

**Offerteaanvraag betreffende Telefonie en
Internetverbindingen
ten behoeve van Veiligheidsregio Fryslân
*Openbare Europese Aanbesteding***



Colofon

Versie:	1.0 2.0 3.0 4.0
Status:	Definitief
Datum:	19 juni 2025 14 25 juli 2025
Kenmerk TenderNed:	530315
Referentie intern:	25.EA.20
Auteur:	K. Adema L. Meindersma
Aantal pagina's:	33
Aantal Bijlagen:	12

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

BEGRIPPENLIJST

Begrip	Omschrijving
Aanbesteding	Het gehele proces waarbij Opdrachtgever op zoek is naar een geschikte Opdrachtnemer.
Aanbestedingsdocumenten	Verzamelnaam voor alle documenten die samenhangen met deze Europese Aanbesteding. Hieronder vallen onder meer (indien van toepassing) de publicaties, de Offerteaanvraag met bijbehorende Bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen, het Programma van Eisen en de Raamovereenkomst.
Aanbestedingsprocedure	De fase in het proces van de Aanbesteding waarin Opdrachtgever een geschikte Opdrachtnemer selecteert voor de levering, de dienst of het werk.
Aw2012	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, in werking getreden per 1 april 2013 en laatst gewijzigd per 1 juli 2016.
Beste prijs-kwaliteitsverhouding	Het Gunningscriterium op grond waarvan de Opdracht door Opdrachtgever gegund, als bedoeld in artikel 2.114 lid 1 sub a Aw2012. De Inschrijving die de hoogste puntenscore heeft behaald op basis van de door Opdrachtgever in de Offerteaanvraag gespecificeerde Gunningscriteria, heeft de Beste prijs-kwaliteitsverhouding.
Bijlage(n)	Aanvullende documenten behorende bij de Offerteaanvraag.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen als bedoeld in artikel 2.52 lid 3 Aw2012 dat inschrijft op de onderhavige aanbesteding.
Gegadigde	Een belangstellende onderneming die de Offerteaanvraag van TenderNed heeft gedownload.
Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023)	De Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever die van toepassing zijn op de te sluiten Raamovereenkomst.
Geschiktheidseisen	Eisen die toezien op de capaciteit van de Inschrijver om de Opdracht te kunnen uitvoeren.
Gunningsbeslissing	De keuze van Opdrachtgever voor de Inschrijver met wie hij voornemens de Raamovereenkomst waarop de Aanbestedingsprocedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Raamovereenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium die van toepassing is bij het vaststellen van de Economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de Beste prijs-kwaliteitverhouding als bedoeld in artikel 2.114 lid 1 sub a Aw2012.
Herziene Documentatie	Documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: 'Herziene Documentatie'. Deze documenten bevatten aanvullingen en wijzigingen ten aanzien van de Aanbestedingsdocumenten en de Bijlagen.
Hoofdaannemer	De term 'Hoofdaannemer' wordt gehanteerd wanneer Opdrachtnemer bij uitvoering van de Raamovereenkomst gebruik maakt van Onderaannemers.
Inschrijver	Een Gegadigde die een Inschrijving heeft ingediend. De term Inschrijver wordt ook gehanteerd voor een Combinatie die een Inschrijving doet.

Inschrijving	Een door Inschrijver ingediende aanbieding/offerte die is gebaseerd op de Offerteaanvraag.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde antwoorden op vragen van Gegadigde(n) zijn opgenomen, evenals eventuele aanvullingen dan wel wijzigingen van de Offerteaanvraag. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Raamovereenkomst en prevaleert boven de Offerteaanvraag.
Offerteaanvraag	Dit document inclusief Bijlagen 1 tot en met 12 die hiervan integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
Onderaannemer	De onderneming die door de Hoofdaannemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de Opdracht uit te voeren.
Opdracht	Opdracht op basis van de Raamovereenkomst zoals nader omschreven in hoofdstuk 2 van deze Offerteaanvraag.
Opdrachtgever	Veiligheidsregio Fryslân.
Opdrachtnemer	Inschrijver aan wie de Raamovereenkomst is gegund en met wie Opdrachtgever de Raamovereenkomst is aangegaan.
Prijzenblad	Excel-Bijlage op basis waarvan Inschrijver een prijsopgave dient te maken, zie Bijlage 6A en 6B.
Programma van Eisen	Bijlage 1A en 1B bij deze Offerteaanvraag waarin de eisen en randvoorwaarden staan omschreven waaraan Opdrachtnemer voor, tijdens en na uitvoering van de Opdracht moet voldoen.
Raamovereenkomst	Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende het onderwerp van deze aanbesteding, zie Bijlage 3A en 3B.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat fungeert als 'eigen verklaring' als bedoeld in artikel 2.84 lid 1 Aw2012.
Uitsluitingsgronden	De verplichte en facultatieve gronden zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw2012 op grond waarvan Opdrachtgever een Gegadigde of Inschrijver kan uitsluiten van deelname aan de Aanbestedingsprocedure.
Uitsluiting	Uitsluiting van deelname van Inschrijver aan de Aanbesteding op grond van een Uitsluitingsgrond of andere vereisten met een uitsluitend karakter in het Aanbestedingsdocument.

Inhoudsopgave

BEGRIPPENLIJST	2
1 INLEIDING	6
1.1 Algemeen	6
1.2 Veiligheidsregio Fryslân	6
1.3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	6
1.4 Leeswijzer	7
1.5 Aanbestedingsprocedure	7
1.6 Contactgegevens	7
2 OPDRACHT	8
2.1 Aanleiding en doel	8
2.1.1 Percelen	8
2.1.2 Huidige situatie Perceel 1 – Telefonie	8
2.1.3 Huidige situatie Perceel 2 – Internetverbindingen	9
2.1.4 Gewenste situatie Perceel 1 - Telefonie	10
2.1.5 Gewenste situatie Perceel 2 - Internetverbindingen	12
2.1.6 Beschrijving van de Raamovereenkomst	12
3 ALGEMENE BEPALINGEN	14
3.1 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	14
3.2 Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023)	14
3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	14
3.4 Rechten en kosten Inschrijving	14
3.5 Vertrouwelijkheid en eigendom Offerteaanvraag	14
3.6 Gestanddoeningstermijn	14
3.7 Eisen en voorwaarden Inschrijving	15
3.8 Ondertekening	15
3.9 Wijziging of intrekking van de Inschrijving	15
3.10 Beëindiging van de Aanbestedingsprocedure	15
3.11 Eénmalig inschrijven	15
3.12 Inschrijving met andere ondernemingen	15
3.13 Privacy/verwerking persoonsgegevens Perceel 1 - Telefonie	16
3.14 Integriteit	17
3.15 Herzieningsclausule	17
4 AANBESTEDINGSPROCEDURE	18
4.1 Planning van de Aanbesteding	18
4.2 Schouw	19
4.3 Nota van Inlichtingen	19
4.4 Indiening en sluitingsdatum	19
4.5 Checklist bij Inschrijving	20
4.6 Opdrachtverstrekking	20

4.7	Bezwaartermijn.....	20
4.8	Klachtenafhandeling.....	20
5	CONTROLE- EN BEOORDELINGSPROCEDURE	21
5.1	Beoordeling van de Inschrijvingen	21
5.2	Beoordeling op Uitsluitingsgronden	21
5.2.1	Dwingende Uitsluitingsgronden	21
5.2.2	Facultatieve Uitsluitingsgronden	21
5.2.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	22
5.2.4	Bewijsmiddelen Uitsluitingsgronden	22
5.3	Beoordeling op Geschiktheidseisen.....	23
5.3.1	Geschiktheidseis: financiële en economische draagkracht.....	23
5.3.2	Geschiktheidseis: technische- en beroepsbekwaamheid.....	23
5.3.3	Geschiktheidseis – Beroepsbevoegdheid	24
5.3.4	Bewijsmiddelen Geschiktheidseisen.....	25
5.3.5	Programma van Eisen	25
5.3.6	Verklaring omtrent Inschrijving	25
6	GUNNINGSMETHODIEK.....	26
6.1	Inleiding Gunningscriteria.....	26
6.1.1	Beoordeling op de Gunningscriteria	26
6.2	G1 - Prijs	27
6.3	G2 – Kwaliteit Perceel 1 - Telefonie.....	28
6.4	G2 – Kwaliteit Perceel 2 - Internetverbindingen.....	31
6.4.1	Beoordelingstabel Kwaliteit.....	32
6.5	Gunning.....	33

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit document betreft de Offerteaanvraag behorende bij een Europese Aanbesteding, waarvan de beginselen staan genoemd in de artikelen 1.7 t/m 1.10b Aw2012, voor Telefonie en Internetverbindingen ten behoeve van Veiligheidsregio Fryslân, hierna te noemen 'Opdrachtgever'. Dit document bevat alle informatie omtrent de procedure, de richtlijnen en de Gunningscriteria. Aan de hand van deze Offerteaanvraag dienen Gegadigden de gevraagde gegevens in te vullen en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen.

In deze Offerteaanvraag treft u aan:

- Een korte omschrijving van Opdrachtgever;
- Een beschrijving van de Opdracht;
- Algemene bepalingen;
- Informatieverstreking en planning;
- Geldende Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Gunningscriteria.

Op deze Aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

1.2 Veiligheidsregio Fryslân

Binnen Veiligheidsregio Fryslân werken de Friese gemeenten, Brandweer Fryslân, GGD Fryslân en andere partners samen aan brandweezorg, publieke gezondheidszorg, rampenbestrijding en crisisbeheersing.

Samengevat heeft Veiligheidsregio Fryslân de volgende kerntaken:

- De bestrijding van rampen en incidenten;
- Het in kaart brengen van risico's en voorbereidingen treffen om rampen op de terreinen van veiligheid en publieke gezondheid te voorkomen, onder meer door advisering en voorlichting;
- De zorg voor slachtoffers en gewonden na een ramp of incident.

Veiligheidsregio Fryslân is door de Rijksoverheid ingesteld als één van de 25 Nederlandse Veiligheidsregio's. Hieraan ten grondslag ligt de gedachte dat gemeenten vaak te klein zijn om de hierboven genoemde taken alleen uit te voeren. Noodsituaties treffen al snel grotere gebieden en de risico's worden steeds complexer. Dat vraagt om specialistische kennis en ervaring uit meerdere disciplines. Een regionale aanpak is dan effectiever.

Veiligheidsregio Fryslân is de naam van de koepel waaronder Brandweer Fryslân, GGD Fryslân, Crisisbeheersing en Bedrijfsvoering zijn georganiseerd. Daarbinnen werken meer dan 2.000 medewerkers, waarvan ongeveer 50% bij de vrijwillige brandweer.

Veiligheidsregio Fryslân telt 115 locaties. Het hoofdkantoor van Veiligheidsregio Fryslân bevindt zich aan de Harlingertrekweg 58, 8913 HR te Leeuwarden. Daarnaast heeft Veiligheidsregio Fryslân 114 vestigingen in de provincie, met 779 werkplekken verdeeld over 48 GGD-locaties (variërend qua grootte: kantoorlocaties, consultatiebureaus of een Combinatie van beide) en 66 brandweerlocaties (variërend qua grootte: kantoorlocaties, grote bemande kazernes, kleine onbemande brandweerkazernes of een combinatie van beide).

Kijk voor meer informatie op www.veiligheidsregiofryslan.nl of bekijk een animatie over onze organisatie op www.youtube.com/vrfryslan.

1.3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Veiligheidsregio Fryslân werkt alert en slagvaardig aan de veiligheid en gezondheid van alle inwoners van Fryslân. Een stevige ambitie met een gerichte aanpak op duurzaam ondernemen mag hierin niet ontbreken. Vanuit de overtuiging dat de organisatie een bijdrage kan leveren aan de samenleving, gaat Veiligheidsregio Fryslân actief voor het verbeteren van de kwaliteit van werk en leven van burgers, organisaties, medewerkers en voor de directe omgeving van de vele locaties van Veiligheidsregio Fryslân. In haar bedrijfsvoering, bijvoorbeeld bij het selecteren van een leverancier, houdt Veiligheidsregio Fryslân rekening met duurzaamheid, lokale betrokkenheid en maatschappelijke

bijdrage. Deze keuzes zijn mede gebaseerd op de voor Veiligheidsregio Fryslân relevante Sustainable Development Goals (SDG). Onderwerpen passend bij SDG 3 (Gezondheid en welzijn), SDG 10 (Minder ongelijkheid), SDG 12 (Duurzame consumptie en productie) en SDG 13 (Klimaatverandering aanpakken) zijn hierop allemaal van toepassing. Deze vier SDG zijn niet uitputtend, aan hoe meer SDG er wordt bijgedragen, hoe beter.

1.4 Leeswijzer

In deze Offerteaanvraag inclusief Bijlagen worden de te volgen Aanbestedingsprocedure en de relevante aspecten omtrent de (uitvoering van de) Opdracht c.q. Raamovereenkomst beschreven. De opbouw is als volgt:

- In hoofdstuk 2 is een omschrijving van de Opdracht gegeven, met hierin de aanleiding en het doel van de Aanbesteding, de keuze en motivering voor het aantal percelen en de duur van de Raamovereenkomst;
- In hoofdstuk 3 zijn de algemene bepalingen bij deze Aanbesteding beschreven;
- In hoofdstuk 4 is het verloop van onderhavige Aanbesteding beschreven, met daarin ook de planning van de Aanbesteding;
- In hoofdstuk 5 is de controle- en beoordelingsprocedure op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen beschreven;
- In hoofdstuk 6 is de gunningsmethodiek beschreven;
- Daaropvolgend vindt u de Bijlagen behorende bij onderhavige Aanbesteding:
 - Bijlage 1A: Programma van Eisen P1 Telefonie
 - Bijlage 1B: Programma van Eisen P2 Internetverbindingen
 - Bijlage 2: Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT GIBIT 2023
 - Bijlage 3A: Concept Raamovereenkomst P1 Telefonie
 - Bijlage 3B: Concept Raamovereenkomst P2 Internetverbindingen
 - Bijlage 4: Concept Verwerkersovereenkomst
 - Bijlage 5A: Locatieoverzicht P1 Telefonie
 - Bijlage 5B: Locatieoverzicht P2 Internetverbindingen
 - Bijlage 6A: Prijzenblad P1 Telefonie
 - Bijlage 6B: Prijzenblad P2 Internetverbindingen
 - Bijlage 7: Referentieopdracht
 - Bijlage 8: Verklaring omtrent Inschrijving
 - Bijlage 9: Klachtenafhandeling
 - Bijlage 10: Verklaring Combinatie
 - Bijlage 11: Verklaring Onderaanneming
 - Bijlage 12: Verklaring middelen derde

1.5 Aanbestedingsprocedure

Opdrachtgever voert een openbare Aanbestedingsprocedure uit op basis van de Europese Richtlijn 2014/24/EU voor de coördinatie van overheidsopdrachten voor leveringen, diensten en werken, zoals geïmplementeerd in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingswet 2012, zoals laatstelijk gewijzigd en gepubliceerd in het Staatsblad op 30 juni 2016.

1.6 Contactgegevens

Communicatie vindt uitsluitend via TenderNed* plaats. Gedurende de afhandeling van deze Aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan op een andere wijze te communiceren over de Aanbesteding. Bij constatering hiervan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor Gegadigde uit te sluiten van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

Deze Aanbesteding zal geheel digitaal worden doorlopen via TenderNed. Via de link <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen> kom je terecht op de instructiepagina van TenderNed. Hier staan diverse instructiedocumenten om Gegadigden te informeren over de werking van TenderNed. Daarnaast kan Gegadigde contact opnemen met de servicedesk van TenderNed. Het telefoonnummer hiervan is 0800-836 33 76.

Opdrachtgever hanteert onderstaand contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze Aanbestedingsprocedure via TenderNed:

Contactpersoon: L. Meindertsma & K. Adema

*In het geval van storingen kan er contact op worden genomen via het volgende e-mailadres:
inkoopaanbesteding@vrfryslan.nl

2 OPDRACHT

2.1 Aanleiding en doel

De huidige Raamovereenkomst van Opdrachtgever inzake Telefonie en Internetverbindingen loopt 1 januari 2026 af. Opdrachtgever start deze Aanbesteding met als doel om:

Perceel 1 – Telefonie

Eén Raamovereenkomst af te sluiten voor de duur van 15 oktober 2025 tot 1 januari 2029 en driemaal een optionele verlenging van 12 maanden inzake de levering van telecommunicatiediensten en -voorzieningen, de implementatie van de diensten en voorzieningen, het leveren van technisch beheer en onderhoud op basis van een Service Level Agreement. Vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen afgenomen.

Perceel 2 – Internetverbindingen

Eén Raamovereenkomst af te sluiten voor de duur van 15 oktober 2025 tot 1 januari 2029 en driemaal een optionele verlenging van 12 maanden inzake de levering van Internetverbinding en voorzieningen, de implementatie van de diensten en voorzieningen op de vaste locaties van Opdrachtgever. Vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen afgenomen.

2.1.1 Percelen

De Opdracht is verdeeld in twee percelen, zoals genoemd in artikel 1.5 lid 3 Aw2012. De motivering hiervoor is dat Opdrachtgever Telefonie en Internetverbindingen als twee technische onafhankelijkheden ziet. Daarbij wil Opdrachtgever de markt inclusief het MKB en lokale partijen de mogelijkheid bieden om deel te nemen aan deze aanbesteding.

- Perceel 1 – Telefonie
- Perceel 2 – Internetverbindingen

Een Inschrijver kan voor alle percelen inschrijven en ook gegund krijgen.

2.1.2 Huidige situatie Perceel 1 – Telefonie

Telefonie

De telecommunicatievoorzieningen en -diensten zijn momenteel gecontracteerd bij Odido.

De relevante onderdelen daarvan zijn:

- Vrijwel iedere vaste medewerker in de VRF beschikt over een door de organisatie verstrekte en beheerde Apple Iphone met daarop een sim waarop telefonieverkeer, SMS en (5G) dataverkeer gebruikt kan worden.
- Een flink deel van deze medewerkers hebben naast hun 06 nummer ook een 088 nummer. Middels een app op de telefoon kunnen ze de beschikbaarheid regelen (als ze aan meer groepen gekoppeld zijn).
- Daarnaast hebben een beperkt aantal ambulante medewerkers een laptop of ipad waarop dataverkeer mogelijk is.
- Op de meeste brandweervoertuigen zijn niet persoonsgebonden ipads met elk een datasim beschikbaar voor incidentinformatie en routeplanning.
- Groepsnummers komen binnen op de KCC applicatie in de Odido omgeving. De KCC medewerkers werken met een softphone op hun eigen device (laptop).
- Er is een koppeling gemaakt waardoor KCC gespreksinformatie binnen gehaald wordt in de Azure Datafactory omgeving van Opdrachtgever. De data wordt vervolgens in eigen power BI dashboards zichtbaar gemaakt.
- Vooral voor crisissituaties worden piketnummers uit de eigen 088 reeks in een piketapplicatie aangeboden. Aan deze piketten nemen ook piketfunctionarissen van buiten onze organisatie deel met een eigen telefoonnummer. Ze kunnen zelf aanpassingen maken in het rooster voor het piket in de webapplicatie.

- Enkele Thuraya satelliet telefoons met prepaid kunnen worden ingezet bij crisissituaties
- Voor snelle inzet op (nieuwe of kortdurende) locaties zijn 5g-routers beschikbaar. Deze zijn voorzien van dualsim.
- Locaties met interne versterking voor telefoniesignaal. Indoor oplossing.
- Op locaties in de provincie met een slecht bereik worden (met name data) simkaarten van een andere provider ingezet.
- SIP telefoons (tolkentelefoons, baliebedienposten, bediening slagboom/deur, lift)
- **Actie: kpn nota bekijken voor restant lijnen**

Omschrijving rollen en taakverdeling Telefonie

- KCC medewerker (agent)
 - o De medewerkers van het KCC die centrale telefonienummers van de organisatie beantwoorden.
- KCC supervisor/coördinator
 - o KCC medewerkers met coördinerende taak. Ook de manager van het KCC zal rapportages en inzichten van het KCC gebruiken
- (Functioneel en technisch) beheerder telefonie
 - o Medewerkers van de afdeling informatiemanagement uit de teams servicedesk en systeembeheer die het beheer van telefonie in brede zin uitvoeren..
- Piketfunctionaris. Een deelnemer aan een piket. Dit zijn vooral medewerkers van de VRF maar het kan ook een externe zijn die met een eigen telefoon/nummer in het piket deelneemt.
- Piketcoördinator of piketroosteraar. Een medewerker van de VRF die de invulling van het piket(rooster) organiseert.

2.1.3 Huidige situatie Perceel 2 – Internetverbindingen

Internetverbindingen

De huidige internetverbindingen voor Opdrachtgever worden geleverd door een aantal verschillende leveranciers. Dit wordt mede veroorzaakt door het grote inzetgebied van Opdrachtgever.

De primaire leverancier voor verbindingen is Eurofiber, overige leveranciers zijn KPN, Kabelnoord en Ziggo.

Omschrijving locaties, Bijlage 5B Locatieoverzicht Internetverbindingen:

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende vijf type locaties:

1. Regiokantoor (7)
2. Regiokantoor groot (1)
3. Regiokantoor klein (3)
4. Kleine locatie (99)
5. Team locatie (3)

Deze locaties bestaan uit Brandweerposten van Brandweer Fryslân, Consultatiebureaus van GGD Fryslân en het Hoofdkantoor van Opdrachtgever.

Brandweer – Brandweerposten en regiokantoren

Voor de Brandweer kennen we 66 brandweerposten waarvan uit uitgerukt wordt, een aantal kazernes (7) zijn naast uitrukkazerne ook in gebruik als (klein) regiokantoor. Daar worden dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd. Dit zijn voornamelijk eigen panden in beheer bij Veiligheidsregio Fryslân.

GGD - Consultatiebureaus en regiokantoren

Voor de GGD kennen we 46 consultatiebureaus en daarvan zijn 4 locaties in gebruik als regiokantoor en 3 als teamlocaties in gebruik als kantoorlocatie. De panden voor de GGD worden vaak gehuurd en zijn geen eigendom van Veiligheidsregio Fryslân.

Hoofdkantoor - Opdrachtgever

De hoofdlocatie van Veiligheidsregio Fryslân is aangesloten middels een dubbel uitgevoerde darkfiber (10 GB) verbinding naar datacenter locatie in Leeuwarden. Als failover is Opdrachtgever aangesloten op de cityring in Leeuwarden. Over deze verbindingen wordt de toegang naar het internet ontsloten via Wij zijn Gerrit. Daarnaast wordt een KPN glasvezelverbinding in gebruik als secundaire verbinding.

Omschrijving huidige netwerkapparatuur

Alle locaties beschikken over een eigen Wifi-oplossing die is ingericht door Veiligheidsregio Fryslân. Afhankelijk van de benodigde dekking per locatie, bestaat deze oplossing uit één of meerdere accesspoints. Waar mogelijk zijn de accesspoints direct aangesloten op het modem van de opdrachtnemer. De accesspoints communiceren via de internetverbinding met de centrale controller(s) welke zijn ondergebracht in het datacenter van Veiligheidsregio Fryslân.

2.1.4 Gewenste situatie Perceel 1 - Telefonie

De gewenste dienstverlening omvat het volgende:

- Inkomende telefoonverkeer: Routing van alle vaste 088 en mobiele 06 nummers naar de verschillende bestemmingen van Opdrachtgever, waaronder IVR en Contact Center ingangen, groepsnummers, vaste toestellen, softphones, analoge aansluitingen en mobiele aansluitingen;
- Uitgaand telefoonverkeer: Afleveren van gesprekken op de ingevoerde telefoonnummers, waarbij het meegestuurd nummer onderdrukt kan worden of een VRF 088 nummer of 06 nummer kan zijn;
- Telefonie functionaliteit als groepsschakelingen, terugval, wachtstand, doorverbinden met en zonder ruggespraak en conference calls, voor zowel gebruikers van vaste toestellen, softphones en (een deel van) de mobiele gebruikers;
- Piket schakelingen, bereikbaarheidsdienst met roosterfunctionaliteit voor bereikbaarheids-, storings- en calamiteitendiensten. In deze piketten moeten ook externe nummers kunnen deelnemen.
- IVR-functionaliteit voor het bieden van welkomst- en wachttteksten, welke op basis van kalender gepland kunnen worden, en voor het maken van keuzemenu's.
- Duidelijke wachtrij informatie met tussendoor de mogelijkheid melding te maken over bijvoorbeeld online afspraken maken.
- Contact Center functionaliteit ten behoeve van het Klant Contact Centrum (KCC), initieel primair inbound en voice-only, en de mogelijkheid om uit te kunnen bellen. Optioneel additionele kanalen als webchat, whatsapp of Signal. Distributie mogelijkheden op basis van skill based routing en longest idle. Real-time inzicht in wachtrij en agent status en historische rapportages over onder andere aantallen gesprekken/conversaties, wachtrij statistieken, trends en agent performance;
- Een goed beheerbare kennisbank waar de KCC medewerkers direct gebruik van kunnen maken. Zo mogelijk met koppelingen naar externe bronnen en ook buiten de KCC applicatie te gebruiken.
- Ontwikkelingen staan niet stil. Vraagstukken rondom social media kanalen en informatieveiligheid, inzet van AI en de Veiligheidsregio wil het KCC verder ontwikkelen. De aangeboden oplossing dient daarom toekomstbestendig te zijn voor in ieder geval de looptijd van deze Raamovereenkomst. Van aanbieder wordt daarom innovatief vermogen en adviesvaardigheden verwacht om mogelijkheden te onderzoeken en samen werkbare oplossingen te kunnen implementeren. Denk bijvoorbeeld aan bellen via Microsoft Teams.
- Optioneel vragen we naar de inzet van AI in de KCC applicatie. Voor het aannemen van vragen en deze slim door te zetten of beantwoorden. Ook kan AI ingezet worden voor het maken van welkomst- en andere teksten.
- Vaste aansluitingen ten behoeve van bureautoestellen, softphones, contact center agenten, analoge aansluitingen en 3rd party SIP endpoints als intercoms en IP DECT toestellen;
- Mobiele aansluitingen vooral op basis van een eSIM, maar soms ook nog met een fysieke SIM. Flat-fee bellen en SMS'en binnen de EU en gebruik van een bedrijfs-databundel voor mobiel verkeer.
 - o Momenteel zijn er 113 mobiele aansluitingen waarvan het merendeel in gebruik is op Brandweerkazernes. Deze zijn uitsluitend bereikbaar op het 06 nummer en gebruiken geen functionaliteit anders dan bellen, SMS en voicemail;
 - o 615 mobiele aansluiting met alleen data. Vooral gebruikt in 3 ipads per brandweervoertuig plus ambulante medewerkers die mobiele data op de laptop gebruiken.

- De meeste medewerkers (1021) zijn alleen bereikbaar op een 06 nummer en gebruiken geen functionaliteit anders dan bellen, SMS, voicemail en mobiel dataverkeer;
- Naar schatting 169 mobiele aansluitingen gebruiken naast het 06 nummer een eigen 088 nummer en soms meerdere groepnummers. Deze maken gebruik van telefonie functionaliteit als hierboven beschreven en hierna VMI (vast-mobiel integratie) genoemd, naast SMS, voicemail en mobiel dataverkeer. De gebruiker van de VMI mobiele aansluiting kan uit vooraf opgegeven nummers kiezen om als CLIP mee te sturen bij uitgaande oproepen middels de native dialer, onderdeel zijn van een of meerdere groepsschakelingen en zich per groep in of uit de groep schakelen, en zelf instellingen met betrekking tot de bereikbaarheid van het 088 en 06 nummer wijzigen middels een app en/of web portal.
- Het leveren en verzorgen van een projectmanagement, inrichtings- en configuratiewerkzaamheden en migratiewerkzaamheden voor KCC applicatie, piket functie, alle varianten mobiele aansluitingen en vaste aansluitingen ;
- Het leveren van service en dienstverlening gedurende Raamovereenkomst voor het beheren, wijzigen en optimaliseren van het gebruik van de Telecommunicatiedienst.

Bijlage 5A Locatieoverzicht P1 Telefonie

In Bijlage 5A is een overzicht van locaties voor Perceel 1 Telefonie opgenomen. Gegadigden kunnen hierin controleren of het gevraagde bereik kan worden geleverd.

Aantallen

Aantal	Product
113	Voice only mobiele aansluitingen
169	Voice + data mobiele aansluitingen met VMI
1021	Voice + data aansluitingen
615	Data only aansluitingen
1	3000 GB per maand bedrijfsbundel voor mobiele data (verbruik in april 2025: 2307 GB)
1750	Doorkiesreeks en porteringsnummers
41681	Inkomende gesprekken op KCC 088 groepsnummers in 2024
13	Contact Center ingangen met optioneel keuzemenu's en wachtrijen voor spraak
50	Geconfigureerde Contact Center Agenten, tenminste 25 gelijktijdig in gebruik, met bijbehorende Contact Center Agent applicatie
3	Geconfigureerde Contact Center supervisors, ten minste 2 gelijktijdig in gebruik, met bijbehorende Contact Center supervisor applicatie/ dashboard
2	Technisch en functioneel beheer (admin rol).
4	Telefoniste bedienpost softwareapplicaties en gebruikslicenties
25	Aansluitingen voor IP-bureautoestellen
5	Third-party SIP-aansluitingen
18	17 Piketnummers nu in gebruik, 1 inactief om snel in te kunnen zetten.
43	Groepsnummers. Huntgroepen.
10	ACD groepen
10	ACD light groepen

Buiten de scope van de perceel 1 Telefonie valt:

- De levering en/of aanpassing van Local Area Netwerk apparatuur;
- De levering en/of aanpassing van het Wide Area Netwerk en Internet Access;
- Levering van noodstroomvoorzieningen en koeling;
- Levering van mobiele hardware (smartphones, accessoires, carkits en overige mobiele randapparatuur);
- Levering van computer randapparatuur (desktops, laptops, tablets);
- Onderhoud/service/verzekering van mobiele toestellen

- Noodnet/ NCV

2.1.5 Gewenste situatie Perceel 2 - Internetverbindingen

De gewenste dienstverlening omvat het volgende:

Opdrachtgever is op zoek naar een Opdrachtnemer die een schaalbare internetverbinding kan leveren, passend bij de benodigde datacapaciteit. Opdrachtgever heeft een minimale bandbreedte vastgesteld die vereist is voor de uitvoering van de Opdracht. Deze is opgesteld rekening houdend met ervaring van de huidige verbindingen.

Naast deze levering, is Opdrachtgever op zoek naar een Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de implementatie van deze Opdracht en gedurende uitvoering van deze Opdracht de bijpassende service, advies en ondersteuning levert.

Deze dienstverlening heeft betrekking op vrijwel alle consultatiebureaus en regiokantoren van de GGD binnen provincie Friesland, evenals alle brandweerkazernes en regiokantoren van de brandweer binnen provincie Friesland. Uitzondering is het hoofdkantoor in Leeuwarden wat goed voorzien is van verbindingen waaronder dark fiber, en waar altijd eigen ICT personeel aanwezig is. Daarnaast zijn enkele zeer kleine locaties door de verhuurder voorzien van een internetverbinding waardoor daar nu geen verbinding gevraagd wordt.

Het doel van deze aanbesteding is het realiseren van toekomstbestendige Internetverbindingen die nu en in de komende jaren aansluit bij de databehoeftes van de medewerkers van de Veiligheidsregio.

Aanvullend hierop is het volgende van belang bij deze Opdracht:

- Opdrachtgever behoudt het recht om gedurende looptijd van de Raamovereenkomst, locatiegebonden abonnementen toe te voegen en op te zeggen. Dit in verband met onvoorziene omstandigheden in zowel groei, als krimp van locaties.

Voor verdere inhoud van Perceel 2, wordt verwezen naar Bijlage 1B.

2.1.6 Beschrijving van de Raamovereenkomst

Opdrachtgever start een Europese Aanbesteding met als doel een Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor:

Perceel 1 – Telefonie

Eén Raamovereenkomst af te sluiten voor de duur van 15 oktober 2025 tot 1 januari 2029 en driemaal een optionele verlenging van 12 maanden inzake de levering van telecommunicatiediensten en -voorzieningen, de implementatie van de diensten en voorzieningen, het leveren van technisch beheer en onderhoud op basis van een Service Level Agreement. Vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen afgenomen.

De geraamde waarde van deze Raamovereenkomst is € 1.350.000,- excl. Btw voor de totale duur inclusief verlengingen en € 225.000,- excl. Btw per jaar. De maximale waarde van deze Raamovereenkomst is € 1.600.000,- excl. Btw. Dit is gebaseerd op de totale looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingen en een extra marge voor onvoorziene omstandigheden. Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst te beëindigen als deze voor het einde van de overeengekomen duur de genoemde maximale waarde aan opdrachten in het kader van deze Raamovereenkomst heeft besteed. Als Opdrachtgever van deze mogelijkheid gebruik maakt is Opdrachtgever geen kosten of schadevergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer.

Perceel 2 – Internetverbindingen

Eén Raamovereenkomst af te sluiten voor de duur van 15 oktober 2025 tot 1 januari 2029 en driemaal een optionele verlenging van 12 maanden inzake de levering van Internetverbinding en voorzieningen, de implementatie van de diensten en voorzieningen op de vaste locaties van Opdrachtgever. Vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen afgenomen.

De geraamde waarde van de Raamovereenkomst is € 480.000,- excl. Btw voor de totale duur inclusief verlengingen en € 80.000 excl. Btw per jaar. De maximale waarde voor de Raamovereenkomst bedraagt € 600.000,- excl. Btw. Dit is gebaseerd op de totale looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingen en een extra marge voor onvoorziene omstandigheden. Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst te beëindigen als deze voor het einde van de overeengekomen duur de genoemde maximale waarde aan opdrachten in het kader van deze Raamovereenkomst heeft besteed. Als Opdrachtgever van deze mogelijkheid gebruik maakt is Opdrachtgever geen kosten of schadevergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer.

Van grote invloed op het besluit om de Raamovereenkomst al dan niet te verlengen zijn de prestaties van Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het aflopen van de Raamovereenkomst schriftelijk mededelen of zij de Raamovereenkomst al dan niet zal verlengen. De Raamovereenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Raamovereenkomst door beide partijen.

Migratieperiode oktober – december 2025

Voor beide percelen geldt een migratieperiode. De migratieperiode vindt plaats van 15 oktober 2025 tot 1 januari 2026. Vanaf 1 januari 2026 worden de daadwerkelijke abonnementen en verbindingen afgenomen.

Motivering afwijken artikel 2.140 lid 3 Aw2012 – maximale looptijd Raamovereenkomst

Opdrachtgever wijkt af van de gestelde maximale looptijd van vier jaren in artikel 2.140 lid 3 Aw2012, om diverse redenen:

Voor beide percelen geldt dat zowel de uitvoering van de Raamovereenkomst als de uitvoering van de Europese aanbesteding voor zowel Gegadigden als Opdrachtgever een intensief traject is in tijd en inzet van medewerkers. Nadat het intensieve Europese Aanbestedingstraject is afgerond, gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever een migratieperiode in van een geschatte duur van 3 maanden. Het doel van een langdurige Raamovereenkomst is om ten eerste de interne organisatie van Opdrachtgever te ontzien. Het is onwenselijk om, om de vier jaren een migratieperiode van 3 maanden uit te voeren. Daarbij vindt Opdrachtgever de duur van vier jaar te kort, gezien de inzet die moet worden gedaan door Inschrijvers en de migratieperiode die Opdrachtnemer ingaat. Er is daarom gekozen voor een langdurige Raamovereenkomst.

3 ALGEMENE BEPALINGEN

3.1 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze Offerteaanvraag en alle daarbij behorende Bijlagen is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Opdrachtgever verwacht een proactieve houding van Inschrijvers, hetgeen betekent dat Inschrijvers eventuele onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, onvolkomenheden of disproportionaliteit in de Aanbestedingsprocedure of -documenten zo spoedig mogelijk en in ieder geval schriftelijk moeten melden en wel op een zodanig moment dat deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden nog ongedaan kunnen worden gemaakt. Na de uiterste inleverdatum van de Inschrijving(en) kan Inschrijver geen beroep meer doen op kennelijke onvolkomenheden. Indien naderhand blijkt dat er tegenstrijdigheden/onvolkomenheden in deze Offerteaanvraag zitten en deze niet door Inschrijver zijn opgemerkt, zal dit in het voordeel van Opdrachtgever worden uitgelegd. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver instemt met alle in deze Offerteaanvraag genoemde voorwaarden voor deze Aanbesteding, voor zover in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving.

3.2 Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023)

Op deze Offerteaanvraag en de eventuele Raamovereenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT GIBIT-2023 van toepassing (Bijlage 2). Toepasselijkheid van eventuele door gehanteerde algemene verkoop- of andere voorwaarden door Gegadigde wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Alleen in die gevallen waarin (conform het gestelde in de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9B) een onderbouwd voorstel tot afwijkende toepassing van de Inkoopvoorwaarden wordt gedaan door Gegadigde, zal Opdrachtgever dit in overweging nemen. Zulke voorstellen dienen te leiden tot een wederzijdse aanvaardbare uitwerking van de voornoemde inkoopvoorwaarden en de leveringsvoorwaarden die in de desbetreffende markt op basis van aantoonbare en moverende redenen gebruikelijk zijn. Eventueel gehonoreerde aanpassingen worden expliciet opgenomen in de Raamovereenkomst.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is digitaal opgenomen. Door te tekenen gaat Inschrijver akkoord met de gestelde Uitsluitingsgronden en/of aanvullende (specifieke) eisen. Inschrijver dient het UEA, geheel ingevuld, als Bijlage aan de Inschrijving toe te voegen.

3.4 Rechten en kosten Inschrijving

Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan de medewerking aan deze Aanbesteding. Alle door Inschrijver te maken kosten voor het beantwoorden of indienen van de Inschrijving zijn volledig voor rekening van Inschrijver. Opdrachtgever zal op geen enkele wijze enige vergoeding of op overige wijze compensatie verstrekken voor kosten verbonden aan het inschrijven op deze Offerteaanvraag.

3.5 Vertrouwelijkheid en eigendom Offerteaanvraag

Deze Offerteaanvraag is strikt vertrouwelijk en is intellectueel eigendom van Opdrachtgever. Inschrijver mag gedurende deze Aanbestedingsprocedure geen openbare uitingen doen die gerelateerd zijn aan deze Aanbestedingsprocedure of Opdrachtgever, zonder de nadrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Al het mogelijke wordt gedaan om de vertrouwelijkheid van de te ontvangen Inschrijvingen te waarborgen. Inschrijvingen worden binnen Opdrachtgever uitsluitend verspreid aan direct bij de beoordeling betrokken medewerkers, welke de Opdracht hebben vertrouwelijk om te gaan met de informatie. Deze vertrouwelijkheid zal ook worden bewaard wanneer de Inschrijving niet tot een Raamovereenkomst leidt.

3.6 Gestanddoeningstermijn

De offerte dient u gestand te doen voor tenminste drie maanden vanaf de sluitingsdatum van indienen. Tijdens deze periode heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. In het geval een kort geding aanhangig is op de datum dat de gestanddoeningstermijn eindigt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot 30 kalenderdagen na de datum van de uitspraak in het kort geding.

3.7 Eisen en voorwaarden Inschrijving

- De voertaal gedurende deze Aanbesteding is de Nederlandse taal. Uw Inschrijving moet dan ook in de Nederlandse taal zijn opgesteld;
- Indien Inschrijver ongevraagd wijzigingen in ordening van de documenten aanbrengt of ongevraagd teksten toevoegt of verwijdt kan dit leiden tot Uitsluiting van deze Aanbestedingsprocedure;
- De Inschrijving van Inschrijver is bindend en maakt deel uit van de Raamovereenkomst;
- Inschrijving onder voorwaarden wordt niet geaccepteerd en leidt tot Uitsluiting van deze Aanbestedingsprocedure.

3.8 Ondertekening

De Inschrijving dient rechtsgeldig te worden ondertekend door een vertegenwoordiger van Inschrijver. De gegevens van deze vertegenwoordiger dienen duidelijk te worden vermeld bij de ondertekening van de Inschrijving. De persoon die tekent is bevoegd om Inschrijver te committeren aan alle informatie die in de antwoorden in de Inschrijving besloten ligt. Bij gunning van de Opdracht dient een actuele verklaring uit het Handelsregister te worden overlegd die niet ouder is dan 6 maanden. In paragraaf 4.5 is een checklist opgenomen, waarbij is weergegeven welke documenten rechtsgeldig getekend moeten worden ingediend.

3.9 Wijziging of intrekking van de Inschrijving

Wijzigingen aanbrengen in een reeds ingediende Inschrijving of intrekking van de Inschrijving kan alleen vóór de sluitingsdatum, zoals opgenomen in paragraaf 4.1 in deze Offerteaanvraag. Aanvullende informatie en ontbrekende documenten verstrekt na de sluitingsdatum wordt niet geaccepteerd, tenzij daartoe nadrukkelijk wordt verzocht door Opdrachtgever.

3.10 Beëindiging van de Aanbestedingsprocedure

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen, in het geval van onvoorziene omstandigheden. Voor dit risico kan Opdrachtgever zolang er geen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld. In het geval van wijziging of intrekking van de Aanbesteding hebben Inschrijvers geen recht op schadevergoeding voor in het kader van deze Aanbesteding gemaakte kosten.

3.11 Eénmalig inschrijven

Per Inschrijver mag één Inschrijving worden ingediend, hetzij zelfstandig, hetzij als combinant in een Combinatie, hetzij als Hoofdaannemer in een Hoofd-/Onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere Inschrijving(en) door één Inschrijver is niet toegestaan en leidt tot Uitsluiting van verdere deelname van alle Inschrijvingen die door deze Inschrijver zijn ingediend.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in Combinatie, of als Hoofd/ Onderaanneming), indien zij op verzoek van Opdrachtgever verklaren en kunnen aantonen dat zij de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers, waaronder Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit, op verzoek, niet door de betreffende Inschrijvers wordt verklaard of kan worden aangetoond, leidt dit tot Uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

3.12 Inschrijving met andere ondernemingen

Indien Inschrijver de aan te besteden Opdracht niet zelfstandig kan of wil uitvoeren, is het toegestaan om op deze Aanbesteding in te schrijven met één of meerdere andere ondernemingen.

Inschrijving kan in dat geval op drie manieren:

Combinatie

Inschrijven in een Combinatie is toegestaan. Deze Combinatie wordt aangemerkt als één Inschrijver. Indien Inschrijver in Combinatie inschrijft, dient dit vermeld te worden in het UEA.

De eisen en voorwaarden waaraan iedere combinant van de Combinatie dient te voldoen zijn opgenomen in het UEA. Iedere afzonderlijke combinant is verplicht het UEA in te vullen en rechtsgeldig

te ondertekenen en bij de Inschrijving in te dienen. Ontbreekt het UEA van één of beide combinanten bij de Inschrijving dan wel is één of beide van deze verklaringen onvolledig of onjuist ingevuld/ondertekend dan leidt dit tot Uitsluiting van de Combinatie.

In geval van een Combinatie verklaren de afzonderlijke ondernemingen, door ondertekening van het UEA, zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de verplichtingen die uit de Inschrijving alsmede uit de te sluiten Raamovereenkomst voortvloeien.

Hoofd/-Onderaanneming

Inschrijven door middel van een Hoofd- en Onderaanneming constructie is toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van Onderaannemer(s), Inschrijver als Hoofdaannemer geldt. De Hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor Opdrachtgever en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de Raamovereenkomst.

Indien Inschrijver gebruik maakt van (een) Onderaannemer(s) dient Inschrijver de betreffende Onderaannemer(s) te vermelden op het UEA. Inschrijver is verplicht om de door hem vermelde Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van (de desbetreffende onderdelen van) de Opdracht beschikbaar te hebben en in te zetten.

Beroep op derden

Het is Inschrijver toegestaan met betrekking tot de Geschiktheidseisen ter zake van financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid een beroep op derde(n) te doen. Inschrijver toont in dat geval, middels een door beide partijen ondertekende, Verklaring middelen derde (na voorlopige gunning te overleggen), aan dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde(n).

3.13 Privacy/verwerking persoonsgegevens Perceel 1 - Telefonie

1. Waar in de Aanbestedingsstukken termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend. De definities worden met een hoofdletter geschreven.
2. Ter uitvoering van de Raamovereenkomst worden Persoonsgegevens verwerkt, waarbij partijen ieder zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn in de zin van de per 25 mei 2018 van toepassing zijnde Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3. Partijen handelen bij de verwerking van Persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van Persoonsgegevens.
4. Partijen stellen elkaar te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG.
5. Partijen verwerken de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel dan noodzakelijk is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
6. Partijen dragen er zorg voor dat personen in dienst van of werkzaam voor partijen, verplicht zijn tot geheimhouding over de Persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht.
7. Volgens artikel 24 AVG nemen partijen passende technische en organisatorische maatregelen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met de AVG wordt uitgevoerd. Deze maatregelen garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de te verrichten verwerkingen.
8. Partijen informeren elkaar zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – over alle (vermoedelijke) inbreuken in verband met Persoonsgegevens die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan de Toezichthouder (de Autoriteit Persoonsgegevens) en/of betrokkene en waar persoonsgegevens in het kader van uitvoering van de Raamovereenkomst bij betrokken zijn.
9. Indien en voor zover Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht en/of in Opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens zal gaan verwerken ten behoeve van Opdrachtgever van onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallende personen, dan zal er op eerste verzoek van Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst worden afgesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

3.14 Integriteit

Inschrijver (bestuurder(s)/directie, medewerkers en door Inschrijver eventueel in te zetten derden) is verplicht om zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst integer te gedragen, noch mogen er integriteitstwijfels bestaan of ontstaan. De integriteit van Inschrijver is in ieder geval geschonden of er bestaan integriteitstwijfels indien:

- Inschrijver strafbare feiten en/of overtredingen heeft gepleegd, medegepleegd of daaraan medeplichtig is of daarvan is verdacht of feiten hebben begaan die in het maatschappelijk verkeer als maatschappelijk onaanvaardbaar worden aangemerkt;
- Er sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Inschrijver in relatie staat tot strafbare feiten;
- Er sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen dat Inschrijver op enige wijze bedragen aan de bedrijfsvoering onttrekt ter aanwending van voor de branche niet-gebruikelijke, of niet-integere, of niet-marktconforme, of niet ter ondersteuning van de bedrijfsvoering, bedoelde uitgaven;
- Er sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Inschrijver en/of de aan hem gelieerde vennootschappen een (zakelijk) samenwerkingsverband onderhoudt met derden die in relatie staan tot strafbare feiten of daarvan wordt verdacht;
- Er sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat ter verkrijging van deze Raamovereenkomst door Inschrijver een strafbaar feit is gepleegd of een overtreding is begaan.

Opdrachtgever kan tijdens de Aanbestedingsprocedure en ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een integriteitsonderzoek (laten) uitvoeren. Inschrijver verklaart door Inschrijving dat hij te allen tijde zal meewerken aan een dergelijk integriteitsonderzoek, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden verlangd. Opdrachtgever is gerechtigd Inschrijver uit te sluiten van deze Aanbestedingsprocedure, of de Raamovereenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen indien één of meerdere van de omstandigheden als bedoeld in deze paragraaf op Inschrijver van toepassing is of wordt. Ingeval van ontbinding van de Raamovereenkomst als bedoeld in deze paragraaf is Opdrachtgever niet gehouden tot vergoeding van welke schade van Inschrijver dan ook. Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever van (schade)claims van derden als gevolg van een ontbinding van de Raamovereenkomst door Opdrachtgever op grond van deze paragraaf.

3.15 Herzieningsclausule

Opdrachtgever geeft nadrukkelijk aan dat zij zich kan beroepen op de herzieningsclausule als bedoeld in artikel 2.163c t/m 2.163f Aw2012. Onderhavige overheidsopdracht kan worden gewijzigd tijdens de looptijd van de overheidsopdracht zonder hiervoor een nieuwe Aanbestedingsprocedure op te starten in het geval:

- sprake is van een wijziging die al in de Aanbestedingsdocumenten is opgenomen (zoals prijswijziging of toepassen van opties) (overeenkomstig art. 2.163c Aw 2012);
- sprake is van door Opdrachtnemer te verrichten aanvullende diensten of leveringen die noodzakelijk zijn om de Opdracht te voltooien (overeenkomstig art. 2.163d Aw 2012);
- sprake is van onvoorziene externe omstandigheden (overeenkomstig art. 2.163e Aw 2012);
- sprake is van rechtsopvolging onder algemene zin of bijzondere titel in de positie van de aanvankelijke Opdrachtnemer (overeenkomstig art. 2.163f Aw 2012).

Innovatie gedurende Raamovereenkomst

Voor beide percelen geldt dat er gedurende uitvoering van de Raamovereenkomst inclusief verlengopties ruimte is voor innovatieve producten of diensten. Dit vanwege de (snelle) ontwikkelingen voor zowel de marktpartijen als Opdrachtgever. Daarbij hebben diverse bedrijfsprocessen en beleidsvraagstukken invloed op deze Opdracht, wat zou kunnen leiden tot de benodigde wijzigingen in deze Opdracht.

4 AANBESTEDINGSPROCEDURE

4.1 Planning van de Aanbesteding

Met het versturen van deze Offerteaanvraag is de Aanbestedingsprocedure formeel van start gegaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien hiertoe aanleiding is, wijzigingen door te voeren in deze planning. Bij wijzigingen worden Inschrijvers hierover geïnformeerd via TenderNed. De Inschrijving dient uiterlijk voor het in de planning aangegeven tijdstip te zijn ingediend via TenderNed. Na dit tijdstip is het niet mogelijk een Inschrijving te doen. Een door Inschrijver in hard-copy of e-mail aangeboden Inschrijving wordt niet in behandeling genomen. Inschrijver wordt derhalve uitgesloten van verdere deelname. Het risico van niet-tijdig en/of onvolledig indienen van de Inschrijving, alsook andere bijbehorende documenten, berust bij Inschrijver. De navolgende planning geeft enig inzicht in hoe Opdrachtgever het tijdpad van deze Aanbesteding heeft uitgezet en welke onderdelen daar deel van uitmaken. Deze planning is indicatief. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend en Opdrachtgever behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie zo spoedig mogelijk plaats. De minimumtermijnen, zoals benoemd in artikel 2.70 e.v. Aw2012 worden gehandhaafd.

Activiteit	Datum
Verzenden Offerteaanvraag	19 juni 2025
Indienen vragen Nota van Inlichtingen 1 door Gegadigden	3 juli 2025 12:00
Verzenden Nota van Inlichtingen 1 uiterlijk	11 juli 2025
Indienen vragen Nota van Inlichtingen 2 door Gegadigden	18 juli 2025 12:00
Verzenden Nota van inlichtingen 2 uiterlijk	25 juli 2025
Indienen Offertes, uiterste datum en tijdstip (sluitingsdatum)	2 september 2025 12:00
Demonstraties	4 september 2025 (09:30 – 16:30, exacte tijden in overleg met Inschrijver)
Beoordeling Offertes	2 september tot 18 september 2025
Mededeling uitslag beoordeling uiterlijk (voorlopige Gunningsbeslissing)	18 september 2025
Bezwaartermijn/stand still-termijn	19 september 2025 tot 9 oktober 2025
Verificatiegesprek	25 september 2025 (14:00 – 17:00, exacte tijden in overleg)
Definitieve gunning	9 oktober 2025
Ondertekening van de Raamovereenkomst	13 oktober 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	15 oktober 2025
Startbijeenkomst Perceel 1 - Telefonie	20 oktober 2025 9 – 11 uur
Startbijeenkomst Perceel 2 - Internetverbindingen	21 oktober 2025 9 – 11 uur

Migratie periode huidige Opdrachtnemer naar (mogelijk) nieuwe Opdrachtnemer	15 oktober 2025 tot 1 januari 2026
--	------------------------------------

4.2 Schouw

Tijdens deze Aanbestedingsprocedure is geen schouw van toepassing.

4.3 Nota van Inlichtingen

Gegadigden worden in de gelegenheid gesteld om vragen en verzoeken in te dienen met betrekking tot deze Offerteaanvraag. Het is toegestaan voor Gegadigden om wijzigingen voor te stellen betreffende de concept Raamovereenkomst en GIBIT 2023. Deze vragen en verzoeken dienen uitsluitend via de 'Vraag & Antwoord' module in TenderNed te worden ingediend, uiterlijk op de in de planning genoemde datum.

Gegadigden krijgen hiertoe tweemaal de gelegenheid. Echter mag de Gegadigde gedurende de tweede Nota van Inlichtingen alleen vragen stellen over de eerste Nota van Inlichtingen. Gegadigde mag geen vragen stellen over andere kwesties/onderwerpen dan gevraagd in de eerste Nota van Inlichtingen. Van de beantwoording van de vragen en overig verstrekte aanvullende inlichtingen wordt een geanonimiseerde Nota van Inlichtingen gemaakt, die integraal deel zal gaan uitmaken van deze Offerteaanvraag. Deze Nota van Inlichtingen zal uiterlijk op de in de planning genoemde datum via TenderNed worden gepubliceerd.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor naar aanleiding van de gestelde vragen en opmerkingen aanpassingen te doen, onder andere aan de eisen, vragen en wensen. Gegadigden worden hierover geïnformeerd. De Offerteaanvraag is daarom pas definitief op het moment van het versturen van de laatste Nota van Inlichtingen. Opdrachtgever adviseert dan ook de Inschrijving met inachtneming van de laatste Nota van Inlichtingen toe te zenden.

4.4 Indiening en sluitingsdatum

Inschrijven kan uitsluitend via TenderNed door het indienen van de Inschrijving voor de genoemde sluitingsdatum in paragraaf 4.1.

De digitale kluis sluit exact op het genoemde tijdstip zoals opgenomen in de planning in paragraaf 4.1. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een Inschrijving of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail, tenzij nadrukkelijk verzocht door Opdrachtgever. Te laat ingediende Inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. Deze Inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking. Opdrachtgever adviseert Inschrijver om tijdig te beginnen met het indienen van de Inschrijving. Alle in te dienen stukken dienen volledig ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Inschrijvingen, die niet voldoen aan de voorgeschreven Aanbestedingsprocedure en/of niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen tenzij de onvolledigheid of onjuistheid als kennelijke omissie is aan te merken door Opdrachtgever.

Als het indienen van een Inschrijving kort voor het verstrijken van de sluitingsdatum niet mogelijk is door een storing van TenderNed is het Opdrachtgever, overeenkomstig artikel 2.109 Aw2012, toegestaan om de sluitingsdatum te verlengen. In deze situatie zullen Gegadigden op de hoogte worden gebracht van de verlenging en krijgen ze de mogelijkheid om hun Inschrijving binnen deze verlengde periode te wijzigen of aan te vullen. In de situatie waarin het voor Opdrachtgever niet mogelijk is om de sluitingsdatum te verlengen, kan Opdrachtgever Gegadigden verzoeken om hun Aanmelding per e-mail in te dienen. In dit laatste geval moet worden voldaan aan de voorwaarden zoals gesteld in artikel 2.109a Aw2012.

4.5 Checklist bij Inschrijving

De Inschrijving dient te bestaan uit onderstaande documenten. Indien de aangeleverde documenten onvolledig, dan wel niet geheel duidelijk zijn, kan Opdrachtgever om een nadere toelichting vragen.

Hieronder staan de documenten genoemd die aangeleverd dienen te worden bij de Inschrijving. Hiermee voldoet Inschrijver aan de volledige beantwoording van deze Offerteaanvraag.

Document	Aanleveren in Format	Retour in Inschrijving	Rechtsgeldige ondertekening
Inschrijving inclusief: - Presentatie - Diverse eisen conform PVE kolom D	Eigen format	Ja	Nee
Prijzenblad	Bijlage 6A / Bijlage 6B	Ja	Ja
Referentieopdracht	Bijlage 7	Ja	Ja
Verklaring omtrent Inschrijving	Bijlage 8	Ja	Ja
UEA	Digitaal	Ja	Ja
Verklaring Combinatie	Bijlage 10	Optioneel	Ja
Verklaring Onderaanneming	Bijlage 11	Optioneel	Ja
Verklaring middelen Derde	Bijlage 12	Optioneel	Ja

4.6 Opdrachtverstrekking

Na de beoordeling wordt in een bericht via TenderNed bekend gemaakt of de Opdracht wordt gegund en aan wie Opdrachtgever gaat gunnen. Inschrijvers aan wie de Opdracht niet wordt gegund zullen over de reden(en) in een bericht via TenderNed worden geïnformeerd. Opdrachtgever zal de bezwaartermijn afwachten (standstill) en indien geen bezwaar is ingediend zal worden overgaan tot het ondertekenen van de Raamovereenkomst.

4.7 Bezwaartermijn

In deze periode, zoals opgenomen in de planning in paragraaf 4.1, kunnen Inschrijvers bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning.

4.8 Klachtenafhandeling

Opdrachtgever voorziet in een klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als onderdeel van de Aanbestedingswet 2012. Klachten in het kader van deze Aanbesteding kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend bij het Klachten Meldpunt Aanbesteden via: <http://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/veiligheidsregio-fryslan/>

Van klachten dienen te worden onderscheiden vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de Aanbestedingsprocedure of tot het doorvoeren van een wijziging. Dergelijke vragen en verzoeken dienen via TenderNed te worden gesteld in de Vragenronde en zullen worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen. De voorwaarden verbonden aan het indienen van een klacht, de voorwaarden met betrekking tot de ontvankelijkheid van een klacht en een korte beschrijving van de klachtenprocedure kunt u nalezen in Bijlage 9 van deze Offerteaanvraag. Bij het niet of, naar de mening van de klager niet-adequaate of niet-tijdige reageren door Opdrachtgever op een klacht, heeft de klager de mogelijkheid om zich wenden tot de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts.

5 CONTROLE- EN BEOORDELINGSPROCEDURE

5.1 Beoordeling van de Inschrijvingen

De opening van de 'digitale kluis' met daarin de Inschrijvingen vindt plaats op het in de planning aangegeven moment, door twee medewerkers van de afdeling Inkoop. De digitale kluis kan pas geopend worden na sluiting van de inschrijvingstermijn zoals vermeld in de planning.

De eerste fase van beoordeling is de controle op de aanwezigheid van alle gevraagde documenten en het voldoen aan de procedurele voorwaarden gesteld voor deze Aanbesteding. Na deze eerste fase van controle worden de Inschrijvingen getoetst en beoordeeld op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, gesteld in deze Aanbesteding. Indien een Inschrijving voldoet aan deze gestelde voorwaarden en eisen, wordt de Inschrijving ter beschikking gesteld aan het beoordelingsteam voor beoordeling op de Gunningscriteria.

5.2 Beoordeling op Uitsluitingsgronden

De Aanbestedingswet 2012 bevat voor Europese Aanbestedingen dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden. Uitsluitingsgronden zijn gronden welke reden zijn voor onmiddellijke Uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Dwingende Uitsluitingsgronden zijn altijd van toepassing op een Aanbesteding. Facultatieve Uitsluitingsgronden kan Opdrachtgever van toepassing verklaren op desbetreffende Aanbesteding. In het UEA dienen Inschrijvers te vermelden of Uitsluitingsgronden op hen van toepassing zijn.

5.2.1 Dwingende Uitsluitingsgronden

Inschrijver wordt van deelneming aan deze Aanbestedingsprocedure uitgesloten, indien Inschrijver of één of meer van de combinanten in de vijf (5) jaar voorafgaand aan het tijdstip van indienen van de Inschrijving bij een onherroepelijke geworden rechtelijke uitspraak is veroordeeld wegens één of meer van de verplichte Uitsluitingsgronden genoemd in artikel 2.86 lid 2 Aw2012 (deze Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in Deel III, onderdeel A van het UEA).

Inschrijver wordt daarnaast van deelneming aan deze Aanbestedingsprocedure uitgesloten, indien een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Inschrijver of combinant of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings-, of controlebevoegdheid heeft, in de vijf (5) jaar voorafgaand aan het tijdstip van indienen van de Inschrijving bij een onherroepelijke geworden rechtelijke uitspraak is veroordeeld wegens één of meer van de verplichte Uitsluitingsgronden genoemd in artikel 2.86 lid 2 Aw2012 (deze Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in Deel III, onderdeel A van het UEA).

5.2.2 Facultatieve Uitsluitingsgronden

Inschrijver wordt ook van deelneming aan deze Aanbestedingsprocedure uitgesloten, indien Inschrijver of één of meer van de combinanten in één of meer van de in de facultatieve Uitsluitingsgronden van artikel 2.87 lid 1 sub a, b, d t/m j jo lid 2 Aw2012 genoemde omstandigheden verkeert (deze Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in Deel III, onderdeel C van het UEA).

Inschrijver wordt verder van deelneming aan deze Aanbestedingsprocedure uitgesloten, indien Inschrijver of één of meer van de combinanten al dan niet bij onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar Inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat Inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies (artikel 2.86 lid 4 2.87 lid 1 sub j Aw2012).

Indien Inschrijver zijn verplichtingen is nagekomen door de verschuldigde belastingen of sociale zekerheidspremies te betalen, met inbegrip van lopende rentes of boetes, of een bindende regeling tot betaling heeft getroffen, wordt Inschrijver niet op basis van deze Uitsluitingsgronden uitgesloten van deelname aan de Aanbestedingsprocedure (artikel 2.86 lid 5 en artikel 2.87 lid 3 Aw2012, deze Uitsluitingsgronden zijn opgenomen Deel III, onderdeel B van het UEA).

5.2.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Ten bewijze dat Inschrijver niet onder één of meer van de gestelde Uitsluitingsgronden valt, dient hij bij zijn Inschrijving het UEA in te dienen. Inschrijver dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- (i) **Deel II**, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens Inschrijver);
- (ii) **Deel III**, onderdeel A, B en C (Uitsluitingsgronden);
- (iii) **Deel VI** (ondertekening).

Indien wordt ingeschreven in Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle combinanten het UEA in te dienen, waarin ieder van de combinanten (onder meer) verklaart dat hij niet onder één of meer van de gestelde Uitsluitingsgronden valt. Ieder van de combinanten dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- (i) **Deel II**, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens combinant);
- (ii) **Deel III**, onderdeel A, B en C (Uitsluitingsgronden);
- (iii) **Deel VI** (ondertekening).

Indien een Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht Onderaannemers betreft, dan wordt de Opdracht uitsluitend aan deze Inschrijver gegund, indien op de Onderaannemer(s) geen grond voor Uitsluiting als bedoeld in artikel 2.86 of 2.87 Aw2012 van toepassing is. Inschrijver dient in dat geval bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers het UEA in te dienen, waarin ieder van deze Onderaannemers (onder meer) verklaart dat hij niet onder één of meer van de gestelde Uitsluitingsgronden. De Onderaannemer dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- (i) **Deel II**, onderdeel A en B (gegevens Onderaannemer);
- (ii) **Deel III**, onderdeel A, B, en C (Uitsluitingsgronden);
- (iii) **Deel VI** (ondertekening).

Indien een Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer betreft waarop een grond voor Uitsluiting als bedoeld in artikel 2.86 of 2.87 Aw2012 van toepassing is, dan draagt Inschrijver ervoor zorg dat deze Onderaannemer wordt vervangen.

Van Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen worden de bewijsmiddelen opgevraagd, waaruit volgt dat Inschrijver daadwerkelijk niet onder de gestelde Uitsluitingsgronden valt. Indien Opdrachtgever een bewijsmiddel rechtstreeks en kosteloos kan verkrijgen door raadpleging van een nationale databank of reeds over dit bewijsmiddel beschikt, dan behoeft Inschrijver dit bewijsmiddel niet aan Opdrachtgever overleggen. In dit geval verstrekt Inschrijver in het UEA de informatie (het internetadres van de databank en de identificatiegegevens en, in voorkomend geval, de benodigde verklaring van instemming) die Opdrachtgever nodig heeft om toegang te krijgen tot deze informatie.

In het geval Opdrachtgever reeds over een bewijsmiddel beschikt, dan verstrekt Inschrijver in het UEA de informatie in het kader van welke Aanbestedingsprocedure Opdrachtgever dit bewijsmiddel heeft verkregen.

5.2.4 Bewijsmiddelen Uitsluitingsgronden

Ten bewijze dat Inschrijver niet onder één of meer van de voornoemde Uitsluitingsgronden valt, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA.

Door het ondertekenen van het UEA geeft u aan dat geen van de Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. Van Inschrijver aan wie Opdrachtgever de Opdracht voornemens is te gunnen worden in de voorlopige gunningsbrief de volgende (Nederlandse) bewijsmiddelen opgevraagd:

- Gedragsverklaring* aanbesteden die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- Bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/handelsregister;
- Kopie van de polis van een relevante aansprakelijkheidsverzekering of een verklaring van een verzekeringsmaatschappij.
Inschrijver dient voor zijn onderneming en personeel verzekerd te zijn tegen wettelijke bedrijfsaansprakelijkheid voor een bedrag van minimaal € 2.500.000,- per jaar.
- Een verklaring van de belastingdienst die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden;

- Verklaring middelen derde(n) (bij beroep op derde(n)).

**De Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG). Zie voor meer informatie: www.justis.nl waarop ook het aanvraagformulier voor de Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden gedownload.*

Bovenstaande bewijsmiddelen dienen binnen 7 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning ingediend te worden.

5.3 Beoordeling op Geschiktheidseisen

Op deze Aanbesteding zijn de hierna beschreven Geschiktheidseisen van toepassing die kunnen worden gesteld op grond van de artikelen 2.90 – 2.95 en 2.98 Aw2012 en zoals genoemd in het UEA.

Inschrijver dient middels het ingevulde en ondertekende model UEA aan te geven te voldoen aan de daarin vermelde Geschiktheidseisen. Indien Inschrijver het UEA niet volledig invult of niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan zal deze worden uitgesloten van verdere deelname in deze Aanbestedingsprocedure.

5.3.1 Geschiktheidseis: financiële en economische draagkracht

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan Inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de Raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan Inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.

5.3.2 Geschiktheidseis: technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient te beschikken over bepaalde kerncompetenties. Inschrijver toont dat aan door middel van één of meer opdrachten die uitgevoerd zijn in de referentieperiode (zijnde de drie jaar voorafgaand aan de uiterste inschrijfdatum). Inschrijver dient te beschikken over voldoende kennis, ervaring en organisatievermogen om de Opdracht uit te mogen voeren. De kerncompetentie(s) mogen zowel zijn uitgevoerd binnen één en dezelfde Opdracht als in verschillende opdrachten (een referentie mag dan ook meerdere malen worden opgevoerd, ter voldoening aan meerdere kerncompetenties):

	Omschrijving kerncompetentie
1. Perceel 1	Inschrijver heeft ervaring met de levering van minimaal 1000 mobiele aansluitingen bij één Opdrachtgever met een gedeeld data-tegoed, waarbij de aantallen aansluitingen en bijbehorende abonnementskosten gedurende looptijd van de Raamovereenkomst doorlopend aangepast kunnen worden.
2. Perceel 1	Inschrijver heeft ervaring op het gebied van implementatie en migratie van 1000 mobiele nummers bij één Opdrachtgever. Hierbij is het met name van belang dat de oplossing integreert op netwerkniveau en dat de gebruikers kunnen bellen en gebeld worden met de native dialler van de smartphone. Daarnaast dienen gebruikers zelf eenvoudig, met een mobiele app en/of via een web portal, instellingen als meegestuurd nummer/CLIP, in/uit groepen schakelen te kunnen wijzigen. Inschrijver geeft hierbij een beschrijving van de technische aspecten van de koppeling.

1. Perceel 2	Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van monitoring en beheer van Internetverbindingen, inclusief storingsdetectie, rapportages en ondersteuning bij netwerkproblemen voor 65 locaties.
2. Perceel 2	Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het succesvol realiseren de implementatie van Internetverbindingen, met minimale verstoring van operationele processen voor 65 locaties.

Inschrijver dient één (1) referentieopdracht in te dienen. De referentie is niet ouder dan drie (3) jaar vóór de uiterste inschrijfdatum van deze Aanbesteding.

Geef in maximaal 200 woorden een omschrijving van de opdracht, per referentie en per kerncompetentie. Gebruik hierbij Bijlage 7 Referentieopdracht.

In geval een referentieopdracht in Combinatie en/of in Hoofd-/ Onderaanneming met een derde is uitgevoerd, kan Inschrijver deze slechts als zijn eigen referentie opvoeren voor zover het werkzaamheden betreft die hij in de referentieopdracht zelf heeft uitgevoerd (behoudens de mogelijkheid om een beroep te doen op de technische bekwaamheid van een derde als bedoeld in artikel 2.94 Aw2012; in dat geval dient onderdeel II C van de UEA ingevuld te worden). Inschrijver dient in dat geval –in geval van het opvoeren van een referentieopdracht in Combinatie en/of in Hoofd-/Onderaanneming met een derde- gegevens over te leggen die betrekking hebben op zijn eigen aandeel in de uitvoering van de referentieopdrachten.

5.3.3 Geschiktheidseis – Beroepsbevoegdheid

Een Inschrijver dient, op straffe van Uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem conform de norm NEN-EN-ISO 9001: 2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015. Inschrijver dient dit aan te tonen door een van de volgende bewijsmiddelen:

- > Een geldig kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat conform de norm NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- > Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- > Een ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm. Opdrachtgever beschouwt het ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem als gelijkwaardig aan de NEN-EN-ISO 9001: 2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm, indien dit kwaliteitsmanagementsysteem minimaal de volgende aspecten omvat:
- > Een beleidsverklaring van het management, waaruit volgt dat het kwaliteitsbeleid bekend is bij alle medewerkers, dat het geschikt is voor de organisatie en dat het op regelmatige basis wordt beoordeeld.
- > SMART-geformuleerde doelstellingen om kwalitatief goede diensten/producten te leveren.
- > Functieomschrijvingen (bekwaamheidseisen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) voor personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op de kwaliteit van de te leveren diensten/producten.
- > Een interne communicatiestructuur (management en de rest van de organisatie) en een externe communicatiestructuur (met de externe klant).
- > De beheerste omstandigheden, waaronder het productieproces plaatsvindt/de diensten worden verricht en de bijbehorende procedures en werkinstructies.
- > Criteria voor beoordeling, goedkeuring en oplevering van de producten/diensten.
- > Het inkoopproces met bijbehorende inkoopspecificaties en goedgekeurde leveranciers/dienstverleners.
- > Een klachtenprocedure die erop toeziet dat klachten op zo'n wijze worden opgelost, dat deze in de toekomst niet meer voorkomen.

- > De wijze waarop documenten bij Inschrijver worden beheerd. In ieder geval dient hieruit te volgen dat de in gebruik zijnde documenten zijn voorzien van een revisiedatum en versienummer.

Voor een Samenwerkingsverband geldt dat de leden van het Samenwerkingsverband die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

Indien Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer inzet, dan dient deze Onderaannemer, op straffe van Uitsluiting van Inschrijver van de Aanbestedingsprocedure, aan bovengenoemde eis te voldoen.

5.3.4 Bewijsmiddelen Geschiktheidseisen

Ten bewijze dat Inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van Inschrijver aan wie Opdrachtgever de Opdracht voornemens is te gunnen wordt in de Gunningsbeslissing het volgende bewijsmiddel opgevraagd, waarmee Inschrijver binnen 7 kalenderdagen na verzending van dit voornemen tot gunning moet aantonen dat Inschrijver daadwerkelijk aan deze eis voldoet:

- > Een kopie van het geldige kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat conform de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm en afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- > Een kopie van het geldige certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- > Een beschrijving van maximaal vijf A4 van een ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem dat gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm en dat minimaal de genoemde aspecten bevat die onder punt drie zijn benoemd.

5.3.5 Programma van Eisen

Er zijn een aantal eisen gesteld aan de Opdracht waaraan voldaan dient te zijn. Deze eisen zijn opgenomen in het Programma van Eisen (Bijlage 1A en 1B).

Indien aan één (1) of meerdere eisen uit het Programma van Eisen niet is voldaan zal Opdrachtgever de Inschrijving als een ongeldige Inschrijving ter zijde leggen en niet verder in de beoordeling meenemen.

5.3.6 Verklaring omtrent Inschrijving

Bij deze Offerteaanvraag is een 'Verklaring omtrent Inschrijving' Bijlage 8. Bij Inschrijving dient Inschrijver de volledige ingevulde en rechtsgeldig ondertekende 'Verklaring omtrent Inschrijving' in te dienen.

6 GUNNINGSMETHODIEK

6.1 Inleiding Gunningscriteria

Alle Inschrijvingen van Inschrijvers die niet zijn uitgesloten van de Aanbestedingsprocedure en die door Opdrachtgever geldig zijn bevonden, worden beoordeeld aan de hand van het Gunningscriterium 'Beste prijs-kwaliteitverhouding'. Het Gunningscriterium bestaat uit criteria op het gebied van Prijs en Kwaliteit.

De weging van de toe te passen (sub-)Gunningscriteria is als volgt:

Perceel 1 Telefonie

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Weging	Max. aantal punten
G1 Prijs		50%	500
G2 Kwaliteit		50%	500
	G2.1 Implementatieplan	20%	200
	G2.2 Service, advies en ondersteuning	10%	100
	G2.3 Continuïteit bereikbaarheid crisisorganisatie en opschaling landelijke infectieziekten.	10%	100
	G2.4 Demonstratie piketoplossing en KCC	10%	100
Totaal		100%	1000 punten

Perceel 2 Internetverbindingen

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Weging	Max. aantal punten
G1 Prijs		70%	700
G2 Kwaliteit		30%	300
	G2.1 Implementatieplan	10%	100
	G2.2 Flexibiliteit bandbreedte	10%	100
	G2.3 Service, advies en ondersteuning	10%	100
Totaal		100%	1000 punten

6.1.1 Beoordeling op de Gunningscriteria

Beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door een door Opdrachtgever ingestelde beoordelingscommissie*. Deze commissie bestaat uit de volgende functionarissen:

Perceel 1 Telefonie - Functionaris
Clusterhoofd GGD
Beleidsadvies Informatiemanagement
Medewerker ICT Servicepunt
Medewerker Planvorming
Beleidsmedewerker Crisisbeheersing
Perceel 2 Internetverbindingen
Beleidsadviseur Informatiemanagement
Adviseur ICT
Medewerker Planvorming
Systeembeheerder

* Indien één beoordelaar door onvoorziene omstandigheden niet in de gelegenheid is om de kwaliteit te beoordelen zal deze niet worden vervangen door een andere beoordelaar. Indien meer dan één beoordelaar door onvoorziene omstandigheden niet in de gelegenheid zijn om de kwaliteit te beoordelen zal deze worden vervangen door een collega met een gelijkwaardige functie.

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen eerst individueel iedere Inschrijving per kwalitatief Gunningscriterium en kennen per kwalitatief Gunningscriterium een beoordelingscijfer (conform beoordelingstabel) toe.

Na de individuele beoordeling van de Inschrijvingen op de kwalitatieve Gunningscriteria vindt er een bijeenkomst van het voltallige beoordelingsteam plaats. Hier worden de individuele beoordelingsresultaten per kwalitatief Gunningscriterium besproken, waarbij ieders beoordeling met motivatie aanbod komt. Vervolgens wordt in consensus met het gehele beoordelingsteam één beoordelingscijfer per Gunningscriterium vastgesteld (dus geen gemiddeld rapportcijfer).

6.2 G1 - Prijs

Bij het invullen van het Prijzenblad en het bepalen van de te offeren prijzen, moet Inschrijver de volgende uitgangspunten in acht nemen:

- Alle prijzen worden afgerond op twee decimalen achter de komma.
- Alle prijzen moeten worden opgegeven in Euro's.
- Alle prijzen moeten worden opgegeven exclusief omzetbelasting (btw).
- Alle prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten, zoals (maar niet uitsluitend) reis- en verblijfkosten, belastingen en andere heffingen. Dit betekent dat Opdrachtgever, behalve de door Inschrijver geoffreerde tarieven, niets aan Inschrijver verschuldigd is.
- Het is niet toegestaan om een strategische Inschrijving in te dienen. Een Inschrijver die een strategische Inschrijving indient, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. Zijn Inschrijving wordt als ongeldig terzijde gelegd. Opdrachtgever beschouwt, onder meer (maar niet uitsluitend), Inschrijvingen als een strategische Inschrijving:
 - Een Inschrijving die om welke reden dan ook niet realistisch is. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Inschrijvers de prijzen berekenen aan de hand van een kostprijs plus een zekere winstmarge;
 - Een Inschrijver mag geen kosten die moeten worden gemaakt voor een bepaald onderdeel verdisconteren in de berekening van de prijs van andere onderdelen om zo "theoretisch" de Beste prijs-kwaliteitverhouding in te dienen;
 - Een Inschrijving die ertoe leidt dat het beoordelingssysteem wordt gemanipuleerd;
 - Een Inschrijving die er niet toe leidt dat de Inschrijving met de Beste prijs-kwaliteitsverhouding als beste Inschrijving uit de Aanbestedingsprocedure komt;
 - Inschrijvingen met negatieve prijzen;
 - **Inschrijvingen met 0-prijzen*;**
 - Abnormaal lage prijzen.

***0-prijzen zijn enkel toegestaan mits gemotiveerd is waarom een 0-prijs is ingediend, in de toelichting kolom van het prijzenblad en Opdrachtgever dit akkoord bevindt.**

- Het Prijzenblad dient, op straffe van Uitsluiting, volledig te worden ingevuld, anders zijn de Prijzenbladen onderling niet vergelijkbaar en is Opdrachtgever gehouden deze Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de Aanbestedingsprocedure.
- Het is Inschrijver, op straffe van Uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, niet toegestaan de prijzen op een andere wijze aan te bieden dan door middel van het voorgeschreven Prijzenblad.
- Het is aan Opdrachtnemer om te controleren of de prijzen juist zijn ingevuld en doorberekend. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de ingevulde gegevens;
- De prijzen staan vast gedurende contractperiode van de Raamovereenkomst. De prijzen kunnen na de vaste contractperiode jaarlijks worden geïndexeerd na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Het indexcijfer staat in de Concept Raamovereenkomst.
- Indien de winnende Inschrijver in de rangorde uitvalt of wordt uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure, vindt er een herberekening van de scores plaats.

De prijzen dienen te worden ingediend conform het bijgevoegde Prijzenblad, zie hiervoor Bijlage 6A of 6B. Inschrijvingen die niet op deze wijze zijn ingediend, worden verder niet beoordeeld. De volgende formule is van toepassing op het onderdeel prijs van de beoordelingsprocedure:

Xmin = Inschrijving met laagste prijs

Xlev = Uw Inschrijving

(Xmin/Xlev) x weging totaalprijs

6.3 G2 – Kwaliteit Perceel 1 - Telefonie

Hieronder worden de verschillende Gunningscriteria nader omschreven.

Nummerplan

Vraag	Omschrijving en aandachtspunten	Punten
G2.1	Implementatieplan	200
	<i>Doelstelling</i> Opdrachtgever wenst ontzorgd te worden in deze Opdracht, dat betekent ook dat Opdrachtgever waarde hecht aan een effectieve en soepele implementatie van de dienstverlening gedurende migratieperiode. Opdrachtgever verzoekt Inschrijver om een implementatieplan in te dienen, die aansluit bij de doelstelling. Hierbij dient u in ieder geval onderstaande punten uit te werken (maar niet uitsluitend): <u>G2.1 A Projectorganisatie (100 punten)</u> • Welke rollen, taken en verantwoordelijkheden nodig zijn voor zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • Planning gedurende migratieperiode inclusief belangrijke mijlpalen en een inschatting van uren voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer; • Welke kritische mijlpalen bestaan er gedurende projectorganisatie. • Wat zijn de belangrijkste risico's en maatregelen om de migratie tijdig voor einde huidig contractdatum te realiseren? <u>G2.1 B Migratie (100 punten)</u> • Hoe ziet de migratie van de huidige situatie naar de nieuwe dienstverlening door Inschrijver eruit? • Hoe ziet de migratie van de huidige simkaarten en/ of e-simkaarten naar de nieuwe simkaarten en/of e-simkaarten eruit? Hoe kunnen bijvoorbeeld tijdig alle medewerkers en alle ipads op brandweervoertuigen op alle locaties omgeruild worden. • In welke mate wordt de telefonische bereikbaarheid van de organisatie als geheel en de individuele aansluitingen beïnvloed door de migratie en welke maatregelen worden hiervoor genomen? • Hoe worden de medewerkers van het KCC ingewerkt? • Hoe worden de coördinatoren van Opdrachtgever (+- 18 personen) voor de piketoplossing ingewerkt conform het train-de-trainer principe? <i>Opdrachtgever vraagt Inschrijver om een uitwerking van maximaal 6 pagina's exclusief voorblad (formaat A4, lettertype Arial, lettergrootte 10). De uitwerking mag zowel tekst als illustraties bevatten, conform de vereisten.</i>	
G2.2	Service, advies en ondersteuning	100
	<i>Doelstelling</i> Opdrachtgever heeft als doelstelling om tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst ontzorgd te worden in de dienstverlening. Opdrachtgever vraagt Inschrijver daarom om een uitwerking met betrekking tot de service en ondersteuning gedurende looptijd van de Raamovereenkomst. Hierbij dient u in ieder geval onderstaande punten uit te werken (maar niet uitsluitend): • Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adviserende en faciliterende rol tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst?; • Kunt u bondig advies geven over de volgende praktijkwensen:	

	- o Intern telefoonboek. Hoe kunnen KCC agenten, bijvoorbeeld middels een koppeling, een actuele lijst van nummers en medewerkers van opdrachtgever krijgen en gebruiken? - o In hoeverre is snel actuele inzage in telefonische bereikbaarheid van medewerkers en groepen mogelijk voor KCC medewerkers? - o Kunnen medewerkers van opdrachtgever een immer actuele lijst van telefoonnummers en medewerkers vanuit de native dialer op hun smartphone krijgen? Wat is daarvoor nodig? - o Hoe kunnen KCC medewerkers efficiënt elkaar bellen voor ruggespraak? - o Hoe kunnen (wachtende) bellers geïnformeerd worden over bijvoorbeeld mogelijkheden om online een afspraak te maken? - o Er worden nu gesprekken doorgezet naar huntgroepen of ACD groepen van teams waar soms geen bezetting, of niemand beschikbaar is. Wat is een klantvriendelijke verbetering voor klant en KCC medewerker? - o Opdrachtgever heeft satelliettelefoons in gebruik voor crisissituaties maar deze werken in de praktijk niet naar wens. Opbouw van verbinding duurt te lang om bruikbaar te zijn. Zijn satelliettelefoons nuttig in crisissituaties en zo ja hoe kunnen deze beter functioneren. • Hoe draagt Inschrijver zorg voor één aanspreekpunt terwijl ook diensten worden uitgevoerd door Onderaannemers? Opdrachtgever wenst dat vragen en opdrachten snel en vakkundig worden opgepakt. <i>Opdrachtgever vraagt Inschrijver om een uitwerking van maximaal 6 3-pagina's exclusief voorblad (formaat A4, lettertype Arial, lettergrootte 10). De uitwerking mag zowel tekst als illustraties bevatten, conform de vereisten.</i>	
G2.3	Continuïteit bereikbaarheid crisisorganisatie en opschaling landelijke infectieziekten. <i>Doelstelling</i> Opdrachtgever heeft een belangrijke taak in regionale crisissituaties, waarbij continuïteit van bereikbaarheid van de crisisorganisatie en opschaling van infectieziekten cruciaal is. Opdrachtgever kan zich bijvoorbeeld in de volgende crisissituaties bevinden: <u>Spil in crisisbeheersing - Veiligheidsregio Fryslân - Veiligheidsregio Fryslân</u> Bijvoorbeeld langdurige stroomuitval of langdurige verstoringen van de communicatienetwerken kunnen daar een oorzaak of juist gevolg van zijn. De crisismedewerkers moeten zo optimaal uitgerust worden om hun taak uit te kunnen blijven voeren. <i>Een specifiek voorbeeld is de vereiste dat de GGD bij een pandemie zelf op Noord Nederlandse schaal grootschalig klantcontact moet organiseren totdat de landelijke organisatie is ingericht. <u>LFI krijgt sleutelrol in grootschalig klantcontact bij pandemie - Ziptone - 100% klantcontact</u></i> Hierbij dient u in ieder geval onderstaande punten uit te werken (maar niet uitsluitend). • Welke concrete oplossingen kan inschrijver bieden voor de medewerkers crisisbeheersing van Opdrachtgever zodat deze in crisissituaties optimaal bereikbaar blijven, en kunnen communiceren? • Welke mogelijkheden zijn er om prioritering in het netwerk te geven aan toestellen van medewerkers in de crisisbeheersing gedurende crisissituaties bij overbelasting netwerk en/of masten? • Welke maatregelen heeft inschrijver genomen om het eigen netwerk hoog beschikbaar te houden? Waaronder maar niet uitsluitend:	100

	○ Het datacenter en de uitwijkcentra die het oplossingsconcept huisvesten; ○ Beveiliging van de datacenters, verbindingen, configuratiegegevens en Gespreksgegevens van de Opdrachtgever, koppelingen c.q. toegangen met/tot de locaties, applicaties, portalen, etc.; • Welke mogelijkheden/maatregelen biedt aanbieder als het eigen netwerk wel langdurig uitvalt? • Welke oplossing ziet aanbieder om in de link beschreven rol genoemde rol van de GGD bij een pandemie te organiseren? Naast een snelle opschaling van bereikbaarheid via extra nummers en inzet van extra (KCC)medewerkers moet dit in samenwerking met GGD Groningen en GGD Drenthe opgepakt kunnen worden. Groningen en Drenthe hebben een eigen telefonieomgeving maar er moet wel een centrale kennisbank gebruikt kunnen worden. Na de eerste fase van de pandemie moet na enkele maanden dit regionale contactcenter overgezet worden naar een landelijk systeem. Opdrachtgever vraagt Inschrijver om een uitwerking van maximaal 6 3-pagina's exclusief voorblad (formaat A4, lettertype Arial, lettergrootte 10). De uitwerking mag zowel tekst als illustraties bevatten, conform de vereisten.	
G2.4	Demonstratie piketoplossing en KCC <i>Doelstelling</i> Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de piketschakeling en het KCC en verzoekt Inschrijver daarom om een demonstratie te geven en inzicht te geven in de piketoplossing en het KCC: KCC • Indruk van het KCC systeem op een laptop als werkplek voor de KCC medewerker. Hoe werk je ermee, gebruiksvriendelijkheid. Bij voorkeur op basis van een basic usecase. ○ Gesprek komt binnen bij een KCC medewerker, aannemen gesprek ○ Opzoeken vraag in kennisbank ○ Warm doorverbinden naar een medewerker via telefoonboek ○ Gesprek terugnemen ○ Gespreksnotitie maken voor medewerker om terug te bellen ○ Terugbellen van deze beller uit gesprekslog • Werken met een kennisbank en/of andere bronnen als kennisbank • Aanmaken, beheer en gebruik van diverse meldteksten (IVR) en wachrijteksten • De mogelijkheden (om door te kunnen groeien naar) AI voice- en chatbot functionaliteit • Standaardrapportages en (zelf kunnen maken van) maatwerkrapportages • Opdrachtgever wenst de werking te zien van de optioneel uitgevraagde multi-channel opties. Bijvoorbeeld de integratie met webchat of social media. <i>Piket applicatie</i> • Indruk van de piket applicatie voor een piket medewerker. Hoe werk je ermee, gebruiksvriendelijkheid. Bij voorkeur op basis van een basic usecase. ○ Opzoeken wanneer de medewerker piketdienst(en) heeft ○ (na overleg met een collega) ruilen van de eigen piketdienst voor een paar uur. • Voor de roosteraar: ○ Aanmaken van een rooster met een 1^e en 2^e piketmedewerker ○ Toevoegen van een nieuwe piketmedewerker. • Biedt de applicatie voldoende mogelijkheden om te voorkomen dat, bijvoorbeeld in excel, een tweede administratie met roosterplanning gebruikt wordt.	100

	- Rapportagemogelijkheden. Bijvoorbeeld diensten per medewerker, aantal gesprekken en responstijden. Signalering van niet gevuld rooster. <u>Voorwaarden demonstratie</u> - Presentatie indienen bij Inschrijving - Aanwezigen: de projectleider is aanwezig vanuit Opdrachtnemer en de beoordelingscommissie van Opdrachtgever. Daarbij sluiten een aantal gebruikers van Opdrachtgever aan, welke niet deelnemen aan de beoordeling. Opdrachtgever vindt het belangrijk om de gebruikers hierin te betrekken. - Tijd: maximaal 45 minuten presenteren door Opdrachtnemer, 15 minuten voor vragen - Locatie: Harlingertrekweg 58, 8913 HR Leeuwarden - Datum: zie planning hoofdstuk 4.1 - Tijdstip: 09:30 – 16:30, exacte tijden in overleg met Inschrijver	
--	---	--

6.4 G2 – Kwaliteit Perceel 2 - Internetverbindingen

Vraag	Omschrijving en aandachtspunten	Punten
	Implementatieplan	100
G2.1	<u>Doelstelling</u> Opdrachtgever wenst ontzorgd te worden in deze Opdracht, dat betekent ook dat Opdrachtgever waarde hecht aan een effectieve en soepele implementatie van de dienstverlening gedurende migratieperiode. Opdrachtgever verzoekt Inschrijver om een implementatieplan in te dienen, die aansluit bij de doelstelling. Hierbij dient u in ieder geval onderstaande punten uit te werken (maar niet uitsluitend): <u>G2.1 A Projectorganisatie (50 punten)</u> - Welke rollen, taken en verantwoordelijkheden nodig zijn voor zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer - Wordt er gebruik gemaakt van een vast team en contactpersoon tijdens de voorbereiding en uitvoering?; - Planning gedurende migratieperiode inclusief belangrijke mijlpalen en een inschatting van uren voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer; - Welke kritische mijlpalen bestaan er gedurende projectorganisatie. - Wat zijn de belangrijkste risico's en maatregelen om de migratie tijdig voor einde huidige contractdatum te realiseren? <u>G2.1 B Transitie (50 punten)</u> - Hoe ziet de transitie van de huidige situatie naar de nieuwe dienstverlening door Inschrijver eruit? - In welke mate wordt bereikbaarheid van de organisatie beïnvloed door de transitie en welke maatregelen worden hiervoor genomen? <i>Opdrachtgever vraagt Inschrijver om een uitwerking van maximaal 4 pagina's exclusief voorblad (formaat A4, lettertype Arial, lettergrootte 10). De uitwerking mag zowel tekst als illustraties bevatten, conform de vereisten.</i>	
	Flexibiliteit bandbreedte	100
G2.2	<u>Doelstelling</u> Opdrachtgever wenst een samenwerking aan te gaan met een Opdrachtnemer waarbij flexibiliteit en continuïteit wordt geboden in het wisselen in bandbreedte. Hierbij dient u in ieder geval onderstaande punten uit te werken (maar niet uitsluitend):	

	- Welke flexibiliteit biedt Inschrijver in bandbreedte waarbij eenvoudig en zonder langdurige onderbrekingen kan worden gewisseld tussen verschillende snelheden, afhankelijk van de actuele behoefte? - Welke op- en afschaal mogelijkheden zijn er, zodat Opdrachtgever snel kan reageren op veranderingen in capaciteit? Bijvoorbeeld: bij groei, tijdelijke projecten of seizoensinvloeden. - Op welke locaties, conform bijlage, biedt Inschrijver glasvezel? Licht hierbij toe welke mogelijkheden er zijn voor zowel symmetrische als asymmetrische verbindingen en hoe deze voorbereid zijn op toekomstige technologische ontwikkelingen. <i>Opdrachtgever vraagt Inschrijver om een uitwerking van maximaal 3 pagina's exclusief voorblad (formaat A4, lettertype Arial, lettergrootte 10). De uitwerking mag zowel tekst als illustraties bevatten, conform de vereisten.</i>	
G2.3	Service, advies en ondersteuning <i>Doelstelling</i> Opdrachtgever heeft als doelstelling om tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst ontzorgd te worden in de dienstverlening. Opdrachtgever vraagt Inschrijver daarom om een uitwerking met betrekking tot de service en ondersteuning gedurende looptijd van de Raamovereenkomst. Hierbij dient u in ieder geval onderstaande punten uit te werken (maar niet uitsluitend): - Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor een adviserende en faciliterende rol tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst?; - Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor het beheer van de Internetverbindingen? - Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan het ontzorgen van Opdrachtnemer gedurende uitvoering van de Raamovereenkomst? <i>Opdrachtgever vraagt Inschrijver om een uitwerking van maximaal 3 pagina's exclusief voorblad (formaat A4, lettertype Arial, lettergrootte 10). De uitwerking mag zowel tekst als illustraties bevatten, conform de vereisten.</i>	100

6.4.1 Beoordelingstabel Kwaliteit

Waarderingschaal	Motivering
Uitstekend 100 %	De uitwerking van het (sub)gunningscriterium geeft volledig antwoord, de gevraagde onderwerpen zijn allen uitstekend toegelicht. Uit de uitwerking blijkt overtuigend dat Opdrachtnemer de Opdracht tijdig en juist kan realiseren. De werkwijze biedt meerwaarde en is gebruiksvriendelijk. Naast de gevraagde onderwerpen worden nog extra elementen volledig toegelicht. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde.
Goed 75 %	De uitwerking van het (sub)gunningscriterium geeft volledig antwoord, de gevraagde onderwerpen zijn allen goed toegelicht. Uit de uitwerking blijkt dat Opdrachtnemer de Opdracht tijdig en juist kan realiseren. De werkwijze is gebruiksvriendelijk.
Voldoende 50 %	De uitwerking van het (sub)gunningscriterium geeft voldoende antwoord, de gevraagde onderwerpen zijn allen matig toegelicht. Uit de uitwerking blijkt dat Opdrachtnemer de Opdracht nipt voldoende en juist kan realiseren. De werkwijze is gering gericht op de gebruiksvriendelijkheid. Er is geen sprake van enige toegevoegde waarde.
Onvoldoende 25 %	De uitwerking van het (sub)gunningscriterium geeft niet volledig antwoord op alle gevraagde onderwerpen. Uit de uitwerking blijkt onvoldoende dat Opdrachtnemer de Opdracht tijdig en juist kan realiseren.
Ontbreekt 0 %	Er is geen antwoord gegeven op het (sub)gunningscriterium.

6.5 Gunning

Aan Inschrijver met de beste 'prijs-kwaliteitverhouding' en die voldoet aan alle gestelde eisen en voorwaarden genoemd in het Programma van Eisen (Bijlage 1A en 1B), wordt een voorlopige gunning als bedoeld in artikel 2.127 Aw2012 verleend. De gunningbeslissing wordt zo snel mogelijk schriftelijk verzonden. Bij een gelijke uitslag prevaleert de Inschrijving die het hoogste scoort op het Gunningscriterium Kwaliteit. Indien ook deze uitslag gelijk is prevaleert de Inschrijving die het hoogste scoort op het subgunningscriterium G2.1. Indien ook deze uitslag gelijk is wordt de gunning via de notaris door middel van loting bepaald. Gelijktijdig met het bekendmaken van de mededeling van de gunningbeslissing aan de winnende Inschrijver, zullen de afgewezen Inschrijvers van die beslissing in kennis worden gesteld. Zij ontvangen via TenderNed een motivering van de reden van de afwijzing en de naam van de winnende Inschrijver. Door iedere belanghebbende kan nadere informatie worden ingewonnen bij de door Opdrachtgever aangewezen persoon.

Op grond van artikel 2.129 Aw2012, houdt de mededeling van de gunningbeslissing geen aanvaarding in van het aanbod van de winnende Inschrijver. Gedurende een periode van tenminste 20 kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van de gunningbeslissing, is het Opdrachtgever niet toegestaan de Opdracht te gunnen en een Raamovereenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver. Daarna zal in beginsel de Opdracht aan de winnende Inschrijver worden gegund en wordt de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer gesloten. Inschrijvers die het niet eens zijn met het voornemen tot gunning kunnen zich – op straffe van niet-ontvankelijkheid - tegen de voorgenomen gunning bezwaar maken door binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van de gunningbeslissing een kort geding tegen Opdrachtgever aanhangig te maken bij de rechtbank Leeuwarden door middel van betekening van de dagvaarding aan Opdrachtgever binnen genoemde termijn. Na het verstrijken van deze termijn van 20 kalenderdagen vervalt uw recht om bezwaar te maken tegen de Gunningsbeslissing en kan Opdrachtgever overgaan tot definitieve gunning.

Voorts kunnen Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de voorlopige gunning uitsluitend – op straffe van niet-ontvankelijkheid – een eventuele vordering tot schadevergoeding instellen door uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na dagtekening van het gunningsvoornemen door middel van betekening van een dagvaarding aan Opdrachtgever, een bodemprocedure aanhangig te maken bij de rechtbank Leeuwarden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Gunningsbeslissing te wijzigen, indien blijkt dat een andere Inschrijver de winnaar is (o.m. indien zulks blijkt uit de verificatie van de bewijsmiddelen of na behandeling van een bezwaar tegen de Gunningsbeslissing). In een dergelijke situatie kan Inschrijver van wie oorspronkelijk de Inschrijving als Beste prijs-kwaliteitsverhouding is aangemerkt geen aanspraak maken op enige schadeloosstelling. De Raamovereenkomst is pas definitief gegund, indien Opdrachtgever dit uitdrukkelijk aan Inschrijver die de Beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft ingediend, heeft meegedeeld.

Mede in verband met de mogelijkheid dat tegen de mededeling van de gunningbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dient Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 90 kalenderdagen na de sluitingsdatum. Voorts dient hij voor het geval er een kort geding aanhangig wordt gemaakt, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 30 kalenderdagen na het vonnis of de intrekking van het kort geding.

Verificatiegesprek

Na evaluatie van de Inschrijvingen en voorafgaand aan de Gunningsbeslissing bestaat de mogelijkheid dat de best scorende Inschrijver in de gelegenheid wordt verzocht in een verificatiegesprek zijn Inschrijving toe te lichten. Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, kan dit leiden tot het alsnog uitsluiten van de Inschrijving.