



Hoogheemraadschap van  
**Rijnland**



Hoogheemraadschap  
van Schieland en de  
Krimpenerwaard

**Inschrijvingsleidraad Diensten  
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure  
voor Diensten Persoonsgebonden Telefonie  
ten behoeve van  
het hoogheemraadschap van Rijnland en het hoogheemraadschap van Schieland  
en de Krimpenerwaard  
Document nr. 26.050131**

**DIG-18628**

## BEGRIPSBEPALINGEN

Hieronder volgt een opsomming van begrippen die veel voorkomen in dit document. Deze begrippen worden hieronder gedefinieerd en in het document met een hoofdletter aangeduid. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd. Begrippen met een hoofdletter die niet in de Inschrijvingsleidraad zijn gedefinieerd, hebben de definitie uit de wet- en regelgeving en/of een van de Bijlagen.

### Aanbestedingswet 2012

Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU. Dit besluit is op 30 juni 2016 gepubliceerd in Staatsblad 2016, 241 en in werking getreden op 1 juli 2016.

### AWBIT 2023

De Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden bij IT/ICT-overeenkomsten 2023, aangehecht als Bijlage 6, Inschrijvingsleidraad.

### Bijlage

Een Bijlage bij deze Inschrijvingsleidraad.

### Derde

Natuurlijke persoon op wie, of rechtspersoon waarop, een Inschrijver zich kan beroepen om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

### Erkende instantie

Dit is een toetsende instantie die geaccrediteerd is om certificaten en keurmerken af te mogen geven, o.a. KIWA, TÜV.

### Geschiktheidseisen

De gestelde eisen aan de geschiktheid van de Inschrijver.

### Het Hoogheemraadschap van Rijnland (HHR) en het Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (HHSK)

In deze de Aanbestedende Dienst. HHR treedt bij deze aanbesteding op als penvoerder. Daar waar enkel HHR staat, dient u HHR en HHSK te lezen.

### Inschrijver

De Ondernemer die, mogelijk in samenwerking met een andere Ondernemer, een Inschrijving heeft ingediend.

### Inschrijving

Een door Inschrijver ingediende offerte n.a.v. in de Inschrijvingsleidraad vermelde opdracht.

### Inschrijvingsleidraad

Het aanbestedingsdocument waarin de overheidsopdracht en de wijze waarop de overheidsopdracht verstrekt zal worden beschreven en toegelicht wordt. Door middel van dit aanbestedingsdocument worden Inschrijvers gevraagd een Inschrijving uit te brengen.

### Nota van Inlichtingen

Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Inschrijvingsleidraad en/of andere aanbestedingsdocumenten. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Inschrijvingsleidraad en prevaleert boven de Inschrijvingsleidraad en/of andere aanbestedingsdocumenten.

### Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener. De termen "aannemer", "leverancier" of "dienstverlener" omvatten elke natuurlijke of rechtspersonen of elk openbaar lichaam of elke combinatie van deze personen en/of lichamen die respectievelijk de levering van producten of uitvoering van diensten op de markt aanbiedt.

### Opdrachtgever

Degene die voornemens is de opdracht te plaatsen, in deze het hoogheemraadschap van Rijnland.

### Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie op basis van deze aanbesteding een Overeenkomst zal worden gesloten inzake van de aanbestede opdracht.

### Openbare aanbesteding

De procedure waarbij alle belangstellende ondernemers mogen inschrijven.

### Prestatiemeting

Het verkrijgen van een éénduidig beeld van de geleverde prestaties tijdens en na afloop van een opdracht.

### Procedurevoorschriften en inschrijvingsvoorwaarden

De voor deze aanbesteding in acht te nemen voorschriften en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### Overeenkomst

De schriftelijk vastgelegde afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gebaseerd op hetgeen is gevraagd en is aangeboden.

### Uitsluitingsgronden

Kwalitatieve maatstaven (eisen) die zien op omstandigheden die de (persoon van de) Inschrijver betreffen en die diens uitsluiting van deelname aan een aanbestedingsprocedure in het algemeen kunnen rechtvaardigen.

### Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De verklaring die door de Inschrijver wordt geopend, ingevuld en toegevoegd aan de inschrijving en die de Inschrijver volledig en naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving moet voegen.

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding .....	7
1.1 Beschrijving van het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR) en het hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (HHSK) .....	7
1.2 Rijnland en de markt .....	8
2. Opdrachtomschrijving .....	9
2.1 Digitaal aanbesteden .....	9
2.2 Algemeen.....	10
2.3 Doel van de aanbesteding .....	10
2.4 Beschrijving van de opdracht.....	11
2.4.1 Huidige situatie vaste en mobiele telefonie .....	11
2.4.2 Gewenste situatie vaste en mobiele telefonie.....	12
2.4.3 Scope van de opdracht .....	13
2.5 Proof of Concept (PoC).....	15
2.6 Herzieningsclausule .....	15
2.7 Geen opdeling in percelen .....	17
2.8 Planning.....	18
2.9 Schouw .....	18
2.10 Nadere inlichtingen .....	19
2.11 Klachten.....	20
3. Procedurevoorschriften en Inschrijvingsvoorwaarden .....	21
3.1 Procedurevoorschriften .....	21
3.2 Inschrijvingsvoorwaarden.....	22
3.2.1 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen .....	23
3.2.2 Beroep op Derde(n).....	24
3.2.3 Wijze van inschrijven.....	25
3.3 Voorkennis en belangenverstrengeling .....	25
3.4 Prestatiemeting.....	25
4. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	27
4.1 Uitsluitingsgronden.....	27
4.2 Geschiktheidseisen .....	28
4.2.1 Aansprakelijkheidsverzekering .....	28
4.2.2 Beroepsbekwaamheid .....	29
4.2.3 Beroepsbevoegdheid .....	31
5. Beoordeling Inschrijving.....	32
6. Gunningcriteria .....	33
6.1 Beoordeling Gunningcriteria.....	33
6.1.1 Kwalitatieve subgunningcriteria.....	33
6.1.2 Financieel gunningcriterium.....	41
7. Gunning.....	43
7.1 Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) .....	44
7.2 Verklaringen .....	44
Bijlage 1. Interactieve Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) .....	45
Bijlage 2. Tarievenblad.....	46
Bijlage 3. Overeenkomst (concept) .....	47
Bijlage 4. Model referentie-opdrachten.....	48
Bijlage 5. Prestatiemeting.....	49

Bijlage 6.	Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden bij IT/ICT-overeenkomsten (AWBIT) 2023	50
Bijlage 7.	Verklaring inzake de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht	51
Bijlage 8.	Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022-576 .....	52
Bijlage 9.	Programma van Eisen (PvE) .....	53
Bijlage 10.	Verslag Marktconsultatie .....	54
Bijlage 11.	Overeenkomst verwerkersverantwoordelijken .....	55
Bijlage 12.	Service Level Agreement (SLA) .....	56

## **1. Inleiding**

### **1.1 Beschrijving van het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR) en het hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (HHSK)**

#### ***Wat doet een Waterschap***

Het beheer van watersystemen en het bewaken van de veiligheid van de inwoners tegen overstromingen is in Nederland grotendeels toebedeeld aan waterschappen. Waterschappen zorgen met betrokken en deskundige mensen lokaal en regionaal voor veilige dijken en voldoende schoon water.

#### ***Droge voeten***

De bescherming van ons land tegen overstromingen is letterlijk en figuurlijk van levensbelang. Daarom onderhouden de waterschappen de dijken en duingebieden nauwgezet. Daarbij houden we rekening met ontwikkelingen die in de toekomst de veiligheid kunnen bedreigen, zoals klimaatverandering, bodemdaling en stijging van de zeespiegel.

#### ***Schoon water***

Het waterkwaliteitsbeheer richt zich op het bereiken van bepaalde doelstellingen. Een belangrijk deel van deze taak is de aanleg en exploitatie van waterzuiveringsinstallaties, waar het afvalwater wordt omgezet in schoon water. Daarnaast zorgen de waterschappen ervoor dat het oppervlaktewater schoon is, dat de natuur een kans krijgt en dat mensen op en langs het water kunnen recreëren.

#### ***Voldoende water***

De waterschappen houden zich dagelijks bezig met beheersing van de hoeveelheid oppervlaktewater in een bepaald gebied. Door een juiste aan- en afvoer worden overschotten en tekorten voorkomen. Nederland ligt in een rivierdelta. We merken het dus meteen als de waterstand stijgt. Ook als de zeespiegel stijgt, moeten we uitkijken. De waterschappen doen er alles aan om de risico's zo laag mogelijk te houden.

#### ***Integraal waterbeheer***

De kerntaken van een waterschap – droge voeten, schoon water en voldoende water – hebben op het oog niet veel met elkaar te maken, maar schijn bedriegt: vaak kun je het één niet los zien van het ander. Zo heeft de manier waarop je kaden aanlegt en onderhoudt gevolgen voor de kwaliteit van het water. Een waterschap voert zijn taken daarom steeds meer uit 'met een brede blik'. Dat wil zeggen: rekening houdend met alle factoren die van belang kunnen zijn. Dat wordt ook wel integraal waterbeheer genoemd. Daarbij streven de waterschappen naar samenwerking met andere overheden en instanties.

#### ***Wegen***

Ook enkele wegen in het beheersgebied vallen onder beheer van HHSK. Namelijk: in de Krimpenerwaard, de wegen buiten de bebouwde kom (uitgezonderd de provinciale wegen). HHSK wil de veiligheid van weggebruikers waarborgen. Dit

houdt in dat er veel aandacht is voor de inrichting van de wegen en de bermen. Gladheidbestrijding is ook een belangrijke taak.

### ***ICT organisatie***

HHR en HHSK hebben een I&A samenwerkingsovereenkomst op het gebied van ICT. Concreet houdt dit in dat er één gezamenlijke ICT-organisatie is (Afdeling Informatie en Digitalisering binnen HHR) voor beide hoogheemraadschappen, die hoofdzakelijk vanuit Leiden voor beide organisaties werkzaamheden uitvoert. Deze aanbesteding heeft betrekking op beide hoogheemraadschappen. Daar waar in de aanbestedingsdocumenten HHR staat, mag u HHR en HHSK lezen.

## **1.2 Rijnland en de markt**

Het hoogheemraadschap van Rijnland heeft een grote opgave voor de toekomst. In ons beheergebied zijn we niet alleen verantwoordelijk voor onze eeuwenoude kerntaken, er komen ook nieuwe uitdagingen voor de toekomst bij: droogte, wateroverlast, water en bodem sturend in de ruimtelijke ordening, maar ook arbeidskrapte en schaarste van kennis en materialen. Deze uitdagingen kan Rijnland niet alleen aan, hierbij hebben we de markt hard nodig. We vinden het belangrijk om onze kennis up-to-date te houden én innovaties toe te passen.

In ["Rijnland en de Markt"](#) hebben we opgeschreven hoe we met de markt om willen gaan en hoe wij verwachten dat de markt met ons omgaat. Het gaat daarbij om wederkerigheid. Om het verplaatsen in elkaars belangen zonder te vergeten waar je voor staat en welke belangen je dient. Alleen dan komen we tot een samenwerking met meerwaarde.

Rijnland en de Markt is een uitwerking van het visiedocument 'De waterschapsmarkt van de toekomst: bouwstenen voor vernieuwing'. Toegespitst op de Rijnlandse situatie. Het beschrijft relevante ontwikkelingen zoals wij die voor ons zien in relatie tot de opgave voor de toekomst en de samenwerking met de markt.

## **2. Opdrachtschrijving**

### **2.1 Digitaal aanbesteden**

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed ([www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl)). Een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale Inschrijving treft u aan op <http://www.TenderNed.nl>. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen op TenderNed. Dit houdt in:

1. Dat documenten die verband houden met deze aanbesteding alleen digitaal beschikbaar zijn.
2. Dat de vragen en de antwoorden betreffende de aanbesteding plaatsvinden in digitale vorm.
3. Dat het indienen van uw Inschrijving door middel van het uploaden van alle aan u gevraagde documenten geheel digitaal plaatsvindt.
4. Dat u alle communicatie vanuit de Opdrachtgever terugvindt binnen het account op TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, binnen de fatale termijn, indienen van de digitale inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kunt u terecht bij de ServiceDesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 16:30 uur via 0800 – 8363376 of via [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl).

Let op! HHR raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen.

#### **Storing TenderNed**

Indien alvorens aan de deadline van Inschrijving via TenderNed een storing plaatsvindt in TenderNed, dan zal de volgende procedure worden gehanteerd.

Geïnteresseerde Ondernemer dient allereerst contact op te nemen met de ServiceDesk van TenderNed. Indien er (vermoedelijk) een storing is, dient geïnteresseerde Ondernemer zo spoedig mogelijk via [aanbesteding@rijnland.net](mailto:aanbesteding@rijnland.net) de (vermoedelijke) storing kenbaar te maken o.v.v. de naam van de aanbesteding. HHR kan hierdoor, na officiële bevestiging door TenderNed vaststellen dat er geïnteresseerde ondernemers getroffen zijn door de storing.

HHR zal vervolgens, *indien de storing niet is opgelost binnen een termijn van 3 uur voor de kluissluiting*, de inschrijftermijn met een werkdag ten opzichte van de oorspronkelijke Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen verlengen.

Dit zal door middel van een automatisch bericht vanuit TenderNed aan alle betrokkenen kenbaar worden gemaakt. Indien TenderNed in het geheel niet meer operationeel is, zullen geïnteresseerde ondernemers die per e-mail melding hebben gemaakt van de storing, op de hoogte worden gebracht van de verlenging van de inschrijftermijn.

Geïnteresseerde ondernemers blijven zelf verantwoordelijk om, nadat de storing is verholpen, tijdig in te schrijven.

Meer info vindt u op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl).

## **2.2 Algemeen**

Deze Inschrijvingsleidraad geeft nadere informatie over het verloop van de Europese aanbesteding voor het verrichten van Persoonsgebonden Telefonie voor HHR en HHSK, met aanbestedingsnummer DIG-18628.

Het doel van deze Inschrijvingsleidraad is drieledig, te weten:

1. De potentiële Inschrijvers informatie te verstrekken omtrent de opdracht en de aanbestedingsprocedure.
2. Duidelijk te maken op welke wijze de potentiële Inschrijver zich kan inschrijven, wat de inschrijvingsvereisten zijn en wanneer welke gegevens dienen te worden ingediend.
3. Inzicht te bieden in de wijze waarop de aanbesteding plaatsvindt, de wijze waarop de inschrijvingen beoordeeld worden en hoe de verdere procedure loopt.

Gekozen is voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Bij deze procedure kunnen alle belangstellende ondernemers naar aanleiding van de publicatie van de betreffende opdracht door het Bureau voor Officiële Publicaties de Inschrijvingsleidraad downloaden en een Inschrijving doen.

Inschrijver dient een Inschrijving te doen met inachtneming van de bepalingen en gegevens zoals deze zijn omschreven in onderhavige Inschrijvingsleidraad.

## **2.3 Doel van de aanbesteding**

Deze aanbesteding heeft tot doel één Opdrachtnemer te contracteren voor het verrichten van Persoonsgebonden Telefonie. Deze opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) heeft aangeboden op basis van de beste prijs kwaliteit verhouding.

Voor deze opdracht is een Overeenkomst opgesteld. De Overeenkomst zal worden aangegaan voor een initiële periode van 5 (vijf) jaar, exclusief een implementatieperiode, met een optie tot verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden voor 3 (drie) keer met 1 (één) jaar. Bij beëindiging van de overeenkomst wordt een transitieperiode van maximaal 12 maanden in acht genomen, gerekend vanaf de expiratiedatum van de Overeenkomst.

De totale contractduur bedraagt maximaal dan 8 (acht) jaar.

Er is gekozen voor deze contractvorm omdat de aard en omvang van de opdracht duidelijk en voorspelbaar zijn. Deze contractvorm biedt zekerheid over prijs, kwaliteit en voorwaarden gedurende de gehele looptijd. De keuze is proportioneel en passend bij de opdracht.

## **2.4 Beschrijving van de opdracht**

### **2.4.1 Huidige situatie vaste en mobiele telefonie**

Opdrachtgever heeft ca. 1.750 medewerkers die gebruik maken van vaste en mobiele telecommunicatie diensten van de huidige leverancier Vodafone. Als vaste telefonie platform wordt gebruik gemaakt van Teams telefonie. De meeste eindgebruikers maken echter geen gebruik van Teams telefonie, oproepen naar hun vaste (071 of 010) nummer worden middels een SBC direct doorgeschakeld naar hun mobiele nummer. Historisch is dat op deze wijze ingericht omdat bereikbaarheid vooral op het mobiele toestel werd ingericht en hier geen Teams licentie voor benodigd was.

Deelnemers aan een groepsnummer werden wel voorzien van een Teams Phone licentie. De beschreven situatie werd vrij snel achterhaald door de integrale overgang naar een E5 licentie (de Microsoft licentie waar onder meer Teams Phone, naast andere functionaliteiten, standaard deel van uitmaakt). De oorspronkelijke inrichting beviel en is ongewijzigd in stand gebleven. Voor de telefonische bereikbaarheid van groepen medewerkers zijn een aantal profielen gedefinieerd. Voor medewerkers in reguliere belgroepen zijn aanvullende groepsfaciliteiten (call queues) binnen Teams zelf ingericht. In dit kader worden een aantal functionaliteiten, zoals rapportages en aanvullende configuratie van de wachtrij, gemist. Voor de recepties is per hoogheemraadschap een aanvullende bedienpost applicatie (Pridis Connecsy) beschikbaar om grotere hoeveelheden inkomende gesprekken (op de hoofdnummers) te verwerken. Verwerken bestaat hierbij voornamelijk uit beantwoorden en doorverbinden.

Medewerkers van piketdiensten maken gebruik van mobiele groepsnummers (buiten Teams om), dit werkt functioneel naar tevredenheid.

Opdrachtgever voert zelf basis functioneel beheertaken op de Teams omgeving uit, maar doet ook soms een beroep op de huidige leverancier in het geval van changes en verstoringen en/of specifiek gewenste configuraties, met name voor de Connecsy bedienpost omgeving.

Communiceren via Teams wordt op dit moment organisatie breed gebruikt voor met name vergaderen en onderlinge / interne contacten. Opdrachtgever is inmiddels voor alle medewerkers in bezit van de E5 licentie (waardoor Teams

Phone voor alle medewerkers wel beschikbaar is te maken), maar beschikt (nog) niet over Teams Premium licenties.

#### **2.4.2 Gewenste situatie vaste en mobiele telefonie**

In de gewenste situatie is de vaste telefonie omgeving van Opdrachtgever, gebaseerd op het bestaande platform via Microsoft Teams, als centraal telefonie platform in beheer genomen door Opdrachtnemer. Aanvullend worden mobiele telecommunicatiediensten geleverd. Het centrale telefonie platform en de mobiele telecommunicatiedienst zijn zodanig geconfigureerd dat conform de profielmatrix voor organisatie, groepen en individuele medewerkers een optimale (functionele) telefonische bereikbaarheid is gegarandeerd. Om een optimale technische telefonische bereikbaarheid te realiseren is door Opdrachtnemer een fall-back voorziening gerealiseerd voor het geval het centrale telefonieplatform niet beschikbaar is.

Binnen de functionele inrichting van de profielen is specifiek aandacht geweest voor de inrichting van de telefonische bereikbaarheid van groepen medewerkers en medewerkers binnen piketdiensten. Hierbij zijn in basis de bestaande belgroepen / Teams call queues (en gebruik van de mobiele Teams app voor vast-mobiel integratie) gecontinueerd. Daar waar nodig zijn de best passende oplossingen aangedragen en geïmplementeerd voor aanvullend benodigde faciliteiten binnen een belgroep. Hierbij zijn het inzetten van Teams Premium , een maatwerk oplossing vanuit de Opdrachtnemer en/of het inzetten van een additionele applicatie overwogen. De automatische (SBC) doorschakeling vast (010/071) naar mobiel (06) is vervallen.

Voor specifiek de piketdiensten is een oplossing geïmplementeerd welke onafhankelijk van Teams functioneert. Hierbij zijn de huidige groepsnummers van de piketdiensten geporteerd. Achterliggende reden hiervoor is dat de bereikbaarheid van telefonie bij een (netwerk)calamiteit die impact heeft op Teams is gegarandeerd.

Gedurende de volledige implementatieperiode heeft Opdrachtgever vanuit Opdrachtnemer optimale ondersteuning ontvangen bij zowel (aanpassingen in) de initiële configuratie van het centrale telefonie platform als de aangedragen aanvullende oplossingen / applicaties. Voor medewerkers heeft een adoptieprogramma gedraaid waarbij in ieder geval de belgroep profielen die een aanvullende applicatie ten behoeve van afwikkeling van telefonie verkeer gebruiken naar tevredenheid maatwerk ondersteuning bij de ingebruikname hebben ontvangen.

Na de ingebruikname, waarbij alle huidige mobiele nummers succesvol zijn gemigreerd naar of behouden op het aangeboden mobiele telecommunicatienetwerk, maakt Opdrachtgever gebruik van een intuïtieve selfservice portal voor het uitvoeren van eenvoudige functioneel beheertaken rondom zowel het centrale telefonie platform als de mobiele telecommunicatiedienst. Daarnaast ontvangt Opdrachtgever ondersteuning in de vorm van een service- en beheer module ten behoeve continuïteit, technische ondersteuning en complexere functioneel beheertaken binnen het centrale telefonie platform.

Opdrachtnemer biedt gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst servicemanagement van hoog niveau en contractuele flexibiliteit. Er is ruimte voor vernieuwing en uitbreiding. Opdrachtgever verwacht qua aantallen gebruikers in de komende jaren circa 15% te groeien.

In het Programma van eisen (bijlage 9) wordt de gewenste situatie per onderwerp nader gedetailleerd.

### **2.4.3 Scope van de opdracht**

De in onderstaande scope beschreven producten en diensten vormen een integraal onderdeel van de opdracht. De definitieve en bindende uitwerking van de eisen, functionaliteiten en prestaties is opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) en de Overeenkomst.

Inschrijver verklaart zich door inschrijving en gunning volledig te conformeren aan de inhoud van het PvE en de Overeenkomst en is hieraan onverkort gebonden. In geval van tegenstrijdigheid geldt de rangorde zoals bepaald in de Overeenkomst. Tenzij expliciet anders bepaald, rust op Opdrachtnemer ten aanzien van alle hieronder beschreven onderdelen een resultaatsverplichting.

1. Opdrachtnemer stelt, in nauwe afstemming met Opdrachtgever, een Technisch Ontwerp (TO) en Functioneel Ontwerp (FO) op voor het centrale telefonieplatform, gebaseerd op Microsoft Teams. Deze ontwerpen worden door Opdrachtgever vastgesteld en vormen het bindende uitgangspunt voor realisatie en toetsing.
2. Opdrachtnemer realiseert en optimaliseert het centrale telefonieplatform conform het vastgestelde FO en TO, zodanig dat alle daarin opgenomen functionaliteiten volledig en aantoonbaar zijn geïmplementeerd.
3. Opdrachtnemer configureert de gebruikersprofielen conform de profielmatrix, waaronder in ieder geval de inrichting van belgroepen en piketdiensten. Deze configuratie voldoet aantoonbaar aan de functionele eisen zoals opgenomen in het PvE.
4. Opdrachtnemer levert en configureert een geïntegreerde bedienpostapplicatie ten behoeve van de daarvoor aangewezen gebruikersprofielen. Deze applicatie bevat een deugdelijke en inzichtelijke rapportagemodule die minimaal de overeengekomen management- en stuurinformatie oplevert.
5. Opdrachtnemer realiseert de koppeling van de vaste nummerplannen (071 en 010) met het PSTN-netwerk, zodanig dat inkomend en uitgaand telefoonverkeer via het centrale telefonieplatform volledig en zonder functionele beperkingen kan plaatsvinden.
6. Opdrachtnemer richt een calamiteitenschakeling in die bij het niet beschikbaar zijn van (onderdelen van) het centrale telefonieplatform, waaronder Teams, PSTN-koppelingen en belgroepen/piketgroepen, de telefonische bereikbaarheid waarborgt conform de overeengekomen serviceniveaus.
7. Opdrachtnemer levert een fallback-oplossing waarmee telefonische bereikbaarheid gedurende een langere periode is gewaarborgd via een alternatief, soeverein telefonieplatform, zonder afhankelijkheid van Microsoft Teams. Deze oplossing is aantoonbaar operationeel bij ingebruikname.
8. Opdrachtnemer levert simkaarten en bijbehorende abonnementen voor circa 1.900 aansluitingen ten behoeve van persoonsgebonden mobiele spraak- en datacommunicatie. Deze dienstverlening wordt geleverd via een mobiel netwerk met aantoonbaar hoge beschikbaarheid en dekking binnen het

werkgebied van Opdrachtgever, conform de overeengekomen prestatie-indicatoren.

9. Binnen de initiële contractperiode heeft Opdrachtgever het recht om het aantal aansluitingen met maximaal 15% uit te breiden. Deze uitbreiding kwalificeert als een vooraf voorzienbare wijziging en wordt uitgevoerd overeenkomstig de in de Overeenkomst opgenomen herzieningsclausules. Opdrachtnemer realiseert deze uitbreiding onder dezelfde contractuele condities, tarieven en serviceniveaus als overeengekomen in de initiële opdracht. De uitbreiding van 15% (Zie Herzieningsclausules) vormt een harde bovengrens.
10. Opdrachtnemer verzorgt een adoptieprogramma gericht op de ingebruikname van het centrale telefonieplatform, met specifieke aandacht voor gebruikers binnen belgroepen. De uitvoering leidt aantoonbaar tot een effectieve en zelfstandige toepassing van de functionaliteiten door eindgebruikers.
11. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de algehele projectbegeleiding gedurende de implementatiefase en levert het project op conform de overeengekomen planning en resultaten.
12. Opdrachtnemer levert een service- en beheermodule ten behoeve van de continuïteit, technische ondersteuning en uitvoering van (complexere) functionele beheertaken, zodanig dat het centrale telefonieplatform blijvend voldoet aan de overeengekomen serviceniveaus.
13. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever – met inachtneming van de scope van deze aanbesteding - gedurende de looptijd van de overeenkomst over de doorontwikkeling van de dienstverlening, waaronder omni-channel communicatie, integratie van applicaties en overige innovaties. Voor deze adviesdiensten geldt een inspanningsverplichting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.

#### Optioneel in de scope

- Indoordekking oplossingen voor het mobiele netwerk;
- Uitrolservice simkaarten;
- Realisatie van omni-channel communicatie, integratie van applicaties en overige vernieuwing.

#### Buiten de scope

De navolgende producten en diensten vallen expliciet buiten de scope van de opdracht en maken derhalve geen onderdeel uit van de Overeenkomst:

- additionele oplossingen en diensten ten behoeve van specifieke communicatievoorzieningen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, semafoonie;
- levering van mobiele randapparatuur, waaronder smartphones en tablets;
- objectgebonden vaste en mobiele datacommunicatie, waaronder vaste dataverbindingen en communicatie op basis van 097-nummers.

Let op: De bovengenoemde producten en diensten worden nadrukkelijk niet door Opdrachtnemer geleverd onder deze Overeenkomst en vallen buiten scope en de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontleen en ten aanzien hiervan geen aanspraak maken op vergoeding, aanvullende opdrachten of contractuele uitbreiding.

## 2.5 Proof of Concept (PoC)

Indien de PoC zoals beschreven in het Programma van eisen en de op te stellen PoC matrix slaagt wordt de opdracht definitief gegund. Indien de PoC niet slaagt heeft de voorlopige winnaar gedurende 10 werkdagen een mogelijkheid tot herstel waarbij de PoC binnen 5 werkdagen opnieuw wordt doorlopen.

Na uitvoeren van de tweede PoC kan Opdrachtgever ééenzijdig besluiten om de voorlopige gunning in te trekken (niet definitief te gunnen) of toch voort te laten gaan. Indien Opdrachtgever kiest voor voort gaan wordt de opdracht definitief gegund maar dient Opdrachtnemer de in de PoC niet aangetoonde punten tijdens de implementatie periode alsnog aan te tonen. Indien deze punten niet aangetoond kunnen worden is Opdrachtnemer conform de inkoopvoorwaarden in verzuim.

Indien inschrijver naar de mening van Opdrachtgever niet, niet volledig of niet tijdig, voldoet aan hetgeen is opgenomen in de PoC matrix leidt dit tot een ongeldige inschrijving en zal de opdracht niet definitief aan inschrijver worden gegund en wordt overgegaan naar nummer 2 in de rangorde van beoordeling van de inschrijvingen. Zie verder hoofdstuk 7.

## 2.6 Herzieningsclausule

**Let op:** Het besluit om een herzieningsclausule toe te passen is uitsluitend voorbehouden aan de Opdrachtgever. Dit betreft een discretionaire bevoegdheid, hetgeen inhoudt dat de Opdrachtgever naar eigen inzicht en zonder verplichting kan besluiten of, en in welke mate, van de herzieningsclausule gebruik wordt gemaakt. De Opdrachtnemer kan hieraan geen rechtens afdwingbare aanspraak ontlenen.

In de Inschrijvingsleidraad, Overeenkomst, en het Programma van Eisen, inclusief bijlagen, is de scope van de opdracht beschreven. Opdrachtgever behoudt zich bij de uitvoering de onderhavige opdracht het recht voor om de werkzaamheden te wijzigen en/of uit te breiden, conform artikel 2.163c AW 2012.

De Opdrachtgever behoudt zich in deze Aanbesteding nadrukkelijk het recht voor om de geraamde waarde van de Overeenkomst, in de bandbreedte tussen de **0%** (zegge: *nul procent*) en **maximaal 40%** (zegge: *veertig procent*) te kunnen verhogen **per** de hierna genoemde situatie, om zodoende flexibiliteit in de opdracht te creëren, gezien de complexiteit en bestaande onzekerheden.

Deze financiële uitbreiding van **maximaal 40%**, zoals hierboven beschreven, is meegenomen bij de waardebepaling en de raming van de totale opdracht zoals omschreven in deze Inschrijvingsleidraad.

De volgende situaties kunnen zich voordoen gedurende de uitvoering die in aanmerking komen voor herziening van de geraamde maximale waarde en/of specifiek de uitbreiding en/of inperking van de projectscope (Herzieningsclausules):

## **1. Schaalvergroting en krimp**

Wijzigingen in het aantal aansluitingen, gebruikers of locaties, waaronder in ieder geval:

- uitbreiding van het aantal mobiele aansluitingen (waaronder de reeds voorziene groei circa 15%);
- uitbreiding of vermindering van gebruikersprofielen en belgroepen;
- uitbreiding van het gebruik van het centrale telefonieplatform binnen de organisatie;
- verminderen van het aansluitingen, gebruikers of locaties conform het Programma van Eisen;

### **Voorwaarden:**

- de wijziging blijft binnen de aard en strekking van de oorspronkelijke opdracht;
- het betreft uitsluitend uitbreiding of vermindering van reeds gedefinieerde diensten;
- tarieven, staffels en condities blijven ongewijzigd conform de Inschrijving van Inschrijver;
- uitbreiding blijft binnen de maximale bandbreedtes van de Herzieningsclausule;
- Opdrachtgever geeft vooraf schriftelijk opdracht.

## **2. Functionele uitbreiding van het telefoonplatform**

Uitbreidingen of wijzigingen van functionaliteiten binnen de bestaande architectuur, waaronder:

- uitbreiding van call queue functionaliteit;
- inzet van aanvullende applicaties (bijv. voor gebruikersprofiel C3 en D);
- uitbreiding van rapportages en beheerfunctionaliteiten;
- integratie van nieuwe functionaliteiten binnen Microsoft Teams of aanvullende applicaties.

### **Voorwaarden:**

- de uitbreiding is logisch voortvloeiend uit de bestaande architectuur en gebruikersprofielen;
- er wordt geen wezenlijk nieuwe dienst geïntroduceerd buiten de oorspronkelijke scope;
- de functionaliteit sluit aan op het FO/TO en PvE;
- uitvoering geschiedt tegen bestaande tarieven conform de Inschrijving van Inschrijver of aantoonbaar marktconforme tarieven indien aanvullend geprijsd met inachtneming van en zonder aanpassing van de contractuele voorwaarden van deze aanbesteding;
- voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

## **3. Continuïteit, fallback en digitale soevereiniteit**

Aanpassingen of uitbreidingen die noodzakelijk zijn in verband met:

- verbetering of uitbreiding van calamiteitschakelingen;
- uitbreiding of aanpassing van fallback/soevereine telefonievoorzieningen;
- aanvullende maatregelen ter waarborging van bereikbaarheid en continuïteit bij uitval van (delen van) het platform.

### **Voorwaarden:**

- de wijziging is noodzakelijk voor het borgen van afgesproken beschikbaarheid of continuïteit voor de veiligheid;

- de oplossing blijft binnen de bestaande scope van telefoniedienstverlening;
- geen structurele uitbreiding naar nieuwe, niet voorziene diensten;
- aantoonbare relatie met risico's of calamiteiten;
- tarieven, staffels en condities blijven ongewijzigd conform de Inschrijving van Inschrijver;
- goedkeuring en opdrachtverstrekking door Opdrachtgever.

#### **4. Mobiele dienstverlening en netwerkvoorzieningen**

Wijzigingen in de mobiele dienstverlening, waaronder:

- aanpassing of uitbreiding van abonnementen en bundels;
- uitbreiding van de organisatie-databundel;
- doorontwikkeling van netwerkfunctionaliteiten (bijv. 5G/6G);
- uitbreiding of aanpassing van netwerk-prioritering;
- aanpassingen in verband met gewijzigde dekkingseisen.

##### **Voorwaarden:**

- wijzigingen zijn het gevolg van groei, gebruik of technologische ontwikkelingen;
- de dienstverlening blijft binnen de bestaande abonnementsstructuur;
- geen verplichte afname voor Opdrachtgever (blijft optioneel waar van toepassing);
- uitvoering geschiedt tegen bestaande tarieven conform de Inschrijving van Inschrijver of aantoonbaar marktconforme tarieven indien aanvullend geprijsd met inachtneming van en zonder aanpassing van de contractuele voorwaarden van deze aanbesteding;
- schriftelijke akkoord Opdrachtgever.

#### **5. Indoordekking en infrastructuur**

Aanvullende of gewijzigde maatregelen ten aanzien van indoordekking, waaronder:

- realiseren van aanvullende indoordekking oplossingen op nieuwe of bestaande locaties;
- optimalisatie of vervanging van bestaande indoordekking oplossingen;
- technologische vervanging of uitbreiding van infrastructuur.

##### **Voorwaarden:**

- er is sprake van aantoonbaar onvoldoende dekking of gewijzigde behoefte;
- oplossing wordt aangeboden via separaat voorstel/offerte;
- afname is te allen tijde optioneel voor Opdrachtgever;
- eigendom en onderhoud blijven conform PvE-bepalingen;
- uitvoering geschiedt tegen bestaande tarieven conform de Inschrijving van Inschrijver of aantoonbaar marktconforme tarieven indien aanvullend geprijsd met inachtneming van en zonder aanpassing van de contractuele voorwaarden van deze aanbesteding;
- realisatie uitsluitend na expliciete opdracht van Opdrachtgever.

## **2.7 Geen opdeling in percelen**

De opdracht is niet opgedeeld in percelen. De reden hiervoor is dat de verschillende onderdelen van de opdracht onlosmakelijk met elkaar samenhangen en in onderlinge samenhang moeten worden geleverd om te kunnen voldoen aan de gewenste kwaliteit, continuïteit en beheersbaarheid van de dienstverlening. Daarnaast werken HHR en HHSK nauw samen op het gebied van I&A (zie

paragraaf 1.1 van deze Inschrijvingsleidraad), hetgeen vraagt om een eenduidige inrichting en uitvoering van de persoonsgebonden telefoniediensten. Het opdelen van de opdracht in percelen zou leiden tot een versnippering van verantwoordelijkheden en een complexer contract- en leveranciersbeheer, hetgeen een doelmatige uitvoering en beheer van de Overeenkomst belemmert. Gelet hierop acht de Opdrachtgever het niet doelmatig en niet wenselijk de opdracht in percelen op te delen.

## 2.8 Planning

16 juni 2026	Publiceren aankondiging
30 juni	Schouw
3 juli, 11:00 uur	Uiterste datum voor het stellen van vragen door Inschrijvers op TenderNed
10 juli	Publiceren Nota van Inlichtingen 1
17 juli, 11:00 uur	Uiterste datum voor het stellen van vervolgvragen door Inschrijvers op TenderNed
24 juli	Publiceren Nota van Inlichtingen 2
31 augustus, 11:00 uur	Fatale termijn ontvangst van inschrijvingen op TenderNed
Week 36 en 37	Beoordeling inschrijvingen
10 september	Bekendmaking gunningvoornemen op TenderNed
Vanaf 17 september	Uitvoering Proof of Concept (PoC) door winnende inschrijver
1 oktober	Streefdatum ondertekening Overeenkomst
1 oktober 2026	Streefdatum aanvang implementatiefase

Alle data zijn onder voorbehoud. Aan deze planning kunt u dan ook geen rechten ontleen.

De planning zoals vermeld op TenderNed is te allen tijde leidend.

## 2.9 Schouw

Op 30 juni 2026, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om op aanvraag een aantal belangrijke locaties te bezoeken waar op verzoek van Opdrachtgever voldoende in pandige dekking (indoordekking) van het aangeboden mobiele netwerk voor mobiele spraak en datacommunicatie gerealiseerd moet worden, zoals omschreven in eis 12 in het Programma van Eisen (Bijlage 9). De locaties welke de indoordekking betreft staan vermeld in het Programma van Eisen. Eventuele vragen dienen na het bezoek op TenderNed te worden ingediend. Een verzoek om een afspraak kan, tot en met maandag 29 juni 11:00 uur, uitsluitend door het sturen van een bericht via TenderNed worden ingediend. Het

sturen van berichten is mogelijk via het dashboard onder de kop Communicatie. U ontvangt na uw verzoek een uitnodiging met nadere instructies en planning.

## **2.10 Nadere inlichtingen**

Voorafgaand aan het indienen van de Inschrijving is het mogelijk deel te nemen aan een schriftelijke informatieronde. Vragen kunnen uitsluitend op TenderNed worden gesteld.

Dit document is met grote zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden constateren en/of eventuele bezwaren hebben tegen (delen van) dit document, (bijv. m.b.t. criteria, termijnen, werkwijze), dan wel bijlagen (bijv. tarievenblad, Overeenkomst), dan dient u dit kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Dit kunt u kenbaar maken tezamen met uw vragen voor de Nota van Inlichtingen.

Uw vragen dienen op de uiterste termijn voor het stellen van vragen, conform de planning in paragraaf 2.7, en via de vragenmodule van TenderNed te zijn ingediend.

U dient van elke vraag een individuele registratie te maken.

Op basis van door u gestelde vragen en voorgestelde wijzigingen kan HHR tot uiterlijk tien (10) dagen vóór de sluitingsdatum van de procedure wijzigingen in dit document aanbrengen.

Vragen die te laat en niet op TenderNed worden ingediend worden niet beantwoord.

Alle vragen en daarbij behorende antwoorden worden geanonimiseerd en conform planning door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed bekend gemaakt. De Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van de Inschrijvingsleidraad.

### Nadere inlichtingen in geval van een rechtmatig economisch belang

Inschrijver kan HHR gemotiveerd verzoeken om nadere inlichtingen die niet worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen.

Indien Inschrijver gebruik wil maken van dergelijke inlichtingen, dan dient zij hiervoor uiterlijk op vermelde datum een verzoek in te dienen. De vragen dienen op TenderNed te worden ingediend. Dit verzoek wordt enkel in behandeling genomen indien Inschrijver de vragen, inclusief een motivering waarom zij van mening is dat deze vragen beschouwd kunnen worden als "nadere inlichtingen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang", aan dit verzoek worden toegevoegd.

Vragen die later worden ingediend evenals telefonische vragen, worden niet beantwoord.

Indien het verzoek door HHR wordt gehonoreerd, verstrekt zij aan de Inschrijver een proces-verbaal van de door haar gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden. Indien het verzoek niet wordt gehonoreerd, dan zal HHR deze weigering schriftelijk onderbouwen.

## **2.11 Klachten**

Gedurende de aanbesteding, dat wil zeggen tot aan ondertekening van de Overeenkomst, kunnen alle belanghebbenden een klacht m.b.t. deze aanbesteding indienen bij Opdrachtgever. Een omschrijving van zowel belanghebbenden als de gronden op basis waarvan belanghebbenden een klacht kunnen indienen is opgenomen in de klachtenregeling "Klachtafhandeling bij aanbesteden" van het hoogheemraadschap van Rijnland.

Deze klachtenregeling staat op de website van aanbesteden hoogheemraadschap van Rijnland. <https://www.rijnland.net/regels-op-een-rij/aanbestedingen/>.

Tip: Indien u gebruik wil maken van de klachtenprocedure is het raadzaam om dit in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbesteding te doen.

### **3. Procedurevoorschriften en Inschrijvingsvoorwaarden**

#### **3.1 Procedurevoorschriften**

- Uw Inschrijving dient voor HHR geheel kosteloos te zijn.
- Een eventuele opdracht zal gebaseerd zijn op de bijgaande Overeenkomst, zoals die in Bijlage 3 concept Overeenkomst is toegevoegd aan deze Inschrijvingsleidraad.
- Op deze Inschrijving zijn de Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden bij IT/ICT-overeenkomsten (AWBIT) 2023 van toepassing.
- Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- Uw Inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van drie (3) maanden gerekend vanaf de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijving.
- Indien tegen de gunningsbeslissing van HHR bezwaar wordt gemaakt dienen de Inschrijvers de geldigheid van de inschrijvingen te verlengen tot minimaal twee (2) weken na de datum van het kort geding vonnis. Inschrijvers kunnen aan dit verzoek geen rechten (gunning van opdracht) ontleen.
- U mag deze Inschrijvingsleidraad uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.
- Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van HHR tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen met betrekking tot onderhavige aanbesteding. Indien een (potentiële) Inschrijver, anders dan via TenderNed en/of t.b.v. de klachtenprocedure, rechtstreeks contact opneemt met medewerk(st)ers van HHR met als uitgangspunt het verkrijgen van extra informatie of beïnvloeden van de aanbestedingsprocedure, waardoor dit (mogelijk) leidt tot informatievoorsprong of ongelijke behandeling, dan wordt (potentiële) Inschrijver van verdere procedure uitgesloten.
- Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering die van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken op TenderNed.
- HHR behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens heeft HHR geen verplichting tot gunning.
- HHR behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Overeenkomst in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.
- Indien u gedurende de aanbestedingsprocedure aangeeft dat u bepaalde bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt HHR zich eveneens het recht voor uw Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen.
- Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat kan HHR verzoeken om een nadere toelichting. Dit betreft niet een toelichting als bedoeld in artikel 2.116 AW 2012.
- U heeft geen recht op vergoeding van verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade die in het kader van deze aanbesteding gemaakt zijn of worden.
- De aanbestedende dienst sluit niet op voorhand iedere vergoeding van inschrijfkosten uit in geval van een laattijdige intrekking van de aanbesteding, met dien verstande dat van een eventuele kostenvergoeding sprake kan zijn, afhankelijk is van de omstandigheden waaronder en het moment waarop een aanbesteding wordt ingetrokken.

- HHR zal uw Inschrijving, alle bijlagen, verklaringen, documentatie en dergelijke ten behoeve van de aanbestedingsprocedure vertrouwelijk behandelen.
- Na sluiting van de termijn voor indiening van de inschrijvingen wordt de kluis geopend. Een proces-verbaal van inschrijving zal worden opgemaakt.
- Het indienen van varianten en/of alternatieven is niet toegestaan.
- Uw Inschrijving dient volledig binnen de fatale termijn voor ontvangst van inschrijvingen, conform de planning in paragraaf 2.7 Inschrijvingsleidraad, én de sluitingsdatum in de publicatie op TenderNed te zijn ingediend. Bij overschrijding van de fatale termijn is uitsluiting van de aanbesteding het gevolg. De fatale termijn vermeld op TenderNed is te allen tijde leidend.

Door een Inschrijving in te dienen, verklaart de Inschrijver zich akkoord met de eisen van de Aanbesteding en de inhoud van alle bijbehorende aanbestedingsstukken, waaronder de Nota('s) van Inlichtingen.

### 3.2 Inschrijvingsvoorwaarden

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorwaarden te zijn opgemaakt en te worden ingediend op TenderNed:

- U dient de Inschrijving geheel in overeenstemming met deze Inschrijvingsleidraad en bijbehorende documenten in te dienen, tenzij expliciet anders is aangegeven.
- Uw Inschrijving dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal. Correspondentie, contacten en contractering zullen eveneens in de Nederlandse taal geschieden.
- Uw Inschrijving dient vrij van voorwaarden en voorbehouden te zijn. Dat wil zeggen dat de Inschrijving geenszins de verplichtingen van de Inschrijver mag beperken en/of afhankelijk maken van een bepaalde omstandigheid als gevolg waarvan de Inschrijving onvergelijkbaar is met wel onvoorwaardelijke inschrijvingen.
- De Inschrijver dient te verklaren, conform Bijlage 7, dat hij bij de voorbereiding van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen ingevolge de regelingen inzake milieu-, sociaal en arbeidsrecht, die gelden op de plaats waar de opdracht wordt uitgevoerd. Dit verzoek wordt gedaan bij de schriftelijke mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing.
- In navolging van de VERORDENING (EU) 2022/576 heeft de EU een verbod ingesteld op het gunnen van overheidsopdrachten aan een (Wit-)Russische partij en worden deze uitgesloten van deelname aan onderhavige aanbesteding.  
Dit geldt tevens voor onderaannemers, Ondernemers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen. Inschrijver dient een verklaring in, conform Bijlage 8, waarin zij verklaart dat de bepalingen uit deze verordening niet van toepassing zijn. Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient u deze verklaring te kunnen overleggen. Dit verzoek wordt gedaan bij de schriftelijke mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing.
- Indien in het kader van bevoegde ondertekening een machtiging is verstrekt, dient deze machtiging tevens te worden ingediend op TenderNed.  
De Inschrijving moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger. Aan dit vereiste is voldaan door de rechtsgeldige ondertekening van het UEA. Het UEA moet zijn ondertekend door een bevoegde bestuurder van de Inschrijver. De vertegenwoordigingsbevoegdheid

moet blijken uit het als bewijsstuk over te leggen uittreksel uit het handelsregister.

- U dient als volgt uw Inschrijving in te dienen op TenderNed:

***Geschiktheid en aanbiedingsprijs***

- Tarievenblad
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Referenties

***Kwalitatieve documenten***

- K1 Ontzorging
- K2 Optimale beschikbaarheid (fall-back en soevereiniteit)
- K3 Netwerkddekking en -kwaliteit

De prijsdocumenten en de kwalitatieve documenten dienen als separate bestanden in de kluis op TenderNed te worden geplaatst\*.

*\* Beide kluizen (prijs en kwaliteit) worden tegelijkertijd geopend. De opening van de kluis is voorbehouden aan Team Inkoop. Zij toetst op volledigheid en geldigheid, draagt zorg voor de distributie van de ingediende stukken en bewaakt het beoordelingsproces. De prijsdocumenten worden getoetst door team Inkoop en de kwalitatieve documenten door het beoordelingsteam. Beide processen vinden parallel, maar separaat plaats.*

Inschrijvingen die niet op TenderNed zijn ingediend worden niet geaccepteerd.

### **3.2.1 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen**

Een Inschrijver kan zelfstandig of in samenwerking met een of meer andere ondernemingen deelnemen aan de aanbesteding. Deelname in samenwerking met een of meer andere ondernemingen kan op twee (2) manieren:

#### **1. Combinatie**

Voor deelneming aan de Aanbestedingsprocedure in Combinatie geldt dat alle deelnemers ('combinanten') hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst (indien de Opdracht wordt gegund aan de Combinatie).

Elke deelnemer in de Combinatie kruist bij "Wijze van deelneming" op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) "ja" aan en vermeldt tevens welke deelnemer welk deel van de werkzaamheden zal gaan verrichten (Deel II).

Ook geldt dat de combinanten een penvoerder aanwijzen en een gemachtigde om namens hen op te treden. De aanbestedende dienst communiceert tijdens de Aanbesteding uitsluitend met de penvoerder. De penvoerder moet gemachtigd zijn om de combinatie rechtsgeldig te vertegenwoordigen. Elke deelnemer in de Combinatie vermeldt de informatie betreffende de penvoerder en de gemachtigde op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), Deel II, bij "Wijze van deelneming".

Alle deelnemers in de Combinatie dienen een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in.

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorwaarden te zijn opgemaakt en te worden ingediend op TenderNed:

- De deelnemende partijen aan de Combinatie dienen gezamenlijk aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen.
- De deelnemende partij op wiens ervaring de Combinatie zich beroept voor het voldoen aan de kerncompetentie is verplicht de desbetreffende werkzaamheden uit te voeren.
- Na het indienen van de Inschrijving kan de Combinatie niet meer van deelnemers wisselen.

## 2. Hoofdaannemer/Onderaannemer constructie

Hoofdaannemer/Onderaannemer constructie, waarbij de hoofdaannemer optreedt, na eventuele gunning, als Opdrachtnemer en als zodanig aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen in de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die hij in onderaanneming geeft. De hoofdaannemer kan een Combinatie zijn.

Indien een Inschrijver zelfstandig voldoet, maar voor de uitvoering van de werkzaamheden gebruik wenst te maken van een Onderaannemer is het niet nodig om de Onderaannemer al tijdens de Aanbestedingsprocedure kenbaar te maken: in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Deel II D) hoeft u dus niets in te vullen.

De Opdrachtgever dient de door de Inschrijver (dan Opdrachtnemer) tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen Onderaannemer(s), schriftelijk goed te keuren, alvorens de Onderaannemer (het onderdeel van) de Overeenkomst waarvoor de Inschrijver (dan Opdrachtnemer) hem beoogt in te zetten, mag uitvoeren. Die goedkeuring bestaat in de controle of de in de aanbestedingsprocedure toepasselijk verklaarde Uitsluitingsgronden op de Onderaannemer niet van toepassing zijn. De Inschrijver dient op en conform verzoek van HHR daartoe de bewijsstukken te verstrekken, zoals vermeld in deze Inschrijvingsleidraad.

### **3.2.2 Beroep op Derde(n)**

Een Inschrijver hoeft niet zelf aan alle vereisten te voldoen, hij kan zich ook beroepen op de financiële draagkracht of op de bekwaamheid van een derde. Dit kan alleen als hij kan aantonen daar daadwerkelijk over te beschikken.

Indien Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van een Onderaannemer, is die Onderaannemer aan te merken als Derde. U dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Deel II C) aan te geven welke derde voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. Zowel de Inschrijver als elke derde dienen een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in.

Een Inschrijver neemt bij een beroep op een Derde de verplichting op zich deze Derde bij de uitvoering van de opdracht te betrekken bij de onderdelen waarvoor het beroep is gedaan.

### **3.2.3 Wijze van inschrijven**

Inschrijver mag slechts bij één inschrijving betrokken zijn, als:

- zelfstandig inschrijver,
- lid van een samenwerkingsverband (combinatie lid), of
- Onderaannemer/derde.

In overeenstemming met deze voorwaarde worden in geval van meerdere inschrijvingen, alle inschrijvers die hiermee in overtreding zijn, alle inschrijvingen waarbij dezelfde ondernemer(s) is/zijn betrokken ongeldig verklaard.

### **3.3 Voorkennis en belangenverstrengeling**

Indien een Ondernemer, een deelnemer in een Combinatie, een Onderaannemer of een Derde zelf eerder werkzaamheden of diensten heeft verricht ter voorbereiding van de onderhavige Opdracht, dan wel op andere wijze direct of indirect betrokken is (geweest) bij de voorbereiding van de Opdracht, wordt er vermoed sprake te zijn van voorkennis dan wel belangenverstrengeling.

In geval van een vermoeden van voorkennis of belangenverstrengeling:

- sluit Opdrachtgever de Ondernemer of de Combinatie uit van deelneming aan de aanbesteding indien wordt aangetoond dat de eerlijke mededinging wordt geschaad door de (eerdere) betrokkenheid van de betreffende Ondernemer(s). Voorwaarde is dat uitsluiting alleen mogelijk is als er geen minder vergaande maatregelen zijn om de vervalsing van de mededinging te verhelpen. Bovendien moet de uitsluitingsgrond worden toegepast middels het UEA. De Inschrijver moet, voordat de aanbestedende dienst tot uitsluiting overgaat, aan de aanbestedende dienst aantonen dat de betrokkenheid niet heeft geleid tot een relevante kennisvoorsprong;

- accepteert Opdrachtgever de Derde of de Onderaannemer niet en stelt zij de Ondernemer of de Combinatie in de gelegenheid om (1) binnen vijf werkdagen een vervangende Derde of Onderaannemer voor te stellen, zoals bedoeld in artikel 2.94 lid 5 en 2.92 lid 5 en lid 6 Aw of (2) om het vermoeden van voorkennis of belangenverstrengeling te weerleggen en aan te tonen dat de eerlijke mededinging niet wordt geschaad door de (eerdere) betrokkenheid van de Derde of de Onderaannemer. Als de Inschrijver besluit (een) vervangende Derde(n) in te zetten, dan moet(en) de vervangende Derde(n) voldoen aan dezelfde (Geschiktheids)eisen als die waarvoor een beroep op de oorspronkelijke Derde(n) werd gedaan.

### **3.4 Prestatiemeting**

Binnen de Overeenkomst zal door Aanbesteder Prestatiemeting plaatsvinden (Zie Bijlage 5). Het belangrijkste resultaat van Prestatiemeting is een éénduidig beeld van de geleverde prestaties tijdens en na afloop van een opdracht. Doordat een beter inzicht wordt verkregen in de prestatie kunnen mogelijke incidenten eerder worden gesignaleerd en escalaties worden voorkomen.

Prestatiemetingen zullen als instrument dienen om zowel het opdrachtgeverschap als het opdrachtnemerschap te professionaliseren en daarmee:

- Bij te dragen aan een beter functionerende relatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Miscommunicatie te voorkomen.
- Een klantgerichte opstelling van Ondernemer te versterken.

De uitvoering wordt beoordeeld op basis van het format zoals bijgevoegd in Bijlage 5.

- De contractbeheerder plant jaarlijks minimaal 1 (één) evaluatiemoment in.
- Een eindevaluatie wordt uitgevoerd door de contracteigenaar en de contractbeheerder en besproken met de Opdrachtnemer.
- Indien de Opdrachtnemer matig/slecht scoort bij een evaluatie dient hij een verbeterplan in te dienen.

## 4. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aan de hand van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen wordt bekeken of uw onderneming geschikt is of uitgesloten dient te worden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. U dient hiertoe de gevraagde gegevens in te vullen en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen die vermeld staan in de volgende paragrafen.

### 4.1 Uitsluitingsgronden

Inschrijver dient te verklaren dat de Uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in Deel III van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)" niet op uw onderneming van toepassing zijn.

Naast de verplichte Uitsluitingsgronden zijn de volgende facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing:

- Schending milieu-, sociaal en arbeidsrecht.
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.
- Vervalsing van de mededinging.
- Belangenconflict.
- Betrokkenheid bij de voorbereiding.
- Prestaties uit het verleden.
- Valse verklaring.
- Onrechtmatige beïnvloeding.

De bewijsstukken verstrekt u aan HHR indien en nadat u daartoe een verzoek heeft ontvangen. Het gaat om de volgende bewijsstukken:

- Gedragsverklaring Aanbesteden
- Verklaring Belastingdienst

Zowel voor de Gegadigde, als elke deelnemer in de Combinatie, als elke Derde, als elke Onderaannemer moeten deze bewijsstukken verstrekt worden.

*Let op! U dient het model in het dashboard van de aanbesteding op TenderNed in te vullen. U opent het betreffende UEA, vult het in en voegt het bestand ondertekend toe aan de Inschrijving, hiervan genereert TenderNed automatisch een XML- en Pdf-bestand.*

*In geval van een ingediende Inschrijving door een Combinatie, dienen alle deelnemers aan de Combinatie ieder afzonderlijk het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)" ondertekend in te dienen. Het dashboard-UEA kan alleen door de penvoerder van de combinatie ingevuld worden, voor de combinant(en) moet er gebruik gemaakt worden van de UEA-tool voor aanbestedende diensten.*

*In geval van Inschrijving door een hoofd/Onderaannemer constructie, dient zowel de hoofdaannemer als de Onderaannemer(s) ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument "UEA" ondertekend in. Het dashboard-UEA kan alleen door de hoofdaannemer ingevuld worden, voor de Derde(n) waarop hij een beroep doet dient gebruik gemaakt te worden van de UEA-tool voor aanbestedende diensten.*

*De UEA-tool voor aanbestedende diensten is te downloaden via <https://www.tenderned.nl/uea/>*

## **4.2 Geschiktheidseisen**

De Geschiktheidseisen zoals bedoeld in Deel IV van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)" staan hieronder vermeld. Door ondertekening van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)" verklaart Inschrijver te voldoen aan de Geschiktheidseisen.

In geval van een Inschrijving door een Combinatie dienen de deelnemers, die dat deel van de opdracht uitvoeren waar de Geschiktheidseis betrekking op heeft, de gevraagde bewijslast voor dat onderdeel van de opdracht te overleggen. Dit zelfde geldt voor een hoofd/Onderaannemer constructie.

Indien HHR de overlegging verlangt van een door een erkende instantie opgestelde onafhankelijke verklaring dat de ondernemer aan bepaalde kwaliteitsnormen voldoet, verwijst zij naar kwaliteitsbewakingsregelingen die op de Europese normenreeksen op dit terrein zijn gebaseerd en die zijn gecertificeerd door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering.

### **4.2.1 Aansprakelijkheidsverzekering**

#### **Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering**

Een verzekering tegen schade ten gevolge van aansprakelijkheid in verband met personen- en/of zaakschade die voortvloeit uit c.q. verband houdt met de uitvoering van de opdracht. Deze aansprakelijkheidsverzekering (AVB) dient een primaire dekking te verlenen voor minimaal € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per verzekeringsjaar.

#### **Algemene eisen**

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de opdracht te gunnen, moet binnen zeven (7) kalenderdagen na het verzoek daartoe van de Aanbestedende dienst de bewijsstukken overleggen dat hij aan de Geschiktheidseis(en) voldoet. Daartoe overlegt de Inschrijver bijvoorbeeld de verzekeringspolissen of de verzekeringsovereenkomsten waaruit blijkt dat de dekking afdoende is. Uit de bewijsmiddelen moet in ieder geval blijken dat aan de verzekeringseis is voldaan. Als een Inschrijver een beroep doet op een verzekering die voor twee of meerdere ondernemingen uit een concern/holding/groep is afgesloten, moet uit het bewijsmiddel blijken dat de Inschrijver onder de dekking van die concernpolis valt. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door een deskundige (bijvoorbeeld een assurantiemakelaar) te laten toetsen of de verzekeringen van Inschrijver afgesloten zijn tegen in Nederland gebruikelijke voorwaarden.

Indien uw verzekering niet aan de omschreven dekking voldoet, dient u te verklaren dat in geval van voornemen tot gunning van de opdracht u de dekking zodanig ophoogt / aanpast dat voldaan wordt aan de gestelde verzekeringseisen. Indien deze verklaring ten aanzien van de bereidheid tot bijverzekeren ontbreekt en bij de controle van de bewijsstukken blijkt dat de op het moment van inschrijven aanwezige verzekering niet afdoende is, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

De Inschrijver draagt ervoor zorg dat de verzekeringen gedurende de looptijd van de opdracht blijven voldoen aan minimaal de eisen uit deze paragraaf. Op het moment dat de verzekering gedurende de opdracht wijzigt dan is Inschrijver verplicht om dit per direct, onder overlegging van de nieuwe of gewijzigde polis(sen), aan de Opdrachtgever te melden en indien de polisvoorwaarden naar het redelijk oordeel van de Opdrachtgever zijn verslechterd, het nodige bij te verzekeren.

#### 4.2.2 Beroepsbekwaamheid

##### Referentie-opdrachten

Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over de gewenste kerncompetenties welke nodig zijn om deze opdracht met goed gevolg uit te kunnen voeren.

Het betreft hier **een** zogenaamde 'zelf eis'. Een dergelijke eis houdt in dat Inschrijver, dan wel de Derde op wiens ervaring een beroep wordt gedaan, de desbetreffende kerncompetentie zelf uitgevoerd moet hebben.

Inschrijver kan zich beroepen op de technische bekwaamheid van andere natuurlijk- of rechtspersonen. In dat geval dient de Inschrijver deze Derde te betrekken bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan de Inschrijver wordt verleend is hij tot deze inzet verplicht. Hierbij wordt opgemerkt dat het de Inschrijver te allen tijde vrijstaat een verzoek tot wijziging in te dienen bij de Opdrachtgever.

Inschrijver dient per kerncompetentie één (1) referentie in waaruit blijkt dat de competentie, door uzelf of de partij waarmee u in samenwerking of onder aanneming (beroep op Derde) inschrijft, goed ten uitvoer is gebracht. Met één (1) referentie kunnen meerdere kerncompetenties worden aangetoond.

Kerncompetenties:

1. Kerncompetentie 1:

**Ontwerpen, leveren en beheren van een centraal Teams-gebaseerd telefonieplatform mét continuïteitsvoorzieningen:**

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het ontwerpen, leveren, configureren en beheren van een centraal telefonieplatform binnen een Microsoft 365-omgeving, gebaseerd op Microsoft Teams, inclusief PSTN-koppeling, vaste nummerplannen en aanvullende telefonie-applicaties, waarbij aantoonbaar is geborgd dat de telefonische bereikbaarheid ook bij calamiteiten of uitval van (delen van) het platform is gegarandeerd.

2. Kerncompetentie 2:

**Implementeren van complexe telefonie-gebruikersprofielen en groepsfunctionaliteit:**

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het functioneel en technisch implementeren van meerdere telefonie-gebruikers- en groepsprofielen binnen een organisatie met minimaal 500 eindgebruikers en meerdere afdelingen of functionele eenheden met uiteenlopende bereikbaarheidsbehoeften, waaronder belgroepen, recepties en piketdiensten.

3. Kerncompetentie 3:

**Migratie en levering van vaste én mobiele telecommunicatiediensten:**

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het projectmatig migreren, leveren en beheren van vaste en mobiele telecommunicatiediensten voor een organisatie met minimaal 500 mobiele aansluitingen, inclusief nummerportering, mobiele abonnementen en borging van netwerkbeschikbaarheid gedurende en na de transitie.

Voor iedere referentie geldt dat het een opdracht betreft die in de afgelopen drie (3) jaar is uitgevoerd (of nog loopt), gerekend op het tijdstip van de datum van sluiting van Inschrijving. Indien de referentie nog loopt dienen de reeds uitgevoerde werkzaamheden aantoonbaar te voldoen aan de onderhavige kerncompetentie.

Een Inschrijver kan zich technische bekwaamheid slechts toerekenen indien Inschrijver de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht.

Een prestatieverklaring inzake goede uitvoering dient te worden afgegeven door de primaire Opdrachtgever zelf. Uit de verklaring moet kunnen worden afgeleid dat het werk naar tevredenheid van de Opdrachtgever is uitgevoerd. Daarnaast moet uit de te verstrekken verklaring/aanvullende documenten opgemaakt kunnen worden dat aan de bovengenoemde kerncompetentie(s)/minimumeis(en) wordt voldaan.

Onder primaire Opdrachtgever wordt verstaan de eerste Opdrachtgever in de keten. In het geval dat de betreffende opdracht is uitgevoerd in onder aanneming voldoet een verklaring van de primaire Opdrachtgever aan de Onderaannemer als bewijs. Enkel de verklaring van een hoofdaannemer aan een Onderaannemer, of enkel de verklaring van de primaire Opdrachtgever aan de hoofdaannemer voldoet niet als bewijs. Een samenstelling van deze twee verklaringen wordt wel als bewijs geaccepteerd.

HHR behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met één of meer referenten ter verificatie van de gegevens. Indien de referentie bij bovengenoemde toetsing niet juist blijkt te zijn, voldoet u niet aan deze Geschiktheidseis en wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder inhoudelijk beoordeeld.

Inschrijver kan gebruik maken van Bijlage 4 en voegt deze bij zijn Inschrijving.

Kwaliteitsborging

Inschrijver dient aan te tonen over een gedegen kwaliteitszorgsysteem te beschikken door middel van het overleggen van een kopie van een geldig certificaat (NEN ISO 9001) wat toe ziet op de aard van de werkzaamheden, welke is opgesteld door een erkende instantie.

HHR aanvaardt gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Indien Inschrijver niet beschikt over dit certificaat of een gelijkwaardig certificaat, waarbij het verkrijgen van dit certificaat niet aan uw handelen te wijten is, dient u bij uw Inschrijving een onafhankelijke verklaring in van een erkende instantie, waaruit blijkt dat de door u genomen maatregelen gelijkwaardig zijn aan het gestelde in deze eis. Die verklaring heeft zowel betrekking op de inhoud van de maatregelen als op de frequente auditing van het systeem. Verder dient u aan te tonen dat u het certificaat heeft aangevraagd en aan te geven waarom u niet tijdig kunt beschikken over voornoemde certificaat.

#### Informatiebeveiliging

De Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een gecertificeerd informatiebeveiligingsmanagementsysteem conform de internationale norm ISO/IEC 27001. Deze certificering moet zijn afgegeven door een daartoe geaccrediteerde certificerende instantie en op het moment van inschrijving geldig zijn.

HHR aanvaardt gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Indien Inschrijver niet beschikt over dit certificaat of een gelijkwaardig certificaat, waarbij het verkrijgen van dit certificaat niet aan uw handelen te wijten is, dient u bij uw Inschrijving een onafhankelijke verklaring in van een erkende instantie, waaruit blijkt dat de door u genomen maatregelen gelijkwaardig zijn aan het gestelde in deze eis. Die verklaring heeft zowel betrekking op de inhoud van de maatregelen als op de frequente auditing van het systeem. Verder dient u aan te tonen dat u het certificaat heeft aangevraagd en aan te geven waarom u niet tijdig kunt beschikken over voornoemde certificaat.

### **4.2.3 Beroepsbevoegdheid**

Inschrijver dient te kunnen aantonen dat hij conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften is ingeschreven in het handelsregister of een beroepsregister. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel deze functie. Inschrijver dient een recente verklaring (niet ouder dan zes (6) maanden) op te kunnen leveren waaruit blijkt dat de Inschrijver, volgens de eisen die gelden in het land waarin de Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede te verstrekken. Indiening van een gewaarmerkte kopie van deze inschrijving volstaat. Uit de verklaring dient onder meer te blijken dat degene die de Inschrijving heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger van de Inschrijver is.

*In geval van een ingediende Inschrijving door een Combinatie, dienen alle deelnemers aan de Combinatie ieder afzonderlijk een bewijs van inschrijving in het beroepshandelsregister te overleggen.*

*In geval van een ingediende Inschrijving door een hoofd/Onderaannemer constructie, dient hoofdaannemer een bewijs van inschrijving in het beroepshandelsregister van de Onderaannemer te overleggen.*

## 5. Beoordeling Inschrijving

De Inschrijving wordt beoordeeld ten aanzien van formele voorschriften, volledigheid en de in deze leidraad gestelde Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Gunningcriteria. HHR doorloopt daarbij de volgende stappen:

Stap 1: Toetsing volledigheid en (rechts)geldigheid.

Getoetst wordt of aan alle formele voorschriften (hoofdstuk 3) wordt voldaan. De toetsing van de volledigheid betreft een toetsing van het aantal documenten van de Inschrijving zelf, evenals een toetsing aan de inhoud van de documenten.

Stap 2: Toetsing Uitsluitingsgronden en Geschiktheid.

Vervolgens vindt toetsing plaats aan de hand van Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen (hoofdstuk 4). Bij de toetsing wordt in beginsel uitsluitend uitgegaan van de door de Inschrijver ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en referentie-opdrachten.

***Indien de Inschrijving één van bovengenoemde toetsen niet doorstaat, wordt deze terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.***

### Gebrek of Gebreken

Voor zover dit is toegestaan op grond van het gelijkheidsbeginsel (en de dienaangaande jurisprudentie van het Hof van Justitie EU) en terzijde legging van de Inschrijving disproportioneel is, stelt HHR in het geval van een gebrek of gebreken in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), de bewijsmiddelen (bijvoorbeeld een Tevredenheidsverklaring) of de Inschrijving zelf de Inschrijver in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van twee (2) werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. HHR verzendt dit bericht elektronisch via TenderNed. Het niet of niet juist of niet tijdig herstellen leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. Gebreken die op grond van het gelijkheidsbeginsel (en de dienaangaande jurisprudentie) niet herstelbaar zijn, komen überhaupt niet in aanmerking voor herstel en leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving.

Stap 3: Beoordeling gunningscriteria.

Als de Inschrijving de toetsing uit stap 1 en 2 met goed gevolg heeft doorstaan, wordt deze verder beoordeeld op basis van de in dit document gestelde Gunningcriteria (hoofdstuk 6).

## 6. Gunningcriteria

De opdracht wordt gegund op basis van het gunningcriterium "Economisch Meest Voordelige Inschrijving" (EMVI): Beste prijs kwaliteit verhouding.

Welke Inschrijver de "Beste prijs kwaliteit verhouding Inschrijving" heeft gedaan, wordt aan de hand van de volgende Gunningcriteria bepaald:

1. Kwaliteit (65%)
  - K1 Ontzorging (25 %)
  - K2 Optimale beschikbaarheid (fall-back en soevereiniteit) (15 %)
  - K3 Netwerkdrukking en -kwaliteit (25 %)
2. Aanbiedingsprijs (35%)

De Inschrijving met het meest aantal punten is de Inschrijving met de Beste prijs kwaliteit verhouding.

De uitwerking en de waardering van de bovenstaande criteria is weergegeven in paragraaf 6.1.1. In deze paragraaf staat per criterium de maximaal toe te kennen aantal punten vermeld.

### 6.1 Beoordeling Gunningcriteria

Van de Inschrijvers die zowel de toets aan de volledigheid/geldigheid, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen met goed gevolg hebben doorstaan, worden de inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de Gunningcriteria.

#### 6.1.1 Kwalitatieve subgunningcriteria

De kwalitatieve documenten van de geldige inschrijvingen zullen worden voorgelegd aan het beoordelingsteam. De leden van de beoordelingscommissie zullen de kwalitatieve documenten onafhankelijk van elkaar beoordelen, waarna binnen het beoordelingsteam de scores en motivaties in consensus worden vastgesteld.

Kwalitatieve criteria	Subonderdeel	Maximaal te behalen punten
<b>K1 Ontzorging</b>	A: Implementatiefase	10
	B: Beheerfase	10
	C: Vernieuwingsfase	5
	<b>Totaal K1</b>	<b>25</b>
<b>K2 Optimale beschikbaarheid (fall-back en soevereiniteit)</b>	A: Calamiteitenschakeling	5
	B: Netwerkstoring	5
	C: Soeverein platform	5
	<b>Totaal K2</b>	<b>15</b>
<b>K3 Netwerkdrukking en -kwaliteit</b>	<b>Totaal K3</b>	<b>25</b>

## K1 Ontzorging

Omschrijving	Opdrachtgever hecht, mede vanuit haar rol als crisisorganisatie, veel waarde aan een uitstekende dienst- en serviceverlening. Ontzorging, mee- en vooruitdenken zijn hierbij sleutelwoorden. Ontzorging ziet Opdrachtgever in verschillende fases van de samenwerking met Opdrachtnemer terugkomen: A. Implementatiefase (10 punten) B. Beheerfase (10 punten) C. Vernieuwingsfase (5 punten)
Doelstelling	Opdrachtgever wordt gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst naar volle tevredenheid van Opdrachtgever ontzorgt. Dit betekent concreet dat de Opdrachtnemer in elke fase een stevige regierol pakt en ervoor zorgdraagt dat Opdrachtgever uitermate tevreden is over de dienstverlening. De tevredenheid komt terug in de periodieke prestatiemeting.
Verduidelijking	Tijdens de implementatiefase ligt de focus op een optimale configuratie en adoptie van het centrale telefonie platform en een adequate uitrol van de mobiele telecommunicatiedienst (zoals het verspreiden van simkaarten). De beheerfase richt zich op het efficiënt en professioneel afhandelen van operationele zaken en naar tevredenheid afhandelen van incidenten (een degelijk contractmanagement maakt hier onderdeel van uit). Tot slot is bij een langlopende overeenkomst actualisatie en, waar van toegevoegde waarde, vernieuwing onontbeerlijk (hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan transitie naar een omni-channel platform).
Beoordelingsaspecten	Inschrijver beschrijft en onderbouwd de wijze waarop deze: 1. In algemene zin aansluiting vindt bij de doelstelling. 2. Volledige controle heeft en houdt gedurende alle fases die bij de uitvoering van de overeenkomst terugkomen. Dit dient voor alle 3 de fases onafhankelijk te worden beschreven.  Bovenstaande aspecten worden integraal beoordeeld en wegen even zwaar.
Wijze van beoordelen	Voor alle beoordelingscriteria geldt dat de aanpak zo SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realiseerbaar, tijdsgebonden) mogelijk dient te worden omschreven. De maatregelen in de aanpak dienen effectief, aantoonbaar, controleer- en afdwingbaar te zijn. De voorgestelde maatregelen dienen voldoende concreet te zijn beschreven als eenduidige contractuele verplichtingen, rekening houdende met de karakteristieken van de opdracht.

	Onduidelijke of onvolledige informatieverstrekking of vage beloften resulteren in een lagere waardering/score.
Maximale score	25 punten totaal, als volgt onderverdeeld: A. Implementatiefase (10 punten); B. Beheerfase (10 punten); C. Vernieuwingsfase (5 punten).
Vormvoorschriften	<p>Lettertype 10, Font type Verdana, regelafstand enkel.</p> <p>Maximaal 3 pagina's A4 totaal, onderverdeeld in 1 A4 per fase (A, B en C).</p> <p><u>Let op</u> Het opnemen van hyperlinks is niet toegestaan.</p> <p><i>Indien u zich niet houdt aan de voorgeschreven vormvoorschriften dan worden alle documenten niet inhoudelijk beoordeeld. Dit resulteert in een beoordeling D op dit criterium.</i></p>

## K2 Optimale beschikbaarheid (fall-back en soevereiniteit)

Omschrijving	Opdrachtgever streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van het centrale telefonieplatform en de mobiele telecommunicatie dienst. In dit kader zijn een aantal mogelijke scenario's voorzien die vanuit technisch oogpunt impact kunnen hebben op de telefonische bereikbaarheid.
Doelstelling	De telefonievoorzieningen blijven in het geval van technische verstoringen en in het geval van geopolitieke spanningen, die impact hebben op het gebruik van IT-voorzieningen door overheidsorganisaties, in stand. Hierbij is een zo hoog mogelijke telefonische bereikbaarheid van met name de calamiteitenorganisatie gegarandeerd.
Case	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorziet Opdrachtgever op voorhand minimaal een 3-tal situaties die het realiseren van de doelstelling in gevaar kunnen brengen. Stel dat één of meerdere van deze situaties optreden. Verwerk in uw antwoord:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hoe u per situatie reageert en via welke communicatielijnen;</li> <li>- welke proactieve oplossing u aandraagt om de situatie op voorhand te mitigeren;</li> <li>- wat u van Opdrachtgever zelf verwacht.</li> </ul> <p>A. Opdrachtgever heeft een calamiteitschakeling geëist. Het is zover dat deze ingezet moet gaan worden aangezien een netwerkprobleem in de eigen organisatie van Opdrachtgever er voor zorgt dat de centrale (Teams) omgeving uitvalt waardoor inkomende verkeer</p>

	<p>op het algemeen nummer en een aantal groepsnummers niet afgehandeld kan worden.</p> <p>B. Het mobiele netwerk waar Opdrachtnemer gebruik van maakt, krijgt een landelijke storing voor de kiezen waardoor alle smartphones van medewerkers geen netwerkverbinding meer krijgen. Dit probleem houdt naar verwachting 4 uur aan. Binnen de calamiteitenorganisatie van Opdrachtgever breekt paniek uit, want we zitten midden in het stormseizoen en de telefonische bereikbaarheid is juist nu essentieel.</p> <p>C. De spanningen tussen Europa en de VS nemen toe. Het dreigement dat binnen enkele dagen de gehele Microsoft omgeving wordt afgekoppeld is serieus. Aangezien we willen voorkomen dat hierdoor onze telefonie omgeving uit de lucht gaat wordt besloten dat we de komende tijd het geboden alternatief van een (soeverein) telefonieplatform willen activeren waarmee onze telefonische bereikbaarheid gegarandeerd wordt. Hierbij is het streven om de configuratie van de verschillende gebruikersprofielen zoveel mogelijk in lijn te laten zijn met het centrale telefonie platform (op basis van Teams).</p> <p>Kunt u aangeven op welke wijze u mitigerende maatregelen in bovenstaande 3 situaties treft om te voorkomen dat de telefonische bereikbaarheid onder druk komt te staan?</p>
Beoordelingsaspecten	<p>Inschrijver beschrijft en onderbouwt de wijze waarop deze:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In algemene zin aansluiting vindt bij de doelstelling;</li> <li>2. Welke doorlooptijden, communicatie lijnen en bijbehorende KPI's worden gehanteerd;</li> <li>3. De algehele uniformiteit van de oplossingsrichting (integraliteit is beter).</li> </ol> <p>Bovenstaande aspecten worden integraal beoordeeld en wegen even zwaar.</p>
Wijze van beoordelen	<p>Voor alle beoordelingscriteria geldt dat de aanpak zo SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realiseerbaar, tijdsgebonden) mogelijk dient te worden omschreven. De maatregelen in de aanpak dienen effectief, aantoonbaar, controleer- en afdwingbaar te zijn. De voorgestelde maatregelen dienen voldoende concreet te zijn beschreven als eenduidige contractuele verplichtingen, rekening houdende met de karakteristieken van de opdracht. Onduidelijke of onvolledige informatieverstrekking of vage beloften resulteren in een lagere waardering/score.</p>
Maximale score	<p>15 punten totaal, als volgt onderverdeeld: A. Calamiteitschakeling (5 punten); B. Netwerkstoring (5 punten); C. Soeverein platform (5 punten).</p>

Vormvoorschriften	<p>Lettertype 10, Font type Verdana, regelafstand enkel.</p> <p>Maximaal 3 pagina's A4 totaal, onderverdeeld in 1 A4 per situatie (A, B en C).</p> <p><u>Let op</u> Het opnemen van hyperlinks is niet toegestaan.</p> <p><i>Indien u zich niet houdt aan de voorgeschreven vormvoorschriften dan worden alle documenten niet inhoudelijk beoordeeld. Dit resulteert in een beoordeling D op dit criterium.</i></p>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Beoordelingstabel K1 en K2

Waardering	Omschrijving	Score
<b>A</b>	<p>Er is uitstekend invulling gegeven aan de doelstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De voorgestelde aanpak is uitmuntend uitgewerkt op alle beoordelingsaspecten.</li> <li>- Inschrijver heeft alle beoordelingsaspecten volledig SMART beschreven, onderbouwd en zijn meetbaar.</li> <li>- Uit de beschreven maatregelen blijkt dat Inschrijver de opdracht volledig doorgrond en beheerst.</li> <li>- De voorgestelde aanpak is onderscheidend en/of biedt significante meerwaarde.</li> </ul>	100% van het maximaal aantal punten
<b>B</b>	<p>Er is goed invulling gegeven aan de doelstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De voorgestelde aanpak is goed uitgewerkt op bijna alle beoordelingsaspecten.</li> <li>- Inschrijver heeft alle beoordelingsaspecten overall goed SMART beschreven, onderbouwd en zijn meetbaar, waarbij enkele aspecten niet helemaal SMART, onderbouwd of meetbaar zijn.</li> <li>- Uit de beschreven maatregelen blijkt dat Inschrijver de opdracht goed doorgrond en beheerst.</li> <li>- De voorgestelde aanpak biedt meerwaarde, maar is niet significant onderscheidend.</li> </ul>	70% van het maximaal aantal punten
<b>C</b>	<p>Er is voldoende invulling gegeven aan de doelstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De voorgestelde aanpak is voldoende uitgewerkt op het merendeel van de beoordelingsaspecten.</li> <li>- Inschrijver heeft de meeste beoordelingsaspecten overall voldoende SMART beschreven, onderbouwd en zijn meetbaar, waarbij meerdere aspecten niet</li> </ul>	40% van het maximaal aantal punten

	<p>helemaal SMART, onderbouwd of meetbaar zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uit de beschreven maatregelen blijkt dat Inschrijver de opdracht voldoende doorgrond en beheerst.</li> <li>- De voorgestelde aanpak sluit aan bij de verwachtingen van Opdrachtgever, maar biedt geen meerwaarde.</li> </ul>	
<b>D</b>	<p>Er is in beperkte mate invulling gegeven aan de doelstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorgestelde aanpak is niet of onvoldoende uitgewerkt op meerdere beoordelingsaspecten. Er ontbreekt informatie op significante punten van de beoordelingsaspecten.</li> </ul> <p>En/of</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver heeft meerdere beoordelingsaspecten onvoldoende SMART beschreven of onderbouwd of zijn onvoldoende meetbaar.</li> </ul> <p>En/of</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uit de beschreven maatregelen blijkt in beperkte mate/ onvoldoende dat Inschrijver de opdracht doorgrond en beheerst.</li> </ul> <p>En/of</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorgestelde aanpak sluit onvoldoende aan bij de verwachtingen van Opdrachtgever.</li> </ul> <p>En/of</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt niet voldaan aan de vormvoorschriften die gelden.</li> </ul>	0 punten

### K3 Netwerkdruk en -kwaliteit

Als onderdeel van het gunningscriterium K3 stemt Inschrijver in met een door Opdrachtgever uit te voeren kwalitatieve toetsing van het aangeboden mobiele netwerk en de hierbij van toepassing zijnde uitgangspunten.

#### Uitgangspunten

- De meting wordt uitgevoerd op maximaal 40 locaties binnen en rondom het volledige beheergebied van Opdrachtgever (delen van de provincies Noord en Zuid Holland). Op deze locaties is dekking en kwaliteit van het mobiele netwerk van substantieel belang.
- De te toetsen locaties zijn vastgelegd in een totale locatielijst en betreffen merendeels eigen locaties van Opdrachtgever of medewerkers van Opdrachtgever.
- De te toetsen locaties zijn vooraf vastgesteld i.o.m. een onafhankelijke derde partij (Axians) en niet vooraf aan gegadigden kenbaar gemaakt.
- De toets wordt gedurende een periode van maximaal 2 weken tijdens de beoordelingsfase uitgevoerd door Axians.

- De resultaten van de toets worden na afronding door Axians aan team Inkoop bij Opdrachtgever kenbaar gemaakt. Opdrachtgever heeft geen invloed op de resultaten en uiteindelijke puntentoekenning op dit onderdeel van de gunningscriteria.
- De resultaten en puntentoekenning worden door team Inkoop (begeleidend inkoopadviseur) bij Opdrachtgever kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam nadat de kwalitatieve beoordeling van de overige gunningscriteria (K1 en K2) en het bepalen van de consensusscores op de verschillende onderdelen is vastgesteld.
- De metingen worden "in-car" uitgevoerd (hier is de eigen meetapparatuur van Axians aanwezig), op dezelfde plek voor alle te meten netwerken:
- bij de "in-car" meting is geen sprake van het gebruik van een externe antenne;
- indien er sprake is van een fysieke locatie wordt de toets uitgevoerd (zo dicht mogelijk) bij de ingang (buitenkant) van de betreffende locatie;
- indien er sprake is van een locatie zonder bebouwing zijn GPS coördinaten van de locatie leidend);
- voorafgaand aan elke meting wordt de meetapparatuur uitgezet en weer aangezet, zodat opnieuw aangemeld wordt op de verschillende netwerken.
- De toets wordt voor alle huidige Nederlandse mobiele netwerken (KPN, Odido en Vodafone, in willekeurige volgorde) uitgevoerd. Roaming via buitenlandse netwerken wordt niet meegenomen in de toets (de optie tot roamen is in de meetapparatuur uitgeschakeld);
- Er is sprake van 3 toetsen. Per toets worden de in de toets opgenomen meetcriteria gehanteerd;
- Tijdens de toets zullen zowel het 4G als 5G transmissietype worden gemeten. Metingen op eventueel nog beschikbare 2G en 3G netwerken worden niet meegenomen.
- Voor de uitvoering van de toets wordt gebruikgemaakt van professionele meetapparatuur:
  - Rohde & Schwarz Qualipoc drivetest-set
  - ROMES software suite
  - TMSE6 spectrum scanner (tot 6 GHz)
- Gemeten data wordt in een logfile met de exacte GPS meetlocatie vastgelegd.
- De resultaten van het meten van outdoordekking zijn altijd gebaseerd op een momentopname. Gelet op het grote aantal te meten locaties over het gehele beheergebied van opdrachtgever stelt Opdrachtgever dat sprake is van een representatieve steekproef en voldoende objectiviteit. Meetresultaten worden achteraf derhalve niet bijgesteld.

#### Uit te voeren toetsen

1. Toets op beschikbaarheid van voldoende netwerkdekking (radio performance)
2. Toets op kwaliteit van het netwerk (signaal/ruis verhouding)
3. Toets op dataprestaties (meting throughput en netwerk capaciteit)

#### Beoordeling toets 1 – beschikbaarheid voldoende netwerkdekking (radio performance)

De netwerkdekking wordt primair gemeten op signaalsterkte op een aantal van te voren vastgestelde locaties op de totale locatielijst. Op basis van het wel/niet voldoen aan de gemeten signaalsterkte wordt een puntenscore toegekend conform de onderstaande tabel:

Transmissie type	Criterium voldoende netwerkdekking	Puntenscore
4G	LTE-RSRP beter of gelijk aan - 104dBm	10 punten (per locatie)
5G	SS-RSRP beter of gelijk aan - 110dBm	

*Opmerkingen:*

- Indien één van beide criteria wordt gehaald dan wordt het puntenaantal toegekend
- Indien voor beide transmissietypen geen signaalsterkte voor voldoende netwerkdekking beschikbaar is wordt voor die betreffende locatie een strafpuntenscore van - 30 punten toegekend \*.
- Er wordt per locatie altijd één puntenscore toegekend (10 of -30).
- Maximaal te behalen puntenscore op netwerkdekking / signaalsterkte is **400 punten** (40 locaties \* 10 punten) indien op alle locaties voor transmissietype 4G en/of 5G een voldoende signaalsterkte wordt gemeten.

Beoordeling toets 2 – toets op kwaliteit van het netwerk (signaal/ruis verhouding)

Per locatie wordt de kwaliteit gemeten. Gecontroleerd wordt of de kwaliteit van het netwerk voldoet aan de gestelde norm.

Transmissietype	Criterium voor voldoende kwaliteit	Puntenscore
4G / 5G	SINR beter of gelijk aan 10 dB	5 punten (per locatie)

*Opmerkingen:*

- Indien conform toets 1 geen netwerkdekking wordt gemeten worden geen punten toegekend voor de betreffende meting.
- De maximaal te behalen puntenscore op kwaliteit van het netwerk is **200 punten** (40 locaties \* 5 punten, indien op alle locaties alle gesprekken tot stand komen en in stand blijven conform een minimale veldsterkte).

Beoordeling toets 3 – toets op dataprestaties (meting throughput en netwerk capaciteit)

Per locatie wordt 1 datasessie opgezet waarbij een bestand wordt gedownload conform het FTP protocol (via een server in Nederland). De sessie duurt 15 seconden en wordt na die tijd automatisch afgebroken.

Criterium voor voldoende data doorvoer	Puntenscore
Hoger als gem. 100Mbit/s doorvoer	5 punten
Tussen gem. 50Mbit/s en 150Mbit/s doorvoer	3 punten
Tussen gem. 10Mbit/s en 50Mbit/s doorvoer	1 punt
<10Mbit/s doorvoer	0 punten

*Opmerkingen:*

- Indien de datasessie niet kan worden opgezet wordt voor die betreffende locatie een strafpuntenscore van -5 punten toegekend.
- De maximaal te behalen puntenscore op dataprestaties is **200 punten** (40 locaties \* 5 punten), indien op alle locaties een sessie tot stand komt en de data doorvoer snelheid voldoende is conform de tabel.

Beoordelingsprocedure

- De punten van de toetsen 1, 2 en 3 worden gesommeerd. Hierbij zijn in totaal maximaal 800 punten te scoren.
- De beste inschrijver, zijnde de inschrijver met de hoogste puntenscore op de beoordelingsaspecten krijgt voor dit gunningscriterium het maximaal aantal te behalen gunningspunten (25), de overige inschrijvers scoren naar rato conform onderstaande formule:

**Berekening: score inschrijver / score inschrijver met de hoogste score \* 25 gunningspunten**

### 6.1.2 Financieel gunningcriterium

De Inschrijver dient de prijs aan te geven op het Tarievenblad Bijlage 2. Bij de invulling van de prijs dient u de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Als algemene restrictie geldt dat negatieve bedragen of bedragen van 0 euro niet mogen worden gegeven. Een uitzondering hierop kan zijn dat een kostenpost verdisconteert zit in een andere kostenpost.
- De op te geven prijzen dienen de volledige dienstverlening te dekken. Alle prijzen zijn exclusief BTW en kunnen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst per 1 januari 2028.
- Het betreft all-in-tarieven: administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage / overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen.
- Alle als onderdeel van de kwalitatieve gunningscriteria aangeboden producten en/of dienstverlening maakt onderdeel uit van de Inschrijving.
- Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed.
- Abnormaal biedgedrag (dat is biedgedrag waarbij een inschrijving die in verhouding tot de te verrichten werken, leveringen of diensten abnormaal laag of hoog lijkt) kan leiden tot ongeldigheid van uw Inschrijving. Als er sprake is van een abnormaal lage inschrijving wordt artikel 2.116 AW gevolgd. Dit omdat de inschrijving naar zijn aard niet past binnen het kader van wat het HHR heeft vastgesteld.

Nr.	Financieel criterium	Max. te behalen punten
F1	Prijs	<b>35 punten</b>

De Inschrijver met de laagst aangeboden prijs krijgt het maximaal aantal punten. U dient het Tarievenblad uit Bijlage 2 te gebruiken en bij uw Inschrijving te voegen.

**F1 Prijs** De score wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Score} = \text{MP} - ((\text{P} - \text{LP}) / \text{LP}) * \text{MP}$$

MP = Maximum aantal te behalen punten  
LP = Laagste inschrijfprijs  
P = Prijs van de desbetreffende Inschrijver

Indien de prijs van de desbetreffende inschrijver meer dan twee (2) maal zo hoog is dan de prijs van de Inschrijver met de laagste prijs zal dit volgens bovenstaande formule resulteren in een negatief aantal punten. Binnen onderhavige procedure wordt bij een negatief aantal punten de score nul (0) toegekend.

## 7. Gunning

Op grond van alle beschikbare informatie komt het aanbestedingsteam tot een totaal oordeel en een volgorde (van eindtotaal) van de Inschrijvers, inclusief een voorlopige winnaar. In principe is dit de Inschrijver die een geldige en volledige Inschrijving heeft ingediend, geen aanleiding geeft tot Uitsluitingsgronden en voldoet aan de Geschiktheidseisen, de eisen voor akkoord heeft bevestigd én het hoogste punttotaal voor de Gunningcriteria heeft behaald.

Bij een gelijke totaalscore wordt de Inschrijver met de hoogste score op het onderdeel K1 als economisch meest voordelig aangemerkt. Indien er ook op K1 gelijk gescoord is, wordt de Inschrijver met de hoogste score op K3 als economisch meest voordelig aangemerkt. Indien er ook op K3 een gelijk gescoord is, zal er loting plaats vinden.

Alle Inschrijvers ontvangen op TenderNed bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijving die het hoogste puntentotaal heeft behaald. Door dit bericht komt derhalve geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

De afgewezen Inschrijvers ontvangen via TenderNed een bericht van de afwijzing, waarin een samenvattende beschrijving wordt gegeven van de relevante redenen die tot de afwijzing van hun Inschrijving hebben geleid, waaronder het toelichten van de relatieve voordelen en kenmerken van de winnende Inschrijver(s).

Voorafgaand aan de definitieve gunning wordt de winnende Inschrijver in de gelegenheid gesteld op een daartoe strekkend verzoek van HHR alle zoals in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) omschreven verlangde bewijsstukken aan te leveren op TenderNed. Dit geldt eveneens voor de uit te voeren Proof of Concept (PoC), conform het Programma van Eisen (Bijlage 9), specifiek de eisen 53, 54, 55 en Bijlage F Toets criteria Proof of Concept.

Indien na controle blijkt dat alle bewijsstukken volledig en conform de gestelde voorwaarden zijn ingediend en dat de Proof of Concept (PoC) succesvol is verlopen, zal het bericht van definitieve gunning, na de bezwaartermijn, worden verzonden op TenderNed.

Indien de winnende Inschrijver de bewijsstukken niet volledig of conform de gestelde voorwaarden indient op TenderNed of als de PoC niet succesvol is doorlopen, wordt diens Inschrijving in beginsel terzijde gelegd.

In zulks geval zal de beoordeling op het onderdeel prijs opnieuw worden beoordeeld en zal de Inschrijver met de hoogste score als de winnende Inschrijver door HHR op TenderNed benaderd worden.

Iedere belanghebbende die het niet met de beslissing eens is, dient binnen maximaal twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de hiervoor bedoelde gunningsbeslissing een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank in 's-Gravenhage. Indien na het verstrijken van deze termijn van twintig (20) kalenderdagen geen civiel kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van deze beslissing en hebben zij hun recht ongedaan making van de gunning te vorderen, verwerkt. Indien na het verstrijken van deze termijn van twintig (20)

kalenderdagen geen bezwaren zijn ingediend, zal met de desbetreffende begunstigde Inschrijver een Overeenkomst worden aangegaan.

## **7.1 Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**

De winnende Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld op een daartoe strekkend verzoek van HHR alle bewijsstukken aan te leveren dat Inschrijver aan de Geschiktheidseisen voldoet. Dit verzoek wordt gedaan bij de schriftelijke mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing. Te overleggen bewijsstukken:

- Kopie(en) van de gevraagde verzekeringspolis(sen) of verklaring(en).
- Recente verklaring van inschrijving in het handels- of beroepsregister.
- Bewijslast inzake Kwaliteitsborging.

## **7.2 Verklaringen**

De winnende Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld om de gevraagde verklaringen aan te leveren dat Inschrijver voldoet. Dit verzoek wordt gedaan bij de schriftelijke mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing. Te overleggen bewijsstukken:

- Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022/576.
- Verklaring arbeidsbescherming en -voorwaarden.

### **Verificatie Beroep op Derde(n)**

Een Inschrijver kan om te voldoen aan de Geschiktheidseisen op de financiële en economische draagkracht en/of de bekwaamheid een beroep doen op een andere partij. Inschrijver verstrekt daartoe op verzoek van HHR, bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de Inschrijver de verplichting op zich neemt deze Derde bij de uitvoering van de opdracht te betrekken bij de onderdelen waarvoor het beroep is gedaan. Als bewijsmiddel kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaannemings-)overeenkomst of een ter zake door de Inschrijver en de andere natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van HHR.

De gevraagde informatie dient volledig te worden ingediend op TenderNed. Indien niet alle gevraagde informatie volledig en tijdig wordt ingediend, of indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in de Inschrijvingsleidraad is gesteld, wordt, de Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

## **Bijlage 1. Interactieve Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**

## **Bijlage 2. Tarievenblad**

### **Bijlage 3. Overeenkomst (concept)**

## **Bijlage 4. Model referentie-opdrachten**

## **Bijlage 5. Prestatiemeting**

## **Bijlage 6. Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden bij IT/ICT-overeenkomsten (AWBIT) 2023**

**Bijlage 7. Verklaring inzake de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht**

## **Bijlage 8. Verklaring inzake VERORDENING (EU) 2022-576**

## **Bijlage 9. Programma van Eisen (PvE)**

## **Bijlage 10. Verslag Marktconsultatie**

## **Bijlage 11. Overeenkomst verwerkersverantwoordelijken**

## **Bijlage 12. Service Level Agreement (SLA)**