hij door Opdrachtgever in gebreke gesteld conform artikel 6:82 BW, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, in welk geval verzuim direct intreedt.
- 14.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling, ontbinden of verplichtingen opschorten indien:
- surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend;
 - faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
 - de onderneming wordt geliquideerd of gestaakt;
 - beslag wordt gelegd op een substantieel deel van het vermogen;
 - Leverancier anderszins zijn verplichtingen niet meer kan nakomen.
- 14.3 In deze gevallen zijn alle vorderingen van Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 14.4 Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade aan Leverancier als gevolg van ontbinding of opschorting.
- 14.5 Leverancier vergoedt alle schade die Opdrachtgever lijdt of zal lijden door ontbinding op grond van dit artikel.

ARTIKEL 15 – NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING (OVERMACHT)

- 15.1 Een Partij kan zich beroepen op overmacht indien de tekortkoming het gevolg is van omstandigheden buiten haar invloedssfeer, die redelijkerwijs niet konden worden voorzien en niet voor haar risico behoren te komen. Overmacht omvat in ieder geval niet: ziekte of gebrek aan personeel, stakingen, te late of ongeschikte leveringen, en liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen van Leverancier.
- 15.2 Bij overmacht worden verplichtingen opgeschort zolang de situatie voortduurt, zonder schadeplichtigheid. De getroffen partij meldt de overmacht zo spoedig mogelijk schriftelijk, met bewijsstukken.
- 15.3 Indien nakoming door overmacht onmogelijk is of langer dan 60 dagen duurt, kan de wederpartij
- 15.4 Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk per aangetekende brief beëindigen, zonder schadeplichtigheid.
- 15.5 Redelijke kosten die de wederpartij of haar ingeschakelde derden reeds heeft gemaakt voor het betreffende deel van de opdracht, worden door de in gebreke zijnde partij vergoed.

ARTIKEL 16 – AANSPRAKELIJKHEID

- 16.1 De aansprakelijkheid van Partijen wordt beheerst door de bepalingen van de GIBIT 2023.
- 16.2 Leverancier is verzekerd tegen aansprakelijkheid overeenkomstig de minimale verzekeringsniveaus zoals vereist in GIBIT 2023.
- 16.3 In aanvulling op de bepalingen van de GIBIT 2023 is Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie en claims van klanten van Opdrachtgever, noch voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.

ARTIKEL 17 – EVALUATIE

- 17.1 Opdrachtgever evalueert minimaal één (1) maal per jaar de uitvoering van de opdracht en het resultaat van de ICT Prestatie. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:
- Marktconformiteit
 - Escalaties
 - Performance van de dienstverlening in het algemeen
 - Financiën

- Rapportages
 - Service levels.
- 17.2 Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende Deelovereenkomst aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden door Leverancier verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee (2) weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden. Wijzigingen mogen pas worden doorgevoerd nadat beide Partijen hierover schriftelijk overeenstemming hebben bereikt.

ARTIKEL 18 – OVERIGE BEPALINGEN

- 18.1 Op deze Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Aanvullingen op of wijzigingen van de Raamovereenkomst zijn slechts geldig voor zover door beide Partijen schriftelijk overeengekomen.
- 18.3 In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van de Raamovereenkomst en of Opdracht, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepaling(en), waarbij zoveel als mogelijk de strekking van de overeenkomst en de nietige bepaling(en) behouden blijft.
- 18.4 Na beëindiging van de Raamovereenkomst, zullen die artikelen van kracht blijven die naar hun aard langer verplichtingen inhouden c.q. in het leven roepen.
- 18.5 Partijen zullen met elkaar in overleg treden om geschillen, voortvloeiende uit of verband houdende met enige bepaling uit deze Overeenkomst in der minne proberen op te lossen. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever.

Bijlage I. GIBIT 2023, inclusief Lijst van afwijkingen

Zie separaat bijlage GIBIT 2023

Lijst van Afwijkingen van Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2023

Inleiding

Hoewel EMCO-Groep geen gemeente is, past zij toch de GIBIT 2023 toe als haar Algemene Inkoopvoorwaarden. Dit omdat de GIBIT naar de mening het beste aansluit bij deze aanbesteding.

Het is noodzakelijk dat EMCO-Groep op een aantal onderdelen afwijkt van de GIBIT. Deze afwijkingen kunnen bestaan uit: inhoudelijke wijziging van de betreffende bepaling/het betreffende artikel, het vervallen van de betreffende bepaling/ het betreffende artikel of de toevoeging van een nieuwe bepaling / nieuw artikel . Alle afwijkingen worden **vetgedrukt** weergegeven.

Opdrachtgever vindt deze wijzigingen niet onredelijk bezwarend en ook niet disproportioneel in relatie tot het voorwerp van opdracht van de aanbesteding en de geraamde waarde daarvan. Inschrijvers kunnen over deze afwijkingen vragen stellen ten behoeve van de Nota's van Inlichtingen.

- Daar waar het begrip **gemeente** staat, dient gelezen te worden EMCO-Groep. Dit geldt voor het gehele document.
- Artikel 1.16: De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing en komen derhalve te **vervallen**. Reden: deze zijn speciaal voor gemeenten ontwikkeld.
- Artikel 8.1 t/m 8.3: deze bepalingen **vervallen**. Reden is dat de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing zijn.
- Artikel 8.4: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Gedurende de Acceptatieprocedure zal worden getoetst in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie bij Opdrachtgever daadwerkelijk voldoet. (laatste deel zin is vervallen).
- Artikel 11.7: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier verzendt de factuur elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie (**...vervalt ..**) **zoals in de Overeenkomst vastgelegd**. Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 11.8: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Jaarlijks per 1 januari kan de Leverancier de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen aanpassen, mits deze wijziging minimaal één maand van tevoren schriftelijk wordt aangekondigd. De maximale stijging is begrensd tot de procentuele toename van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer voor dienstenprijzen in de commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), of de meest relevante opvolger daarvan. Hierbij wordt in eerste instantie uitgegaan van groep J62, of J6202. Indien deze index niet meer beschikbaar is, wordt de CBS-index voor zakelijke dienstverlening, CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, of de meest vergelijkbare vervangende index gehanteerd. De peildatum voor de vaststelling van de indexaanpassing is 15 augustus van het lopende jaar, waarbij de prijsindexcijfers van juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken.
- Artikel 13.3 (v): deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: dat zij geschikt is om op basis hiervan de ICT Prestatie adequaat te kunnen beheren en te kunnen inpassen in het Applicatielandschap (**...vervalt ..**) **zoals in de Overeenkomst vastgelegd**. Reden is dat de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing zijn.
- Artikel 16.3: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,— per gebeurtenis, **met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één**

gebeurtenis. Reden: opdrachtgever hecht waarde aan duidelijkheid en noemt daarom concrete getallen.

- Artikel 17.2: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: De in het vorige lid bedoelde verzekering/waARBorg biedt dekking voor **ten minste € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.** Reden: opdrachtgever hecht waarde aan duidelijkheid en noemt daarom concrete getallen.
- Artikel 21.2 i: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: (i) het aanleveren van de in de ICT Prestatie opgeslagen gegevens (rest zin vervalt). Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 26.11: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum **met minimaal zes (6) maanden te verlengen**, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Reden: opdrachtgever acht een termijn van minimaal 6 maanden redelijk en billijk als verlengingstermijn.
- Artikel 29.1: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier staat er voor in dat met de ICT Prestatie door Leverancier kan worden voldaan aan **NEN-ISO 27001:2015 en ISEA 3402 normen voor informatiebeveiliging of daarmee gelijkwaardig.**
- Artikel 30.1: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Tenzij in de Overeenkomst anders bepaald dient Leverancier zorg te dragen voor het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens door beveiligingsmaatregelen, conserveringsmaatregelen en controles ten aanzien van archivering **(rest van de zin vervalt)**. Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 30.3: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier is in staat archiefbescheiden te migreren naar archiefsystemen van Opdrachtgever (..vervalt..) **zoals in de Overeenkomst is vastgelegd.** Leverancier verricht de werkzaamheden voor het daadwerkelijk migreren van archiefbescheiden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities, of bij gebreke daarvan tegen de reguliere tarieven van Leverancier en nader overeen te komen condities.

Bijlage J. Verwerkersovereenkomst Perceel 1 – Telefonie

Zie separate bijlage

Bijlage K. Klachtenprocedure Rietplas

- a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bij voorkeur via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst ervan uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Bijlage L. Locatieoverzicht internetverbindingen

Naam	Straat	Huis-nummer	Postcode	Plaats	Vaste lijn / 4G modem
Coevorden - Monierweg	Monierweg	12	7742 KT	Coevorden	Vaste lijn
Emmen - Abel Tasmanstraat	Abel Tasmanstraat	7	7821AN	Emmen	Vaste lijn
Emmen - Baander	Baander	53	7811 HH	Emmen	Vaste lijn
Emmen - Brinkenthalte	Brinkenthalte	30	7812 HX	Emmen	Vaste lijn
Emmen - Handelsweg	Handelsweg	20	7826 TC	Emmen (Barger-Oosterveld)	Vaste lijn
Emmen - Nijverheidsstraat	Nijverheidsstraat	14	7815 HV	Emmen	4G modem
Emmen - Rensenpark	Hoofdstraat	18	7811 EP	Emmen	4G modem
Emmen - Roald Amundsenstraat	Roald Amundsenstraat	29	7825 AP	Emmen	4G modem / Vaste lijn opgezegd
Klazienaveen - Stellingstraat	Stellingstraat NZ	22	7891 HW	Klazienaveen	Vaste lijn
Schoonebeek - Albstraat	Albstraat	4	7761 ZA	Schoonebeek	Vaste lijn
Tweede Exloërmond - Zuiderkijl	Zuiderkijl	9	9571 TC	Tweede Exloërmond	4G modem