



**solido**  
IT voor overheden

**Solido**

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Referentienummer      TN 589778

Datum                      15-05-2026

# Inhoudsopgave

1. Solido & de opdracht .....	7
1.1 Aanbestedende dienst: Solido .....	7
1.2 Huidige situatie .....	7
1.3 Gewenste situatie en de Opdracht .....	7
1.3.1 Doelstelling en gewenste situatie in relatie tot de Aanbesteding .....	7
1.3.2 De opdrachtonderdelen .....	9
1.3.3 Omvang van de aanbesteding .....	10
1.4 Visie Telefonie 2026-2030.....	10
1.5 Support van Solido en Opdrachtnemer .....	11
1.6 Herzieningsclausule .....	11
1.7 Motivatie percelen .....	12
1.8 Raamovereenkomst.....	12
1.8.1 Looptijd van het Raamovereenkomst.....	12
1.8.2 Wachtkamerconstructie .....	13
1.8.3 Verwerkersovereenkomst .....	13
1.8.4 Facturatie .....	13
1.8.5 Social Return .....	14
2. Aanbestedingsprocedure .....	15
2.1 Europese openbare procedure.....	15
2.1.1 Marktconsultatie.....	15
2.2 Planning .....	15
2.3 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen) .....	16
2.4 Klachten.....	16
2.5 De beoordeling.....	16
2.5.1 Volledigheid en rechtsgeldigheid .....	17
2.5.2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen .....	17
2.5.3 Vaststellen of voldaan is aan de knock-outeisen .....	17
2.5.4 Inhoudelijke beoordeling van de Gunningscriteria .....	17
2.5.5 Vervolg van de beoordeling.....	17
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen .....	18
3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA).....	18
3.1.1 Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) .....	18
3.1.2 Uitsluitingsgrond Russische ondernemingen .....	18
3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA).....	19
A. Geschiktheid .....	19
3.2.1 Inschrijving in een handelsregister (KvK).....	19
B. Financiële en economische draagkracht .....	19
3.2.2 Beroeps-of bedrijfsaansprakelijkheid .....	19

3.2.3	Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf .....	20
C.	Technische en beroepsbekwaamheid .....	20
3.2.4	Referenties .....	20
D.	Kwaliteitsborgingsregelingen .....	21
3.2.5	Kwaliteitsborging .....	21
3.2.6	Informatiebeveiliging .....	21
3.2.7	Beroep op derden .....	22
4.	Gebruikte gunningsmethodiek.....	23
4.1:	Beoordelingsmethodiek Gewogen Factor Methode .....	23
4.1.1	De Gewogen Factor Methode.....	23
4.2:	Subgunningscriteera Kwaliteit.....	24
4.2.1	Subgunningscriterium K1 – Dekking .....	24
4.2.2	Subgunningscriterium K2 – Accountteam Opdrachtnemer .....	25
4.2.3	Subgunningscriterium K3 – Migratie.....	25
4.3:	Prijs .....	26
4.4:	Beoordelingswijze .....	27
4.4.1	Beoordelingsteam.....	27
4.4.2	Werkwijze beoordeling kwaliteit.....	28
4.4.3	Totaalbeoordeling beste prijs-kwaliteitverhouding .....	28
5.	Voorwaarden en rechtsmiddel .....	29
5.1:	Voorwaarden voor inschrijving .....	29
5.1.1	Voorwaarden.....	29
5.1.2	Rechtsgeldige ondertekening.....	29
5.1.3	Inschrijving .....	29
5.1.4	Voorwaardelijke, onvolledige en/of ongeldige inschrijving .....	29
5.1.5	Geldigheidsduur van de inschrijving .....	29
5.1.6	Vorbehouden van Aanbestedende dienst .....	30
5.1.7	Status informatie.....	30
5.1.8	Intellectueel eigendom .....	30
5.1.9	Uitsluiting van inschrijvers .....	30
5.1.10	Medewerking onderzoek .....	30
5.1.11	Aantal malen inschrijven.....	31
5.1.12	Varianten.....	31
5.1:	Rechtsmiddel.....	31

# Begrippenlijst

Aanbestedende dienst	Solido
Aanbestedingsdocument	De uitnodiging tot Inschrijving inclusief de bijlagen, die ten behoeve van de Aanbestedingsprocedure zijn opgesteld door de Aanbestedende dienst, met daarin alle informatie en voorwaarden evenals eisen en Gunningscriteria voor de Inschrijving op - en eventuele uitvoering van – een overheidsopdracht.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver plaatsvindt en dat als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsprocedure	De Europese openbare aanbestedingsprocedure om te komen tot een meerjarig Raamovereenkomst voor de Aanbestedende dienst, inclusief de in dat kader noodzakelijke vervangingen.
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012.
Bewijsstukken	De voorgeschreven stukken die Inschrijver bij inschrijving of bij voorlopige gunning (verificatiefase) op verzoek van Aanbestedende dienst moet kunnen overleggen, op basis waarvan Aanbestedende dienst vaststelt of geen van de Uitsluitingsgronden van toepassing is, of een Inschrijver voldoet aan de Geschiktheidseisen.
Combinant(en)	Een (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Inschrijver c.q. Inschrijver bestaande uit twee of meer (rechts)personen.
Derde	Een (rechts)persoon op wiens financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid door een Inschrijver een beroep wordt gedaan ter voldoening aan eisen met betrekking tot financieel economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, het financiële en economisch draagvlak en de beroepsbevoegdheid van een Inschrijver waaraan een Inschrijver moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijskwaliteitverhouding (BPKV).
Gunningsbeslissing	De keuze van Aanbestedende dienst voor de Inschrijver met wie Aanbestedende dienst op basis van deze Aanbestedingsprocedure voornemens is om het Raamovereenkomst mee te sluiten.
GVA	Gedragsverklaring aanbesteden: een verklaring van Onze Minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de in artikel 4.7 van de Aanbestedingswet bedoelde gegevens is gebleken dat tegen de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op een Opdracht.
Inschrijver	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan de selectiefase van deze Aanbestedingsprocedure.
Inschrijving	Een door Inschrijver rechtsgeldig ingediende offerte op het door de Aanbestedende dienst verstrekte Aanbestedingsdocument
Nota van inlichtingen	Een document met antwoorden van Aanbestedende dienst op (geanonimiseerde) vragen van Inschrijver, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van Aanbestedende dienst.
Onderaannemer	Door Inschrijver ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund en met wie het Raamovereenkomst is gesloten.
Onderaannemer	Een ondernemer aan wie een deel van de uitvoering van opdracht is of zal worden gegeven door Opdrachtnemer.
Referentie	Voor de uitvoering van de Opdracht benodigde kennis, ervaring en bekwaamheid op een essentieel onderdeel van de Opdracht.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in de Aanbestedingswet.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet en de door Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet.

# Inleiding

Dit document betreft het aanbestedingsdocument voor de Openbare Europese aanbesteding Telefoon Vast en Mobiel ten behoeve van Solido. Wij nodigen u uit om in te schrijven op deze Europese aanbesteding.

## Aanbestedingsplatform

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via het platform van TenderNed. De weblink naar het platform is: <https://www.tenderned.nl/>

Meer algemeen geldt dat opdrachtgever op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het gebruik van het aanbestedingsplatform door inschrijver. Opdrachtgever wijst dan ook iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. Dit omvat het tijdig en volledig indienen van vragen en inschrijvingen. Solido is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of tekortkomingen in de indiening via het platform.

Aan de hand van dit document dient u de gevraagde gegevens in te vullen op het aanbestedingsplatform en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. U dient de verklaringen in te vullen volgens de beschikbare bijlagen en deze verklaringen, desgevraagd, te ondertekenen en toe te voegen (te uploaden) in de aanbesteding op het aanbestedingsplatform.

Als informatie of andere zaken op het aanbestedingsplatform en het beschrijvend document, programma van eisen en/of het Raamovereenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren het beschrijvend document, programma van eisen of het Raamovereenkomst.

## Opbouw document

De opbouw van dit beschrijvend document is als volgt:

- Hoofdstuk 1: Beschrijving van de organisatie en de aan te besteden opdracht
- Hoofdstuk 2: Procedure
- Hoofdstuk 3: Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
- Hoofdstuk 4: De gebruikte gunningsmethodiek
- Hoofdstuk 5: Voorwaarden en rechtsmiddel

Verder zijn bij dit beschrijvend document de betreffende bijlagen in TenderNed opgenomen.

De volgende documenten dienen door inschrijver ingediend te worden. Alleen de winnende inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Indienen op verzoek' aan te leveren.

Document	Indienen bij inschrijving	Indienen op verzoek
Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Bijlage 3: Referentie – kerncompetentie 1	X	
Bijlage 3: Referentie – kerncompetentie 2	X	
Bijlage 5 - Ingevuld prijzenblad	X	
Beantwoording subgunningscriterium K1	X	
Beantwoording subgunningscriterium K2	X	
Beantwoording subgunningscriterium K3	X	
Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	X	
Verklaring omtrent betalingsgedrag van de Belastingdienst		X
Kopie ISO 9001:2015 certificaat of vergelijkbaar		X
Kopie ISO270001 certificaat of vergelijkbaar		X
Kopie geldig polisblad beroeps-en bedrijfsverzekering		X
Gedragsverklaring aanbesteden (GvA)		X
Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf		X
Afschrift van de meest recente accountantsverklaring en/of jaarrekening.		X
Bijlage 7 - Verklaring Russische betrokkenheid		X

# 1. Solido & de opdracht

## 1.1 Aanbestedende dienst: Solido

Solido is op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen een openbaar lichaam en actief als IT-service provider voor overheden in Zuid-Limburg. Solido verzorgt IT-dienstverlening voor haar deelnemers (gemeente Heerlen, Landgraaf, Kerkrade, Brunssum Simpelveld, Voerendaal, Beekdaelen en de Veiligheidsregio Zuid-Limburg) en 20-tal gemeentelijke gelieerde instellingen. Gemeente Gulpen-Wittern zal in 2026 toetreden als deelnemer van Solido, waar ISD-Bol de intentie heeft om in 2027 als deelnemer aan te sluiten. De Veiligheidsregio Zuid-Limburg, Gemeente Beek, Het Gegevenshuis en de Gemeente Gulpen Wittern hebben een eigen Microsoft Tenant. De overige benoemde instanties delen een gezamenlijke Microsoft Tenant.

Bij Solido werken ongeveer 85 ICT'ers om jaarlijks gemiddeld 4.200 gebruikers en 3.000 werkplekken te ondersteunen. Binnen Solido zijn er diverse IT-specialismen aanwezig zoals Werkplekbeheer, Serverbeheer, Databasebeheer, Applicatiebeheer en Netwerkbeheer.

Solido is klantgericht en wendbaar, staat open voor nieuwe toetreders, werkt vanuit standaardisatie tenzij, zoekt de samenwerking op waar mogelijk en heeft een robuuste bedrijfsvoering.

De deelnemers van Solido maken al gebruik van het Microsoft 365-ecosysteem. Microsoft Teams wordt door de medewerkers van zowel Solido als de eerder benoemde deelnemers ingezet voor het delen van documenten, chatten en het houden van online vergaderingen. Daarnaast werkt de gehele populatie met Exchange Online voor e-mail, terwijl SharePoint en OneDrive worden gebruikt om gezamenlijk of individueel aan documenten te werken, ongeacht de locatie. Iedere medewerker is al voorzien van een laptop, mobiele telefoon en mogelijk zelfs tablet bij individuele gevallen.

## 1.2 Huidige situatie

Aanleiding van deze aanbesteding is, dat momenteel alle deelnemers en Solido eigen contracten hebben gesloten met leveranciers uit de markt. Doordat de spend en omvang van sommige deelnemers groeien, Solido als IT-service provider hierin centraal opereert is besloten om de opdracht te bundelen tot een Europese Openbare Aanbesteding. Daarmee wordt ook voldaan aan de vereiste rechtmatigheid door elke deelnemer.

## 1.3 Gewenste situatie en de Opdracht

### 1.3.1 Doelstelling en gewenste situatie in relatie tot de Aanbesteding

De doelstelling is het realiseren van een nieuwe, toekomstbestendige telecommunicatie-oplossing voor alle deelnemers van deze aanbesteding. Hierbij wordt gezocht naar dienstverlening voor vaste en mobiele telefonie. Het streven is om later in 2026 via TenderNed een Niet-Openbare Europese aanbestedingsprocedure te publiceren voor de aanschaf van Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel. Deze oplossing moet zowel vaste telefonie als mobiele communicatiekanalen ondersteunen en vanuit één geïntegreerd platform kunnen afhandelen.

Op deze wijze willen de deelnemers inspelen op de veranderende behoeften van hun organisaties en zorgen voor een flexibele en moderne telecommunicatieomgeving die klaar is voor de toekomst. Daarbij wordt extra aandacht besteed aan integratie en gebruiksgemak, zodat systemen naadloos samenwerken en medewerkers eenvoudig kunnen communiceren en samenwerken. Kostenbeheersing en schaalbaarheid zijn eveneens essentieel, zodat de oplossingen mee kunnen groeien met de organisatie zonder onverwachte uitgaven.

### De opdracht en gewenste situatie

De opdracht richt zich specifiek op gegadigden die in staat zijn om de basisbehoefte aan betrouwbare publieke telefonie koppelingen te vervullen. Dit betekent dat de gegadigde verantwoordelijk is voor het leveren van een stabiele en goed geïntegreerde vaste en mobiele telefoonverbinding, waarmee organisaties hun traditionele telefoniediensten kunnen voortzetten en tegelijkertijd profiteren van moderne functionaliteiten. Het doel is om een solide fundament te leggen voor spraakverkeer, waarbij compatibiliteit, bereikbaarheid en continuïteit centraal staan.

De Aanbestedende dienst is voornemens een Raamovereenkomst af te sluiten met één inschrijver voor de levering van vaste en mobiele communicatiediensten, inclusief vast-mobielintegratie. Met deze Europese openbare aanbesteding beoogt Opdrachtgever een leverancier te contracteren die deze communicatiediensten kan leveren inclusief ondersteuning en beheer.

Daarnaast is het een expliciet doel dat de dienstverlening voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging, waarbij de opdrachtnemer aantoonbaar handelt conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2.0) of een aantoonbaar gelijkwaardig normenkader. Dit geldt voor de volledige dienstverlening, inclusief de inzet van derden en de beveiliging binnen de keten.

Solido is als Gemeenschappelijke Regeling actief als IT-service provider voor instanties zoals Gemeente Heerlen, Landgraaf, Kerkrade, Brunssum Simpelveld, Voerendaal, Beekdaelen, Gulpen-Wittem, ISD BOL, Het Gegevenshuis en de Veiligheidsregio Zuid-Limburg. Solido treedt op als Aanbestedende dienst en contracthouder.

De gemeentes en instanties die in de onderstaande tabel terug te vinden zijn, hebben allen een individueel contract. De afloopdata zijn hieronder terug te vinden per contract en per deelnemer. Inschrijver dient rekening te houden met deze afloopdata.

Na afloop van de thans lopende contracten van de gemeenten Landgraaf en Beek ziet de opdracht initieel niet op dienstverlening ten behoeve van deze gemeentelijke organisaties. Op basis van de herzieningsclausule zoals opgenomen in paragraaf 1.6 kan de opdracht op een later moment worden uitgebreid naar (één of beide van) deze gemeenten.

Deelnemer	Afloopdatum Vast	Afloopdatum Mobiel
Gemeente Heerlen	20-09-2027	31-08-2026
Gemeente Beekdaelen	11-04-2027	31-12-2025
Gemeente Brunssum	31-12-2028	31-12-2028
Gemeente Kerkrade	01-06-2026	31-12-2025
Gemeente Landgraaf	31-12-2028	31-12-2028
Gemeente Simpelveld	31-12-2027	31-12-2027
Gemeente Voerendaal	18-11-2027	8-11-2027
Solido	11-04-2027	31-08-2026
Het Gegevenshuis	31-12-2028	31-12-2028
Gemeente Beek	12-06-2027	26-09-2026

## Cruciale dienstverlening

De volgende onderdelen zijn voor elke deelnemer als ook Solido van cruciaal belang:

- Mobiele aansluitingen voor spraak- en datacommunicatie voor gebruik in persoonsgebonden smartphones;
- Aansluitingen mobiel en vast voor spraak- en datacommunicatie die 24x7 ten alle tijden bereikbaar moeten zijn;
- Mobiele aansluitingen voor datacommunicatie voor gebruik in persoonsgebonden overige mobiele apparatuur, zoals tablets en laptops;
- Mobiele aansluitingen voor datacommunicatie voor gebruik t.b.v. machine-to-machine (M2M) of IoT toepassingen, denk hierbij aan pompgemalen, liften, mobiele camera's etc.
- Levering van vaste nummerblokken;
- Op aanvraag: Apparatuur om de interne dekkinggraad te verhogen;
- Op aanvraag: Levering van SIP-trunks;
- Op aanvraag: Analoge lijn;
- Een zo hoog mogelijke dekking en bereikbaarheid van het netwerk, ook in de buurt van de grensgebieden België en Duitsland, zie ook eis 3.2.1 uit het programma van eisen – bijlage 6.

Het streven is om later in 2026 via TenderNed een Niet-Openbare Europese aanbestedingsprocedure te publiceren voor de aanschaf van een Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel. Deze oplossing moet zowel vaste telefonie als mobiele communicatiekanalen ondersteunen en vanuit één geïntegreerd platform kunnen afhandelen, waarbij het primaire uitgangspunt is dat de afhandeling van de telefoongesprekken van vast-en mobiele nummers primair vanuit Microsoft Teams plaats zal vinden.

De winnaar en Opdrachtnemer van de Aanbesteding Vast & Mobiel moet daarom aansluiting vinden bij de Opdrachtnemer welke gecontracteerd wordt via de Niet-Openbare Europese Aanbesteding voor de aanschaf van Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel.

Wat is uitgesloten?

De volgende onderdelen zijn uitgesloten van de opdracht:

- Microsoft licenties, zoals E5 of andere relevante licenties;
- Microsoft Teams implementatie en configuratie ;
- Een contact-centeroplossing voor het Klant Contact Centrum (KCC) van de aanbestedende dienst en de deelnemers die eronder vallen;
- Het leveren van vaste telefoontoestellen of mobiele randapparatuur (smartphones, laptops, tablets etc.)
- Leveren van randapparatuur, zoals headsets, oortjes, speakers en randaccessoires voor mobiele telefoons;
- Het leveren of implementeren van Mobile Device Management (MDM) of Enterprise Mobility Management (EMM);

### **1.3.2 De opdrachtonderdelen**

De Aanbestedende dienst gaat in de nieuwe situatie gebruikmaken van een nieuwe, moderne en toekomstgerichte telefonievoorziening. Deze voorziening dient klantcontact met inwoners, bedrijven en overige relaties en intern contact met collega's optimaal te ondersteunen én een bijdrage te leveren aan een goede telefonische bereikbaarheid. Doel is om te komen tot een nieuwe oplossing die volledig is afgestemd op de manier van werken binnen de organisatie van Opdrachtgever en op de door Opdrachtgever geboden dienstverlening. De belangrijkste uitgangspunten voor de keuze van het in dit programma van eisen en wensen beschreven oplossingsconcept zijn:

- Levering, van mobiele telefonie en data abonnementen;
- Nummer portering van mobiele nummers Solido/Deelnemers;

Aanbesteding Telefonie Vast en Mobiel

- Levering van zowel e-sims als fysieke simkaarten en/of datakaarten;
- Maximale inspanning voor het leveren van dekking voor zowel mobiele telefonie als mobiele data, in het servicegebied van Limburg en grensgebied België/Duitsland;
- Integratie met bestaande Indoordekkingssystemen voor mobiele telefonie en data op verschillende locaties van Solido en deelnemers;
- Levering van een selfserviceportaal voor het beheer van mobiele telefonie- en data-abonnementen;
- Financiële rapportage en rapportages over mobiel verkeer en dataverbruik;
- Beschikbaarheid van een supportdesk tijdens kantooruren. Voor calamiteiten 24/7 beschikbaar;
- Tweede, derde- en vierdelijn support gedurende de looptijd van het contract;
- Porteren van alle zakelijke telefoonnummers Solido/Deelnemers;
- Porteren van alle 0900 en 0800 nummers van Solido/Deelnemers;
- Het leveren van vaste telefonieverkeer aan elke Deelnemer van Solido en de organisatie Solido zelf;
- Het leveren van vaste telefonieverkeer op basis van Operator Connect dan wel Direct Routing met Microsoft Teams Telefonie en Vast/Mobiel integratie.
- Nummerreeksen aanleveren
- Klantportaal voor eigen beheer, (wijziging van doorschakelingen etc.). De eisen staan nader beschreven het Programma van Eisen – bijlage 6.

De Opdrachtgever stelt aan de opdrachtnemer eisen aan betrouwbaarheid, continuïteit en informatiebeveiliging, passend binnen de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2.0). De wijze waarop de opdrachtnemer invulling geeft aan deze eisen wordt nader uitgewerkt en getoetst via de informatiebeveiligingseisen zoals opgenomen in dit document, waaronder certificering conform ISO 27001 of een aantoonbaar gelijkwaardig systeem.

### **1.3.3 Omvang van de aanbesteding**

De scope van deze aanbesteding omvat een Raamovereenkomst van 4 jaar met twee optionele verlengingsjaren. De raming van de volledige opdracht inclusief verlengingsopties is €6.308.000,- ; houdt er rekening mee dat er geen rechten ontleend kunnen worden aan de bovenstaande raming. Er is geen sprake van een afnameverplichting. Het is een indicatieve raming en een weerspiegeling van historische uitgaven.

### **1.4 Visie Telefonie 2026-2030**

De visie voor het nieuwe, moderne communicatiesysteem is dat volledige integratie met Microsoft Teams Telefonie via Operator Connect (Teams Phone Calling) als minimale vereiste geldt, zodat gegarandeerd is dat de oplossing over de noodzakelijke Teams Phone-certificering beschikt. Integratie van vaste en mobiele telefonie met Teams Phone Mobile (Teams Phone Mobile Calling) is een mogelijke optie.

Daarnaast staat het deelnemers vrij om, naast de standaardoplossingen, ook alternatieve integratiemogelijkheden voor vast en mobiele integratie voor te stellen. Dit biedt ruimte voor innovatieve oplossingen die aansluiten bij specifieke wensen of unieke situaties binnen de deelnemende organisaties. Een alternatief zoals Direct Routing koppeling met Microsoft Teams wordt ook toegestaan.

Zoals in paragraaf 1.3 reeds is vermeld, zal er later in 2026 (de verwachting is voor juni 2026), een Niet-Openbare Europese Aanbesteding gepubliceerd zijn voor de aanschaf van Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel, gebaseerd op Microsoft Teams (Teams telefonie). Inschrijver dient rekening te houden met de integratie van deze opdracht tijdens de looptijd van het Raamovereenkomst Telefonie Vast en Mobiel. Binnen de opdracht Teams Phone System & Klantcontactcenter (KCC) met omnichannel is het essentieel dat de oplossing beschikt over de hoogste certificering (Unify Integration Model) voor Microsoft Teams. Deze certificering waarborgt dat het KCC volledig en betrouwbaar integreert met het Microsoft 365-ecosysteem, waardoor functionaliteit, veiligheid en gebruiksgemak optimaal geborgd zijn. Dankzij deze gecombineerde

aanpak ontstaat een toekomstbestendige, schaalbare en flexibele telecommunicatie-infrastructuur, waarbij alle gebruikte technologieën beschikken over de vereiste certificeringen.

De certificeringen – zoals de Microsoft Operator Connect- en Teams Phone-certificering voor vaste en mobiele telefonie, én de hoogste Unify Integration Model-certificering voor het Klantcontactcenter – waarborgen een naadloze integratie en optimaal gebruiksgemak voor de gebruiker. Zo kunnen de deelnemers van Solido niet alleen efficiënt samenwerken en communiceren, maar profiteren zij ook van een uniforme, betrouwbare en eenvoudig te gebruiken digitale werkomgeving die direct inspeelt op de groeiende en veranderende behoeften van hun organisaties.

Voor de integratie van telefoniediensten binnen de Microsoft Tenant dient rekening te worden gehouden met de huidige situatie, waarin het merendeel van de deelnemers binnen één gezamenlijke tenant opereert. In de verdere uitrol tijdens de looptijd van deze opdracht wordt voorzien dat deelnemers **gefaseerd** zullen migreren naar **individuele, autonome tenants**. Een concrete planning is vooralsnog niet bekend.

## 1.5 Support van Solido en Opdrachtnemer

De medewerkers van Solido zullen het eerste (1e) lijns support uitvoeren t.a.v. deze opdracht. De taken welke medewerkers van Solido zullen uitvoeren zijn:

- Uitgifte van mobiele- en data abonnementen;
- Activeren/deactiveren van mobiele- en data abonnementen;
- Blokkeren Mobiele- en data abonnement en coördineren opheffen blokkade;
- Opvragen PUK-codes;
- (de-)activeren van standaard bundelopties (o.a. buitenlandbundel buiten EU) conform beleid.
- Aanmelden van vragen, incidenten en/of wijzigingen die vallen in 2e-, 3e- of 4e- lijns support.

### 2e lijns support

Oplossen en behandelen van vragen, incidenten en/of wijzigingen die technische verdieping vereisen en uitvoeren van beheerhandelingen binnen de standaardconfiguratie. Denk hierbij aan wijzigingen in routeringen, nummerblokken en dergelijke. Deze taken liggen bij de opdrachtnemer.

### 3e lijns support

Oplossen en behandelen van complexe vragen, incidenten en/of wijzigingen die technische verdieping vereisen en uitvoeren van beheerhandelingen binnen de standaardconfiguratie. Hier vallen taken onder zoals het uitvoeren/begeleiden van upgrades, migraties, integraties en niet-standaard herstelacties. Deze taken liggen bij de opdrachtnemer.

### 4e lijns support

Oplossen en behandelen van specialistische vragen, incidenten en/of wijzigingen die technische verdieping vereisen en uitvoeren van beheerhandelingen binnen de standaardconfiguratie. Denk hierbij aan taken zoals analyse en herstel van productdefecten en bugs, platform- of firmware/softwareproblemen, Aanleveren van patches/hotfixes/nieuwe releases. Deze taken liggen bij de opdrachtnemer.

## 1.6 Herzieningsclausule

Solido wenst op voorhand mogelijke herzieningen te definiëren. Gedurende de looptijd van het Raamovereenkomst heeft Solido de mogelijkheid om deze herzieningen te lichten. Solido kan er echter ook voor kiezen de herzieningen NIET/NOOIT te lichten. In geen geval kunt u aanspraak maken op het afnemen van herzieningen door Solido. De beslissing om herzieningen wel/niet te lichten vindt altijd plaats met inachtneming van de volgende afwegingen:

- In hoeverre er sprake is van voldoende budgettaire ruimte;

- In hoeverre invulling wordt gegeven aan een concrete behoefte;
- In hoeverre de optie past bij geldende/actuele doelstellingen;
- In hoeverre er meerwaarde wordt gecreëerd; In hoeverre er (randvoorwaardelijke) (on)gewenste gevolgen zitten aan het lichten van de herziening. In alle onderstaande gevallen gaat het om herzieningen die kunnen worden gezien als herzieningsclausules, cf. de vereisten als aangegeven in art. 2.163c Aanbestedingswet.

Herzieningen:

1. Solido kan gebruik maken van een niet-wezenlijke wijziging op basis van artikel 2.163c door het vervangen van de opdrachtnemer en/of mobiele aansluitingen, bij maximaal 15% van het aantal eindgebruikers, indien er sprake is dat de Opdrachtnemer niet kan voldoen eis 3.2.1 ten minste 98% van het grondgebied moeten voorzien van mobiele dekking. Indien Opdrachtnemer na herhaaldelijke herstelpogingen niet erin slaagt om de dekkingsgraad op minimaal 98% te behouden, dan behoudt Solido het recht om de vaste en/of mobiele aansluitingen te porteren naar een andere provider naar keuze met de mogelijkheid om dit buiten dit Raamovereenkomst te doen.
2. De raamovereenkomst zal in beginsel geen betrekking hebben op de levering van vaste en mobiele telefonie ten behoeve van de organisatie van de gemeente Landgraaf na afloop van het huidige contract van Landgraaf per 31 december 2028. Solido behoudt zich echter het recht voor om bij afloop van het contract van de gemeente Landgraaf de opdracht uit te breiden, in die zin dat de raamovereenkomst ook zal gelden voor de organisatie gemeente Landgraaf.
3. De raamovereenkomst zal in beginsel geen betrekking hebben op de levering van vaste en mobiele telefonie ten behoeve van de organisatie van de gemeente Beek na afloop van de huidige contracten van Gemeente Beek. Solido behoudt zich echter het recht voor om bij afloop van de contracten van gemeente Beek de opdracht uit te breiden, in die zin dat de raamovereenkomst ook zal gelden voor de organisatie gemeente Beek.

## 1.7 Motivatie percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen, omdat samenvoeging betekent een efficiëntere beheersing door Aanbestedende dienst tijdens de uitvoering, want zij heeft te maken met één aanspreekpunt en één kwaliteitssysteem.

Deze bewuste keuze is ook gemaakt voor de Niet-Openbare aanbesteding Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel, vanwege de redenen om juist het MKB en de relevante markt meer open te stellen voor de onderhavige opdracht, vanwege de conclusies voortkomend uit de marktconsultatie dat Marktpartijen zowel de gecombineerde opdracht als niet-gecombineerde opdracht in de praktijk zien voorkomen en de huidige contractsituatie van verschillende deelnemers. Daarnaast behoudt Opdrachtgever door deze legitieme splitsing ook de mogelijkheid om de gewenste techniek en architectuur te verkrijgen t.b.v. een optimale functionaliteit voor de eindgebruiker.

Kortom: door de opdracht niet te verdelen over percelen wordt zeker gesteld dat de opdracht wordt uitgevoerd door één Opdrachtnemer, hetgeen kostenreductie oplevert voor zowel Aanbestedende dienst (beheerslast) als de Opdrachtnemer (efficiency). Ook wordt hiermee het risico op garantie- en/of raakvlakrisico's zoveel mogelijk weggenomen. Bij de keuze om de opdracht te bundelen en niet op te delen in percelen heeft Aanbestedende dienst voldoende rekening gehouden met de samenstelling van de relevante markt en de mogelijkheden voor MKB om, al dan niet in Combinatie, de Opdracht te verwerven.

## 1.8 Raamovereenkomst

In het kader van deze aanbesteding wordt een Raamovereenkomst aangegaan met één partij.

### 1.8.1 Looptijd van het Raamovereenkomst

Aanbestedende dienst kiest voor de looptijd van 4 + 2 jaar, vanwege:

Aanbesteding Telefonie Vast en Mobiel

- Hoogwaardige technische implementatie en integratie tussen de Aanbesteding Telefoon Vast en Mobiel en de Niet-Openbare Aanbesteding Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel

De Aanbestedende dienst heeft in paragraaf 1.7 toegelicht waarom de twee opdrachten gesplitst worden en onder welke redenen. Doordat beide aanbestedingen met elkaar verweven zijn en bij beide aanbestedingen sprake is van hoogwaardige technische integraties en inrichting van systemen, met daarin meegenomen implementatiekosten per deelnemer, acht Aanbestedende dienst het gerechtvaardigd, juist vanwege de verschillende looptijden van de huidige contracten van individuele deelnemers, om een looptijd te kiezen van 4 jaar met twee optiejaren.

### **1.8.2 Wachtkamerconstructie**

Solido maakt voor deze aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerconstructie'. Hierbij wordt het Raamovereenkomst aan één (1) inschrijver gegund en zit de inschrijver die tweede is geworden in de rangorde en niet in aanmerking is gekomen voor gunning van het Raamovereenkomst in de zogenaamde 'wachtkamer'.

Dit betekent dat de gegunde inschrijver de werkzaamheden uitvoert en de inschrijver in de wachtkamer geen werkzaamheden uitvoert. Als echter, om welke reden dan ook, de gegunde inschrijver onverhoopt uitvalt en het Raamovereenkomst met deze inschrijver wordt beëindigd, hoeft er niet opnieuw te worden aanbesteed.

De inschrijver die als tweede eindigt in de rangorde, doet zijn inschrijving gestand van een maximale termijn van 18 maanden na de inschrijfdatum. Met de inschrijver op de tweede plek in de rangorde wordt dus initieel geen overeenkomst gesloten.

Door het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met voorgenoemde werkwijze en is hij bereid om zijn inschrijving 18 maanden gestand te doen indien hij op de tweede plek in de rangorde is geëindigd. Dit geldt derhalve alleen voor de inschrijver die op de tweede plek in de rangorde is geëindigd.

Er zit slechts één (1) inschrijver in de wachtkamer.

### **1.8.3 Verwerkersovereenkomst**

Na gunning zal Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst per deelnemer delen met Opdrachtnemer. De verwerkersovereenkomst die de verwerking van persoonsgegevens regelt, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze overeenkomst specificeert [details, zoals 'omvang van de gegevensverwerking' en 'verantwoordelijkheden van de partijen'].

### **1.8.4 Facturatie**

Maandelijks ontvangt de opdrachtgever een factuur, gebaseerd op het verbruik per deelnemer. De opdrachtnemer mag één factuur sturen, maar mogen ook per deelnemer per maand gestuurd worden op basis van geleverde producten en/of diensten. Opdrachtgever eist minimaal een uitsplitsing per deelnemer in een Excel-overzicht met bijbehorende kosten per deelnemer.

Standaard dienen de volgende gegevens in kosten en verbruik (minuten/seconden/aantallen) inzichtelijk te zijn in de rapportages per deelnemer:

- Bellen en gebeld worden naar vastnet Nederland nationaal (minuten en aantallen);
- Bellen en gebeld worden naar vastnet buiten Nederland (minuten, aantallen, per land);
- Bellen en gebeld worden naar servicenummers (minuten en aantallen);
- Bellen en gebeld worden naar mobiel (minuten en aantallen).
- Aantal mobiele data-bundels;
- Verbruik buiten bundel;
- Verbruik van data bij zowel de mobiele aansluiting data en voice als de data-only aansluiting;

### **1.8.5 Social Return**

De Aanbestedende dienst heeft als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Met betrekking tot deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer /minderwerk') aan te wenden voor Social Return. De randvoorwaarden en aanvullende informatie is opgenomen in bijlage 4.

## 2. Aanbestedingsprocedure

### 2.1 Europese openbare procedure

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012 waarbij we ons richten op het bereiken van de Beste Prijs-Kwaliteit (BPKV) verhouding. Voor deze aanbesteding wordt de "openbare procedure" gehanteerd.

De volgende CPV-coderingen zijn van toepassing op deze Opdracht:

- 64212000-5 Mobiele telefoondiensten
- 31712112-8 Simkaarten
- 64200000-8 Telecommunicatiediensten
- 72410000-7 Providerdiensten

#### 2.1.1 Marktconsultatie

Voorafgaand aan de aanbesteding heeft Solido een marktconsultatie uitgevoerd.

Tijdens de marktconsultaties zijn potentiële Inschrijvers uit de markt bevraagd naar onderwerpen zoals:

- De dekkingsgraad outdoor;
- Integratie met Aanbesteding Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel
- Storingen en bereikbaarheid
- Migratieproces
- Rapportagemogelijkheden

De Aanbestedende dienst had als doel om enkele zaken die ten uitvoering van het Raamovereenkomst een primair onderdeel vormen te toetsen en de eisen daaromtrent scherp te stellen, zodat deze ook proportioneel zijn en het doel dienen van de Aanbestedende dienst (zie ook paragraaf 1.3.1). Algemene conclusies die hieraan verbonden werden na het organiseren van de marktconsultaties zijn verwerkt in de aanbestedingsstukken en omvatten onder andere:

- Er zijn mogelijkheden tot rapportage per deelnemer voor zowel de afname van vaste-als mobiele telefonie;
- Integratie- en migratie is uit te voeren voor potentiële Inschrijvers, met daarin de belangrijke kanttekening dat Inschrijver hier een procesbeschrijving voor heeft welke Opdrachtgever dan ook dient te volgen ten tijde van het proces;
- De dekkingsgraad Outdoor zoals deze staat beschreven in het Programma van eisen is te behalen. Mocht blijken tijdens de looptijd in bepaalde gebieden dat dit niet behaald kan worden, dan zijn er nog mogelijke herstelpogingen die een Inschrijver kan uitvoeren ter verbetering van;
- Partijen geven aan tijdens de marktconsultatie dat zowel één opdracht waar alle opdrachtonderdelen in zitten, als twee separate Aanbestedingen, gangbare opties zijn. Zolang er maar goed rekening wordt gehouden met de gestelde eisen omtrent de migratie en implementatie.

### 2.2 Planning

In dit deel wordt de tijdsplanning van de aanbestedingsprocedure uiteengezet. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. De planning kan door opdrachtgever worden aangepast indien nodig. Eventuele wijzigingen worden gecommuniceerd aan alle geïnteresseerden.

Onderdeel	Datum
Publicatie Aanbesteding op TenderNed	15-05-2026
1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen: Indienen vragen	27-05-2026
Publicatie 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	05-06-2026
2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen: Indienen vragen	15-06-2026
Publicatie 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	23-06-2026
<b>Sluitingsdatum indiene Inschrijving</b>	<b>06-07-2026 voor 08:30</b>
Bekendmaking gunningsvoornemen	17-07-2026
Einde standstill-termijn	12-08-2026
Beoogde ingangsdatum Raamovereenkomst	24-08-2026

### 2.3 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen)

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag-antwoordmodule op het platform van TenderNed worden gesteld. Elke vraag wordt afzonderlijk gesteld oftewel één vraag per vraagveld. In de nota van inlichtingen vermeldt opdrachtgever ook eventuele wijzigingen in de aanbestedingsstukken. De nota van inlichtingen maakt integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

### 2.4 Klachten

Solido heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden" (zie bijlage 2). Voor de inhoud van deze regeling zie: [https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-02/handreiking\\_klachtenafhandeling-januari2022.pdf](https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-02/handreiking_klachtenafhandeling-januari2022.pdf)

Eventuele klachten, kunnen conform het gestelde in de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden", enkel via het klachtenmeldpunt van Solido worden ingediend. Dit kan via [Klachtenmeldpunt@solido-it.nl](mailto:Klachtenmeldpunt@solido-it.nl)

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in paragraaf 2.3 van dit beschrijvend document.

### 2.5 De beoordeling

De beoordeling van uw inschrijving bestaat uit een aantal fases:

1. Vaststellen van de volledigheid en rechtsgeldigheid van de inschrijving;
2. Vaststellen of voldaan is aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen;
3. Vaststellen of voldaan is aan de knock-outseisen;
4. Inhoudelijke beoordeling van de gunningcriteria;
5. Vaststellen van de uitkomst van de beoordelingsprocedure;
6. Informeren van alle inschrijvers over de uitkomst van de beoordeling; en
7. De verificatie van de bewijsstukken met betrekking tot het in het UEA verklaarde.

### **2.5.1 Volledigheid en rechtsgeldigheid**

Alle inschrijvingen worden gecontroleerd op volledigheid. Ontbrekende documenten of informatie kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Inschrijvers worden mogelijk in de gelegenheid gesteld om verzuimen te herstellen binnen de vastgestelde termijn.

Na opening van de inschrijving behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden, door de inschrijver te laten herstellen of toe te lichten. De inschrijving mag hierdoor echter geen inhoudelijke wijziging ondergaan. De Inschrijver zal hierop binnen 5 werkdagen alsnog moeten reageren. De aanvullingen en/of verbeteringen maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de inschrijving. Als de gevraagde reactie niet, niet tijdig of niet volledig is verstrekt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Ondertekening van de inschrijving dient te geschieden door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens inschrijver op te treden. Als in de aanbestedingsdocumenten de eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een 'bevoegde vertegenwoordiger' dan moet inschrijver aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen, op basis van een Uittreksel Handelsregister Kamer van Koophandel of een volmacht.

### **2.5.2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen**

Oprachtgever controleert of geen van de uitsluitingsgronden op uw organisatie van toepassing is en of uw organisatie aan de geschiktheidseisen, zoals beschreven in hoofdstuk 3, voldoet. Indien dit niet het geval is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding en wordt de inschrijving niet verder beoordeeld.

### **2.5.3 Vaststellen of voldaan is aan de knock-outseisen**

Met het indienen van de inschrijving gaan de inschrijvers akkoord met de inhoud van Bijlage 6 Programma van Eisen. Deze voorwaarden en eisen beschrijven de te verlenen Diensten en maken onlosmakelijk onderdeel uit van de opdracht 'Telefonie Vast en Mobiel'.

### **2.5.4 Inhoudelijke beoordeling van de Gunningscriteria**

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van de toelichting op de subgunningscriteria. Inschrijvers kunnen per subgunningscriterium een maximaal aantal punten scoren. In paragraaf 4.1.1 wordt weergegeven hoe de verschillende subgunningscriteria meewegen in de totale beoordeling op kwaliteit. In paragraaf 4.3 wordt weergegeven hoe de inschrijfprijs wordt beoordeeld.

### **2.5.5 Vervolg van de beoordeling**

Na het doorlopen van de eerste vier fasen van het beoordelingsproces, wordt de uitkomst vastgesteld door het beoordelingsteam. De gunningsbeslissing wordt gelijktijdig aan alle inschrijvers bekendgemaakt. De winnende inschrijver ontvangt bericht van voorlopige gunning. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW. Opdrachtverstrekking vindt pas plaats door ondertekening van het Raamovereenkomst en/of opdracht.

Oprachtgever stuurt de afgewezen inschrijvers een brief met de gunningsbeslissing en een motivering voor de afwijzing. Mocht u naar aanleiding van de afwijzing behoefte hebben aan een mondelinge toelichting, dan verzoekt opdrachtgever u contact op te nemen met de contactpersoon. Evenwel schort een dergelijk verzoek de bezwaartermijn niet op.

Oprachtgever is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van (onderlinge) beoordelingen, vergelijkingen en prijzenbladen betreffende kwalificatie en gunning, aan de inschrijvers bekend te maken.

## 3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk formuleert de Aanbestedende dienst de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (geschiktheidseisen) welke van toepassing zijn op onderhavige aanbesteding. De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de inschrijver verklaart aan de in dit hoofdstuk opgenomen geschiktheidseisen te voldoen en dat de uitsluitingsgronden niet op inschrijver van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt de Aanbestedende dienst gebruik van het invulformulier op het TenderNed platform.

### 3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA)

In deel III van het UEA staan de uitsluitingsgronden vermeld. Deze zijn verdeeld in 3 secties:

- A. 'Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen'  
De inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- B. 'Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies'  
De inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- C. 'Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten'  
De inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.

De door de Aanbestedende dienst geselecteerde uitsluitingsgronden worden allemaal onverkort van toepassing verklaard.

#### 3.1.1 Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie. De GVA geeft aan dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met het aanmelden voor en het inschrijven op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken en/of diensten of prijsvragen.

Omdat de doorlooptijd van een aanvraag varieert van minimaal van 4 tot 8 weken, is het raadzaam om de GVA tijdig aan te vragen. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver(s) dat hij tijdig over een geldige GVA beschikt. De GVA mag op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder zijn dan twee jaar. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de GVA leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende dienst verwijst voor nadere informatie over de GVA naar de site van het ministerie van Veiligheid en Justitie ([www.justis.nl](http://www.justis.nl)).

Buitenlandse bedrijven zonder een Nederlandse dochteronderneming kunnen geen GVA aanvragen. Als een inschrijver is gevestigd in een land dat geen GVA of een gelijkwaardige formulier afgeeft, dan moet inschrijver een verklaring overleggen waarin inschrijver plechtig en onder ede heeft verklaard dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op de onderneming. De verklaring moet worden afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteit, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land en moet worden gericht aan de Aanbestedende dienst.

#### 3.1.2 Uitsluitingsgrond Russische ondernemingen

Ondernemers die vallen onder het sanctiepakket van de Europese Commissie en inschrijvingen waarbij een Russische partij deelneemt als onderaannemer of opdrachtnemer worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. In de volgende gevallen is er sprake van een Russische partij:

- Personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- Rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- Personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij (zeggenschap);
- Niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contract waarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Inschrijver verklaart door middel van inschrijving dat bovenstaande uitsluitingsgrond (nader beschreven in bijlage 7) niet op inschrijver van toepassing is.

## 3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)

In deel IV van het UEA dient de inschrijver te verklaren akkoord te gaan met de in deze paragraaf beschreven geschiktheidseisen. De geschiktheidseisen zijn verdeeld in volgende 4 secties:

- A. Geschiktheid
- B. Financiële en economische draagkracht
- C. Technische en beroepsbekwaamheid
- D. Kwaliteitsborgingsregelingen

In onderstaande sub-paragrafen worden de van toepassing zijn de geschiktheidseisen nader toegelicht.

### A. Geschiktheid

#### 3.2.1 Inschrijving in een handelsregister (KvK)

Inschrijver is ingeschreven in een handelsregister dat wordt bijgehouden in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd.

Naast het gestelde in het UEA moet het uittreksel KvK voldoen aan de volgende vereisten:

- Actueel en niet ouder dan zes maanden, te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de inschrijving.
- Op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken.
- Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de inschrijver een geldig en gewaarmerkt uittreksel van inschrijving in een handelsregister in te dienen.

### B. Financiële en economische draagkracht

#### 3.2.2 Beroeps-en bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver dan wel, indien van toepassing, de Combinatie dient uiterlijk op het moment van definitieve gunning van de opdracht adequaat verzekerd te zijn voor de met de aanbestede opdracht verband houdende risico's ter zake van beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De verzekering dient een dekking te bieden van minimaal een bedrag van € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis, met een jaarmaximum van € 2.500.000.

In geval van inzet van Derden, dekt de verzekering ook schade ten gevolge van handelen of nalaten van bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde Derden. Het voldoen aan de verzekeringseis dient Inschrijver aan te tonen door het overleggen van:

- Een afschrift van de verzekeringspolis, waarin de passages door Inschrijver zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet, of
- Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Inschrijver conform bovenstaande eisen verzekerd is, die op de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder dient te zijn dan 6 maanden of

- Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat Inschrijver conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn in geval van gunning van de opdracht. Deze verklaring dient op de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder te zijn dan 6 maanden.

### **3.2.3 Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf**

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van het Raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen.

Inschrijver dient bovenstaande aan te tonen door middel van een controleverklaring met goedkeurende strekking betreffende de jaarrekening over het meest recente afgesloten boekjaar. Deze controleverklaring mag géén zogenoemde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf in de jaarrekening) bevatten, waaruit een ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit blijkt.

Indien inschrijver niet verplicht is een accountantscontrole uit te laten voeren omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon (kleine onderneming)' of als 'micro-rechtspersoon (micro onderneming)' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan geldt dat een beoordelings- of samenstellingsverklaring over het meest recent afgesloten boekjaar volstaat. Deze beoordelings- of samenstellingsverklaring mag tevens géén zogenoemde continuïteitsparagraaf bevatten.

## **C. Technische en beroepsbekwaamheid**

### **3.2.4 Referenties**

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties dient dit te worden aangetoond door het overleggen van referenties. Er mag maximaal één (1) referentie per kerncompetentie worden ingediend. Het is wel mogelijk om met dezelfde referentie beide kerncompetenties aan te tonen.

Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met:

- Het leveren, activeren en porteren van ten minste 1.000 mobiele aansluitingen aan een klant in een maand
- Het leveren van mobiele telefonie met integratie van vaste telefonie (inclusief groepsfaciliteiten en dergelijke), met minimaal 1.000 aansluitingen met een verhouding die niet extremer is dan 90%/10% voor vast of mobiel
- Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met de migratie en activatie voor mobiele spraak- en datacommunicatieverkeer bij een organisatie van minimaal 1.000 medewerkers

Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met:

- Het succesvol koppelen en in productie beschikbaar stellen van minimaal 1.000 eindgebruikers via Microsoft Teams (Operator Connect of Direct Routing) bij een Nederlandse klant.

### **Eisen aan de referentie**

- De referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- Er mag alleen een geheel afgeronde opdracht als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.

- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de organisatie te zijn uitgevoerd. De Aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referent.
- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 3 - Referentieopdracht. Per referentie vult u één formulier in. U mag dezelfde referentie gebruiken voor beide kerncompetenties.
- Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de Aanbestedende Dienst inzetten.

## D. Kwaliteitsborgingsregelingen

### 3.2.5 Kwaliteitsborging

De inschrijver moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 9001:2015 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd.

NB: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende cumulatieve eisen gesteld:

- Het stelt de klant centraal;
- Het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:
  - het management van medewerkers
  - het management van middelen en
  - het management van processen;
- Het is in staat te meten wat de resultaten zijn;
- Het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden.

### 3.2.6 Informatiebeveiliging

De Inschrijver moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 27001 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd. Dit zal door een onafhankelijke externe deskundige worden beoordeeld indien Inschrijver gebruik maakt van een 'tenminste gelijkwaardig systeem' of dit daadwerkelijk gelijkwaardig is aan ISO 27001. Inschrijver conformeert zich aan de beoordeling van deze externe deskundige in relatie tot de gelijkwaardigheid aan ISO 27001.

De inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het inrichten en uitvoeren van deze dienstverlening conform de **Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2.0)** of een aantoonbaar gelijkwaardig normenkader. Hierbij is aantoonbaar geborgd dat informatiebeveiligingsmaatregelen structureel zijn geïntegreerd in de dienstverlening, inclusief incidentafhandeling, ketenbeheersing en het waarborgen van continuïteit.

NB: aan een deugdelijke informatiebeveiliging worden de volgende cumulatieve eisen gesteld:

- De directie toont leiderschap en betrokkenheid met betrekking tot het managementsysteem voor informatiebeveiliging;
- Er is een actueel informatiebeveiligingsbeleid;
- Er is een risicobeoordelingsprocedure voor informatiebeveiliging gedefinieerd en toegepast;
- Er is een behandelprocedure voor informatiebeveiligingsrisico's gedefinieerd en toegepast;
- Er is een informatiebeveiligingsrapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen informatiebeveiligingsmaatregelen en of deze beheersmaatregelen geïmplementeerd zijn of niet;
- Er is een plan waaruit blijkt hoe het personeel wordt geschoold in gedrag om informatiebeveiliging te waarborgen en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd;
- Er is een periodieke evaluatie van de informatiebeveiligingsprestaties en de geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het managementsysteem voor informatiebeveiliging.

### **3.2.7 Beroep op derden**

Indien Inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, dan dient Inschrijver dit bij de Inschrijving in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij afdeling C van deel II 'Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' aan te geven. Elk van de betrokken entiteiten dient een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B en deel III in te vullen en te ondertekenen. Inschrijver dient tijdens de gehele uitvoering van de opdracht kunnen beschikken over de middelen van deze derde(n).

Indien Inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, zijn deze personen, naast Inschrijver, hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van een Onderaannemer kan na Inschrijving de hoofdaannemer niet meer van Onderaannemer wisselen.

## 4. Gebruikte gunningsmethodiek

### 4.1: Beoordelingsmethodiek Gewogen Factor Methode

#### 4.1.1 De Gewogen Factor Methode

Prijs en Kwaliteit worden beoordeeld aan de hand van de onderstaande criteria. De Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) wordt bepaald op basis van de Gewogen Factor Methode. U kunt per subgunningscriterium een maximaal aantal punten scoren. In onderstaande tabel wordt weergegeven hoe de verschillende subgunningscriteria meewegen in de totale beoordeling op kwaliteit.

Onderdeel	Subgunningscriterium	Maximale punten
Kwaliteit	K1	20 punten
	K2	20 punten
	K3	20 punten
Prijs		40 punten
<b>Totaal</b>		<b>100 punten</b>

De scores per subgunningscriterium worden vastgesteld aan de hand van de volgende tabel:

Score	Waardering
100%	<b>Uitstekend</b> Beantwoording voldoet uitstekend aan het gevraagde, sluit uitstekend aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. Dit uit zich onder meer doordat uit dat er volledig is voldaan aan hetgeen is uitgevraagd door de Aanbestedende dienst en daarnaast aanvullende onderwerken/zaken zijn uitgewerkt. Daarnaast is de beantwoording concreet en realistisch.
70%	<b>Goed</b> Beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. Beantwoording is grotendeels concreet en realistisch.
40%	<b>Voldoende</b> Beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit deels aan bij behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst. Beantwoording is in beperkte mate concreet en realistisch.
0%	<b>Onvoldoende</b> Beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van de Aanbestedende dienst. Beantwoording is niet concreet en realistisch.

## 4.2: Subgunningscriteriea Kwaliteit

In de navolgende paragrafen worden de kwalitatieve subgunningscriteria nader toegelicht. Voor de subgunningscriteria op kwaliteit gelden de volgende algemene randvoorwaarden:

De punten voor ieder subgunningscriterium worden toegekend op basis van het antwoord op dat criterium. Alle onderdelen van het subgunningscriterium moeten compleet beantwoord worden. Er worden geen punten toegekend op basis van teksten buiten het betreffende subgunningscriterium;

- Per subgunningscriterium is een maximaal aantal op te leveren bladzijden (A4) vermeld. Indien u het maximale aantal bladzijde(n) A4 overschrijdt, beoordeelt de Aanbestedende dienst alleen de informatie op het aantal toegestane bladzijden A4, waarbij de beoordelaars telt en leest vanaf het begin van de desbetreffende tekst;
- Voor ieder afzonderlijk subgunningscriterium geldt dat hetgeen inschrijver voorstelt en omschrijft passend en haalbaar moet zijn binnen de kaders van de opdracht, de voorwaarden van de opdracht, de eisen zoals gesteld in het programma van eisen en uw inschrijvingsom (en daarmee sluitend is binnen het budgettaire kader).

### 4.2.1 Subgunningscriterium K1 – Dekking

De Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze waarop inschrijver een optimale dekkingsgraad kan hanteren gedurende de looptijd van het Raamovereenkomst. Voor de Aanbestedende dienst is het van belang dat het oplossingen van storingen snel en kwalitatief goed gebeurt. Inschrijver dient te beschrijven hoe de diensten op basis van de onderstaande punten uitgevoerd zullen worden.

Inschrijver dient daarom minimaal op de volgende onderdelen in te gaan:

- Hoe zorgt u voor de minimale outdoordekking, zoals ook omschreven in het Programma van eisen in het servicegebied van Solido?
- Hoe zorgt u voor de minimale indoordekking in de gebouwen van Solido en haar deelnemers?
- Beschrijf het herstelplan als blijkt op enig moment dat er niet voldaan kan worden aan de eis Indoordekking in het Programma van Eisen binnen de kantoorgebouwen en dekking in het servicegebied van Solido?
- Hoe kan u garanderen dat tijdens de looptijd ten alle tijden de indoordekking en dekking in het servicegebied van Solido gehandhaafd blijft?

Aanbestedende dienst wilt graag duidelijk maken dat de beantwoording gericht is op het servicegebied van Solido en hier ook tijdens de beoordeling kritisch naar gekeken zal worden. Inschrijver die hier rekening mee houdt bij de beantwoording zal daarin en zelfs tastbare meetbare KPI's hierin meeneemt zal beter beoordeeld worden dan een Inschrijver die hier in mindere mate of geen rekening mee houdt.

De uitwerking van deze vraag omvat maximaal 3 A4 (enkelzijdig), lettertype minimaal 10 en regelafstand minimaal 1,15 zonder bijlagen;

Let op: Indien uw uitwerking voor dit gunningscriterium het maximaal aantal toegestane pagina's overschrijdt, worden de overige pagina's terzijde gelegd.

### Beoordelingskader

Bij de beoordeling van dit subgunningcriterium wordt gelet op de volgende factoren:

- De beschrijving is SMART gedefinieerd;
  - **Specifiek:** relevant (in het kader van de opdracht), volledig en concreet;
  - **Meetbaar:** uitgedrukt in specifieke meetbare eenheden, tijdsaanduidingen of periodieken waarbinnen een activiteit plaatsvindt;
  - **Acceptabel:** passend binnen de organisatieomgeving (waaronder structuur, rollen en werkwijze van de opdrachtgever);
  - **Realistisch:** haalbaar en geeft vertrouwen in de uitvoering van het Raamovereenkomst;
  - **Tijdsgebonden:** wanneer moet het doel zijn bereikt?.

#### 4.2.2 Subgunningscriterium K2 – Accountteam Opdrachtnemer

Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze waarop inschrijver een vaste persoon als Accountmanager en/of Accountteam samenstelt voor Opdrachtgever. Hierbij dient Inschrijver uit te gaan bij ondersteuning op onder andere beheergebied, maar ook specifieke vragen over verbruik, rapportages, mogelijkheden tot besparingen in relatie tot dataverbruik.

Opdrachtgever wil bovenal benadrukken dat het een onlosmakelijke eis is dat Opdrachtnemer ten alle tijden flexibel de samenwerking opzoekt met de Opdrachtnemer welke de Niet-Openbare Aanbesteding wint voor Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel.

Inschrijver dient in de uitwerking van het gunningscriterium minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

- Op welke wijze wordt een vaste contactpersoon toegewezen aan Opdrachtgever, met het gewenste kennisniveau en mogelijkheden om Opdrachtgever te ondersteunen;
- Op welke wijze worden Opdrachtgever meegenomen in inzage in verbruik, rapportages per deelnemer, maar ook besparingsmogelijkheden tijdens de looptijd van het Raamovereenkomst;
- Hoe worden de beheerders van Solido meegenomen in het gebruikersportaal voor beide vaste- en mobiele telefonie in de vorm van training of cursus? (neem hier activiteiten in op betreft simwissel, controleren verbruik, nummers uit-porteren, 06- nummers kunnen blokkeren, PUK codes beschikbaar stellen, omleiden van vaste nummers naar andere nummers vast en mobiel)
- Welke supportmogelijkheden de Inschrijver aanbiedt t.a.v. problemen/vraagstukken in relatie tot 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijnmeldingen tijdens de looptijd van de opdracht?
- Welke supportmogelijkheden biedt Inschrijver 24x7 voor noodnummers die altijd bereikbaar moeten zijn?
- Hoe zoekt Opdrachtnemer de samenwerking met de Opdrachtnemer (die de aanbesteding voor de aanschaf van een Microsoft Teams-oplossing met omnichannel Klantcontactcenter (KCC)-oplossing) wint ten tijde van incidenten en/of calamiteiten?

De uitwerking van deze vraag omvat maximaal 3 A4 (enkelzijdig). Lettertype minimaal 10 en regelafstand minimaal 1,15 zonder bijlagen;

Let op: Indien uw uitwerking voor dit gunningscriterium het maximaal aantal toegestane pagina's overschrijdt, worden de overige pagina's terzijde gelegd.

#### Beoordelingskader

Bij de beoordeling van dit subgunningcriterium wordt gelet op de volgende factoren:

- De beschrijving is SMART gedefinieerd;
  - **Specifiek:** relevant (in het kader van de opdracht), volledig en concreet;
  - **Meetbaar:** uitgedrukt in specifieke meetbare eenheden, tijdsaanduidingen of periodieken waarbinnen een activiteit plaatsvindt;
  - **Acceptabel:** passend binnen de organisatieomgeving (waaronder structuur, rollen en werkwijze van de opdrachtgever);
  - **Realistisch:** haalbaar en geeft vertrouwen in de uitvoering van het Raamovereenkomst;
  - **Tijdsgebonden:** wanneer moet het doel zijn bereikt?

#### 4.2.3 Subgunningscriterium K3 – Implementatie/migratie

Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de wijze waarop inschrijver de Aanbestedende dienst Solido en alle deelnemers volledig gaat ontzorgen in de implementatie/migratie. Inschrijver dient in de uitwerking van het gunningscriterium minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

- Planning en fasering (inclusief nazorgperiode)
- Projectmanagement
  1. Taken en werkzaamheden van Inschrijver en Opdrachtgever

2. Overzicht van benodigde informatie, inzet en verwachtingen van Solido
  3. Communicatie met Opdrachtgever
  4. Migratieplan op hoofdlijnen met down-en hersteltijden
- Escalatieprocedure bij overschrijden gestelde down-en hersteltijden
  - Wijze van uitlevering voor de mobiele aansluitingen op basis van E-sim in bulk, waarbij in detail rekening wordt gehouden met instructies welke eindgebruikers krijgen en mogelijke vragen die tijdens de migratie beantwoord moeten worden;
  - Projectrisico's met voorgestelde oplossingen en mitigerende maatregelen
  - Support bij bereikbaarheidsproblemen
  - Voorkeur van Opdrachtgever gaat uit naar Operator Connect & Teams Phone Mobile, indien Inschrijver niet in staat is dit te leveren, dan zijn alternatieven toegestaan (conform eis 2.1 tot 2.4 Programma van Eisen). Inschrijver dient wel duidelijk te beschrijven hoe dit wordt aangeboden.
  - Mate van samenwerking met de leverancier welke de Niet-Openbare Aanbesteding wint voor de aanschaf van Teams Phone System & Klantcontactcenter met omnichannel.

De uitwerking van deze vraag omvat maximaal 3 A4 (enkelzijdig). Lettertype minimaal 10 en regelafstand minimaal 1,15 zonder bijlagen;

### Beoordelingskader

Bij de beoordeling van dit subgunningcriterium wordt gelet op de volgende factoren:

- De beschrijving is SMART gedefinieerd;
  - **Specifiek:** relevant (in het kader van de opdracht), volledig en concreet;
  - **Meetbaar:** uitgedrukt in specifieke meetbare eenheden, tijdsaanduidingen of periodieken waarbinnen een activiteit plaatsvindt;
  - **Acceptabel:** passend binnen de organisatieomgeving (waaronder structuur, rollen en werkwijze van de opdrachtgever);
  - **Realistisch:** haalbaar en geeft vertrouwen in de uitvoering van het Raamovereenkomst;
  - **Tijdsgebonden:** wanneer moet het doel zijn bereikt?.

Let op: Indien uw uitwerking voor dit gunningscriterium het maximaal aantal toegestane pagina's overschrijdt, worden de overige pagina's terzijde gelegd.

Inschrijver dient het pdf-document te uploaden onder de bestandsnaam: Kwaliteit K1-K3 onder "subgunningscriterium kwaliteit".

### 4.3: Prijs

De Inschrijver met het laagste bedrag voor de aanbesteding Vast & Mobiel (totaalprijs) scoort het maximaal te behalen aantal punten. Behaalde punten worden steeds op twee cijfers na de komma afgerond. Deze tarieven en de totale kosten dienen als uitgangspunt voor het Raamovereenkomst gedurende de contractperiode en eventuele verlengingen.

Het beoogde verbruik staat ook benoemd in het prijzenblad.

Voor het verbruik kunt u uitgaan in relatie tot het prijzenblad van de volgende informatie:

- Vaste Telefonie – Vast bellen en gebeld worden in de EU: Elke eindgebruiker moet op basis van 'onbeperkt bellen' hier gebruik van kunnen maken. Voor het verbruik van vaste telefonie zijn geen kengetallen beschikbaar. De uitvraag naar de inschrijvende partij is om op basis van het vaste telefonieverbruik uit te gaan van een bundel 'Onbeperkt bellen' in Nederland en de EU.
- Inschrijver mag uitgaan van bulk uitleveringen middels E-sim voor de mobiele aansluitingen;
- Data Only Abonnementen – 1TB - met Backupoplossing NL + EU: Opdrachtgever verwacht dat de Data-aansluitingen ten alle tijden werken, Inschrijver moet rekening houden met een backup-oplossing, indien er bijvoorbeeld sprake van van een storing binnen het netwerk en/of andere mogelijke technische problemen. De Data-Only abonnementen die hiervoor gebruikt worden zijn bestemd voor onder andere mobiele camera's die ten alle tijden moeten functioneren gedurende de week.

- In het onderdeel Overige Posten – Noodnummers: Daar is de behoefte van de Opdrachtgever dat er mobiele aansluitingen zijn die ten alle tijden altijd bereikbaar zijn, dus 24 uur per dag en 7 dagen per week. Dit zijn noodnummers welke in gebruik worden genomen door Key-Users bij deelnemers die deze functionaliteit in hun werkzaamheden nodig hebben.
- Implementatiekosten: In dit onderdeel van het prijzenblad dient u minimaal rekening te houden met onderdelen als levering van een selfserviceportaal, beschikbaar stellen van de benodigde rapportages, implementatie van vast-en mobiel telefonie verkeer voor alle organisaties op basis van Operator Connect of Direct R outing, Vast/Mobiel Integratie, klantportaal voor eigen beheer. Aanbestedende dienst begrijpt dat niet iedere Inschrijver Teams Phone Mobile als dienst kan aanbieden, dit mag dus optioneel worden meegenomen in het tabblad 'Optionele prijzen' om hiermee een gelijk speelveld te creëren voor alle Inschrijvers.
- Tabblad 'Optionele prijzen': Aanbestedende dienst wilt duidelijk maken dat Inschrijver hier zelf optioneel nog prijzen mag invullen. Deze ingevulde prijzen in het tabblad optionele prijzen worden niet meegenomen in de beoordeling van subgunningscriterium Prijs.

U dient bijlage 5 - prijzenblad volledig in te vullen. Daarnaast voegt u deze ingevulde bijlage rechtsgeldig ondertekend als PDF-bestand toe onder "subgunningscriterium prijs".

Voor het subgunningscriterium prijs gelden de volgende financiële eisen en randvoorwaarden:

- Alle tarieven dienen te worden opgegeven exclusief BTW;
- U dient reële tarieven in te vullen op het prijzenblad. Dit betekent dat de tarieven vanuit kostenperspectief te verantwoorden moeten zijn;
- Nultarieven, symbolische tarieven (ook op onderdelen van de prijs) en irreële tarieven zijn niet toegestaan;
- Het ingevulde prijzenblad voldoet aan alle eisen ten aanzien van bijlage
- U dient alle 'gekleurde' cellen in de tabbladen van het prijzenblad volledig en juist in te vullen. In de invulinstructie is aangegeven welke cellen gelden als invoervelden. Het niet of onjuist invullen van cellen leidt tot uitsluiting van uw inschrijving voor deze aanbesteding, tenzij naar oordeel van de Aanbestedende dienst sprake is van een klaarblijkelijke en eenvoudige precisering;
- Het is niet toegestaan om het format van prijzenblad, op welke wijze dan ook, aan te passen;
- Inschrijver draagt er zorg voor dat de totstandkoming van de inschrijvingsom overeenkomt met de onderliggende tabbladen. Indien dit niet het geval wordt uw inschrijving voor deze aanbesteding uitgesloten, tenzij naar oordeel van de Aanbestedende dienst sprake is van een klaarblijkelijke en eenvoudige precisering;

Aan de aantallen en volumes in het prijzenblad kunt u geen rechten ontlenen.

Voor de beoordeling op prijs hanteren we de volgende formule:

$$\text{Score prijs} = \text{Maximaal aantal punten} - \left( \frac{(\text{Prijs van uw inschrijving} - \text{Laagste prijs van alle Inschrijvers})}{\text{Laagste prijs van alle Inschrijvers}} \right) * \text{maximaal aantal punten voor prijs}$$

## 4.4: Beoordelingswijze

### 4.4.1 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat voor de criteria K1 t/m K3 uit diverse leden. In het beoordelingsteam zijn leden opgenomen met diverse expertisegebieden.

Tijdens de beoordelingsfase is er tevens altijd een inkoopadviseur, als procesbegeleider, aanwezig. Solido behoudt zich het recht voor de samenstelling van het beoordelingsteam in uitzonderlijke gevallen te wijzigen. Inschrijvers zullen hierover in een voorkomend geval worden geïnformeerd.

#### **4.4.2 Werkwijze beoordeling kwaliteit**

De beoordelaars komen eerst tot een individuele score per inschrijver en per kwaliteitscriterium. Hierna volgt een consensusoverleg. De Inkoopadviseur zit de bijeenkomsten van het beoordelingsteam voor, maar kent zelf geen beoordeling toe. Het beoordelingsteam komt in het consensusoverleg per inschrijver en per kwaliteitscriterium tot consensus. Pas wanneer de beoordeling van de kwaliteitscriteria is afgerond en vastgesteld, wordt de prijskluis geopend en vindt de berekening van de beste prijs-kwaliteitverhouding plaats.

#### **4.4.3 Totaalbeoordeling beste prijs-kwaliteitverhouding**

De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald door alle scores op de subgunningscriteria voor kwaliteit en prijs bij elkaar op te tellen. De inschrijver met de hoogste score heeft de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De totaalscore wordt bepaald aan de hand van de totaalscore op kwaliteit en prijs. Om tot de totaalscore te komen wordt de volgende formule toegepast:

$$\text{Totaalscore} = \text{Punten kwaliteit} + \text{Punten prijs}$$

De Inschrijver met de hoogste totaalscore zal worden aangewezen als (voorlopige) winnaar.

De totaalscore wordt afgerond op twee decimalen. In het geval meerdere Inschrijvingen eenzelfde totaalscore behalen, zal de score op Gunningscriterium kwaliteit de doorslag geven. Indien ook op die wijze geen winnaar kan worden bepaald, is de toegekende score van Sub-gunningscriterium K2 doorslaggevend. Als ook hier geen winnaar uit kan worden bepaald wordt gekeken, dan is de toegekende score van sub-gunningscriterium K1 doorslaggevend. Als ook hier geen winnaar uit kan worden bepaald wordt gekeken naar Gunningscriterium "Prijs". Indien ook op die wijze geen winnaar kan worden bepaald, vindt een loting plaats.

Mocht de Inschrijving van de winnende Inschrijver, om wat voor reden dan ook, ongeldig worden verklaard zal zonder herbeoordeling aan nummer 2 in de ranking worden gegund. In geval van ongeldigverklaring van een Inschrijving na de beoordeling op het gunningscriterium, blijft de rangorde van inschrijvers in stand. Indien de toekenning van scores/punten op het prijscriterium echter is gebaseerd op een referentieprijs die na beoordeling irreëel (of niet-marktconform) blijkt, dan vindt een herbeoordeling op dat criterium plaats aan de hand van de opvolgende laagst geoffreerde prijs.

Mocht de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding om wat voor reden dan ook, niet langer in aanmerking komen voor onderhavige opdracht, dan wordt de inschrijver die op als nummer 2 op de ranglijst is geëindigd overwogen voor de opdracht. Deze procedure zorgt ervoor dat de opdracht nog steeds wordt gegund aan een gekwalificeerde inschrijver.

## 5. Voorwaarden en rechtsmiddel

### 5.1: Voorwaarden voor inschrijving

#### 5.1.1 Voorwaarden

Op de dienstverlening zijn de GIBIT 2025 en de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen van toepassing, zie bijlage 1. Alle andere leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### 5.1.2 Rechtsgeldige ondertekening

De inschrijving (incl. alle invulformulieren) dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een ten tijde van ondertekening tot vertegenwoordiging bevoegde functionaris. Dit wordt gecontroleerd aan de hand van het bij de verificatie door inschrijver te verstrekken uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel. Uit dit uittreksel – indien van toepassing in combinatie met schriftelijke volmachten – moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar, op het moment van indiening van de inschrijving, duidelijk blijken.

#### 5.1.3 Inschrijving

Inschrijver dient de inschrijving te baseren op de aanbestedingsstukken. Indien inschrijver gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

De voertaal tijdens deze aanbesteding is de Nederlandse taal. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Inschrijver is verplicht de voorgeschreven invulformulieren te gebruiken.

Een uitzondering kan gemaakt worden voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld een technische omschrijving, technische documentatie, jaarverslag of verzekeringspolis. In voorkomende gevallen kan Solido om een officiële vertaling van het betreffende document vragen. Eventuele kosten zijn voor rekening van inschrijver.

#### 5.1.4 Voorwaardelijke, onvolledige en/of ongeldige inschrijving

Een inschrijving onder voorwaarden c.q. met voorbehouden dan wel een onvolledige en/of anderszins ongeldige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door opdrachtgever als een kennelijke omissie van ondergeschikte aard wordt aangemerkt.

#### 5.1.5 Geldigheidsduur van de inschrijving

Inschrijver dient de inschrijving gestand te doen voor de looptijd van de gehele contractperiode van 4 jaar + 2 optiejaar, indexering conform GIBIT 2025. Voor het specifieke geval dat er een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing wordt de gestanddoeningstermijn van rechtswege verlengd tot minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding.

Opdrachtgever kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan inschrijver geen aanspraak op de opdracht ontlenen.

#### **5.1.6 Voorbehouden van Aanbestedende dienst**

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gehele aanbesteding tijdelijk of definitief te stoppen en/of definitief af te breken en/of om niet tot het verlenen van de opdracht over te gaan, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid jegens inschrijver leidt.

#### **5.1.7 Status informatie**

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de aanbestedingsstukken, kunnen inschrijvers met betrekking tot de aanbesteding uitsluitend rechten ontlenen aan informatie daartoe opgenomen in de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de opdracht door inschrijver verkregen via andere kanalen. Inschrijvers dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de aanbesteding.

#### **5.1.8 Intellectueel eigendom**

Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op door opdrachtgever verstrekte documenten en informatie in het kader van de aanbesteding, waaronder in ieder geval te begrijpen het beschrijvend document evenals de bijlagen en verstrekte toelichtingen, waaronder in ieder geval wordt begrepen het auteursrecht, berusten uitsluitend bij opdrachtgever. Dit geldt voor de gehele aanbesteding.

#### **5.1.9 Uitsluiting van inschrijvers**

Ten tijde van (i) het doen van inschrijving en (ii) gunning dient inschrijver te kunnen aantonen dat de uitsluitingsgronden ten aanzien van inschrijver geen toepassing vinden, dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen en voldoet aan de eisen uit het programma van eisen, bij gebreke waarvan inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en geen gunning aan de desbetreffende inschrijver zal plaatsvinden.

Indien, gaande de aanbesteding, een uitsluitingsgrond op inschrijver van toepassing wordt, of indien inschrijver niet langer aan de geschiktheidseisen of eisen uit het programma van eisen voldoet, dient inschrijver dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan opdrachtgever. Indien op enig moment blijkt dat inschrijver ten onrechte geen of onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Opdrachtgever is gerechtigd inschrijver van de aanbesteding uit te sluiten als deze aan de zijde van opdrachtgever betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de aanbesteding, dan wel inschrijver zich in verband met de aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van inschrijver een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. Opdrachtgever zal inschrijver niet uitsluiten als inschrijver aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

#### **5.1.10 Medewerking onderzoek**

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de juistheid van de door inschrijver overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van inschrijver (nader) te onderzoeken (eventueel conform wet BIBOB). Inschrijver is verplicht volledige medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door opdrachtgever (in elke fase van de aanbesteding en ook na verlening van de opdracht en de ondertekening van het Raamovereenkomst).

Aanbesteding Telefonie Vast en Mobiel

Indien inschrijver voor de invulling van de geschiktheidseisen een beroep doet op de middelen/draagkracht/bekwaamheid van een derde, geldt deze verplichting ook voor de betreffende derde. Door indiening van het UEA verklaart de derde zich daarmee akkoord.

#### **5.1.11 Aantal malen inschrijven**

Inschrijver((rechts)persoon, eenmanszaak of personenvennootschap) mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige inschrijver, hetzij als lid van een samenwerkingsverband.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als dezelfde partij beschouwd:

- a. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

Oprachtgever kan besluiten de indiening van meerdere inschrijvingen toe te staan als de betrokken naar het oordeel van opdrachtgever overtuigend aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een inschrijver mag niet tevens als derde fungeren waarop in de aanbesteding door een andere inschrijver beroep wordt gedaan. Een derde mag niet voor meerdere inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële- en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

#### **5.1.12 Varianten**

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

### **5.1: Rechtsmiddel**

Indien inschrijver bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient inschrijver binnen de opschortende termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen na verzenddatum van gunningsbeslissing door de Aanbestedende dienst, een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing.

Indien inschrijver binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Limburg, locatie Maastricht, door middel van het betekenen van een dagvaarding in kort geding aan de Aanbestedende dienst, betekent het dat:

- Inschrijver het recht verwerkt om tegen het verdere verloop van de procedure op te komen;
- Inschrijver zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om ter zake in een bodemprocedure van de Aanbestedende dienst bepaalde (rechts)handelingen en/of een schadevergoeding (met succes) te vorderen;
- Inschrijver geen bezwaar meer kan maken aangaande de (motivering van de) gunningsbeslissing.

In het belang van een snelle en goede voortgang verzoekt opdrachtgever iedere belanghebbende dringend om opdrachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door onder meer toezending van het exploit van de dagvaarding.

De Aanbestedende dienst zal, mits zij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op haar gunningsbeslissing, de opdracht gunnen aan inschrijver wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat er een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning overgaan dan nadat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.