



Sportbedrijf
Rotterdam

Beschrijvend document Openbare Europese aanbesteding

Mobiele Abonnementen

Sportbedrijf Rotterdam
Opgesteld door: Ashley Beijer

5 augustus 2026

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

INLEIDING.....	5
1. ORGANISATIE EN DE OPDRACHT.....	6
1.1. Beschrijving organisatie.....	6
1.2. Beschrijving van de opdracht.....	6
1.2.1. Huidige situatie.....	6
1.2.2. Gewenste situatie.....	7
1.2.3. Raming opdracht.....	8
1.2.4. Looptijd Raamovereenkomst.....	8
1.3. Reservebank constructie.....	8
1.4. Verwerking van persoonsgegevens.....	9
2. PROCEDURE.....	10
2.1. Keuze procedure.....	10
2.2. Planning.....	10
2.3. Nota van Inlichtingen.....	10
2.4. Klachtenafhandeling.....	10
2.5. Social Return on Investment.....	11
3. WIJZE VAN INDIENEN INSCHRIJVINGEN.....	12
3.1. Voorwaarden aan de inschrijving.....	12
3.2. Onderaannemers of een samenwerkingsverband.....	12
3.2.1. Onderaannemers.....	12
3.2.2. Samenwerkingsverband.....	13
3.3. Checklist.....	14
4. EISEN AAN DE ONDERNEMING.....	15
4.1 Uitsluiting en geschiktheid.....	15
4.2 Geschiktheidseisen.....	16
4.2.1. Financiële en economische draagkracht.....	16
4.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid.....	17
5. PROGRAMMA VAN EISEN.....	20
6. GUNNINGPROCEDURE.....	27
6.1. Beoordelingsprocedure.....	27
6.2. Gunningsprocedure.....	31
7. ALGEMENE BEPALINGEN AANBESTEDING.....	32

Definitielijst

Aanbestedende dienst

Sportbedrijf Rotterdam Holding B.V., Sportbedrijf Rotterdam B.V. en Sportbedrijf Rotterdam Projecten B.V., ook wel 'SR' genoemd of 'Opdrachtgever'.

Aanbestedingsstukken/documentatie

Alle documenten in de aanbestedingsprocedure die door Aanbestedende dienst zijn ingebracht.

Aanbestedingswet

De Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Aanbestedingswet 2012), Stb. 2012, 542

Gestanddoeningstermijn

De voorgeschreven termijn gedurende welke de Inschrijver garant moet staan voor zijn inschrijving/aanbieding.

Gunningsbeslissing

De keuze van SR in de Gunningsfase voor de Inschrijver met wie hij de Raamovereenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Raamovereenkomst te sluiten.

Gunningcriteria

(Kwalitatieve) criteria op basis waarvan de Inschrijving van een Inschrijver wordt beoordeeld.

Gunningprocedure

Het proces op basis waarvan gunning tot stand komt.

Inschrijver

Een onderneming die een Inschrijving heeft gedaan.

Inschrijving

Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst, gebaseerd op de eisen en criteria zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.

Kritische prestatie indicator (KPI)

Variabele om prestaties te analyseren. Op basis van metingen wordt hierbij bepaald of het afgesproken kwaliteitsniveau waaraan een dienst of uitgevoerd werk moet voldoen wordt gehaald.

Opdrachtnemer

De in de Raamovereenkomst genoemde wederpartij.

Opdrachtgever

SR zal ten tijde van de uitvoering van de Raamovereenkomst als Opdrachtgever optreden.

Raamovereenkomst

Een schriftelijke overeenkomst tussen Sportbedrijf Rotterdam en één of meer Opdrachtnemers met als doel het plaatsen van toekomstige opdrachten.

**Verwerkersovereenkomst**

Een schriftelijke overeenkomst tussen Sportbedrijf Rotterdam en één Opdrachtnemer waarin afspraken worden vastgelegd over de verwerking en bescherming van persoonsgegevens door een externe partij volgens de AVG.

INLEIDING

Dit document betreft het beschrijvend document voor de Openbare Europese aanbesteding Mobiele Abonnementen ten behoeve van het Sportbedrijf Rotterdam. Wij nodigen je uit om in te schrijven op deze Europese aanbesteding.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed.

In dit beschrijvend document wordt verwezen naar het aanbestedingsplatform. Aan de hand van dit document dien je de gevraagde gegevens in te vullen op het aanbestedingsplatform en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. Je dient de verklaringen in te vullen volgens de beschikbare bijlagen en deze verklaringen, desgevraagd, te ondertekenen en toe te voegen (te uploaden) in de aanbesteding op het aanbestedingsplatform.

Hierbij geldt dat in geval van strijdigheden van informatie en zaken tussen het beschrijvend document en TenderNed, het beschrijvend document leidend is.

De opbouw van dit beschrijvend document is als volgt:

- Hoofdstuk 1: Beschrijving van de organisatie en de aan te besteden opdracht
- Hoofdstuk 2: Procedure
- Hoofdstuk 3: Wijze van indiening Inschrijving
- Hoofdstuk 4: Eisen aan de onderneming
- Hoofdstuk 5: Programma van Eisen
- Hoofdstuk 6: Gunningsprocedure
- Hoofdstuk 7: Algemene bepalingen ten behoeve van de aanbesteding

Verder zijn bij dit beschrijvend document 9 bijlagen in TenderNed opgenomen. Het betreft de onderstaande bijlagen:

Bijlages	
Bijlage 1	Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten
Bijlage 2	Verklaring omtrent inschrijving
Bijlage 3	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 4	Referentieopdracht
Bijlage 5	SROI
Bijlage 6	Prijzenblad
Bijlage 7	Concept reservebankovereenkomst
Bijlage 8	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 9	Verklaring geen Russische betrokkenheid

1. ORGANISATIE EN DE OPDRACHT

1.1. Beschrijving organisatie

Sportbedrijf Rotterdam Holding is onderverdeeld in twee dochterondernemingen, wetende Sportbedrijf Rotterdam B.V. en Sportbedrijf Projecten B.V.

- Sportbedrijf Rotterdam B.V. is verantwoordelijk voor de strategie, programmering én exploitatie.
- Sportbedrijf Projecten B.V. is verantwoordelijk voor alle (nieuw)bouwprojecten.

Sportbedrijf Rotterdam B.V. (hierna: SR) is penvoerder en hoofdafnemer van de onderhavige aanbesteding. Contractmanagement ligt na gunning ook bij SR.

Wij exploiteren, onderhouden en ondersteunen sportlocaties door heel de stad. Van gymzalen en sporthallen tot atletiekbanen, hockeyvelden en zwembaden. We zorgen dat zij alles krijgen wat ze nodig hebben, zodat zij op hun beurt weer alles kunnen bieden wat sporters en verenigingen nodig hebben. Zo zorgen we ervoor dat elke Rotterdammer altijd vlakbij een goede, schone en veilige sportlocatie woont.

Duurzaamheidsvisie

De duurzaamheidsvisie van Sportbedrijf Rotterdam is samengevat: "Sportbedrijf Rotterdam is er voor de wereld van morgen. Een wereld waarin schone lucht, groene ruimte en een aangenaam klimaat vanzelfsprekend blijven. In die groene wereld zijn mensen gezond en fit, halen zij energie en plezier uit sport en bewegen en dragen ze een steentje bij aan de samenleving. Wij inspireren sporters om voor zichzelf en de omgeving te zorgen, want voor een gezond leven zijn we ook afhankelijk van de natuur. We moedigen aan dat sportlocaties en sporters meedoen met onze initiatieven, het liefste ook thuis. Kortom: wij maken sport en bewegen zo aantrekkelijk en duurzaam mogelijk, voor iedereen, voor vandaag én morgen."

Voor nadere informatie over SR wordt verwezen naar de website van Sportbedrijf Rotterdam: www.sportbedrijfrotterdam.nl.

1.2. Beschrijving van de opdracht

Het doel van deze Europese aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer voor het leveren van zakelijke mobiele abonnementen en simkaarten ten behoeve van SR. Deze behoefte is ontstaan gezien de overeenkomst met de huidige leverancier af loopt.

1.2.1. Huidige situatie

In januari 2022 is SR een Raamovereenkomst aangegaan met een externe partij voor mobiele abonnementen. SR heeft momenteel ca. 292 abonnementen. Hiermee kunnen medewerkers van SR onbeperkt bellen en maken zij gebruik van een gezamenlijke databundel. Op 31 januari 2027 loopt deze Raamovereenkomst af. De mobiele abonnementen lopen af op 31 mei 2027.

Daarnaast maakt SR momenteel ook gebruik van 91 spraak abonnementen ten behoeve van het toegangscontrolesysteem (TCS) op verschillende locaties.

SR heeft altijd een voorraad niet geactiveerde simkaarten op kantoor liggen. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht. SR kan indien nodig de simkaart op ieder gewenst moment activeren en deactiveren als bijvoorbeeld iemand uit dienst gaat.

Via een onlineportaal kan SR zelf informatie inzien. Denk hierbij aan alle abonnementen, medewerkers, mobiele nummers, simkaartnummers, puk-codes. Daarnaast kan SR via het onlineportaal zelfstandig acties verrichten, zoals:

- diensten wijzigen, zoals voicemail, internationaal bellen, premium diensten, voice roaming aan- en uitzetten;
- data blokkeren;
- data roaming aan- en uitzetten;
- een data roaming limiet selecteren;
- simkaart blokkeren;
- simkaart vervangen;
- abonnement beëindigen;
- uitporteren nummer.

SR werkt samen met een externe partij die een single point of contact (SPOC) levert als dienst. Medewerkers van SR kunnen vragen, storingen en klachten melden bij de SPOC. Vragen over mobiele abonnementen kunnen ook gesteld worden aan de SPOC. Dit is in de afgelopen jaren weinig gebeurd en ging voornamelijk over codes en verloren simkaarten.

1.2.2. Gewenste situatie

SR wil de huidige situatie voortzetten, waarbij de simkaarten voor het toegangscontrolesysteem als optie wordt meegenomen. Opdrachtnemer dient verschillende typen simkaarten te kunnen leveren, waaronder een normale SIM, micro-SIM, nano-SIM en eSIM.

Voor SR is het essentieel dat de telefonische bereikbaarheid (spraak en data) in de praktijk structureel en betrouwbaar is geborgd, zodat medewerkers hun werkzaamheden zonder belemmeringen kunnen uitvoeren. De dienstverlening van Opdrachtnemer dient hierop te zijn ingericht. Opdrachtnemer dient in de dagelijkse praktijk aantoonbaar te beschikken over een stabiele en goed functionerende verbinding voor spraak en data. Opdrachtnemer spant zich proactief in wanneer SR-klachten meldt over de bereikbaarheid, met als doel deze zo spoedig mogelijk op te lossen. Daarbij adviseert Opdrachtnemer SR actief over mogelijke maatregelen ter verbetering van de bereikbaarheid.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst bepaalt SR of, wanneer en op welke wijze de huidige spraak-only abonnementen worden overgezet naar Opdrachtnemer. Daarbij worden de financiële impact, de gevolgen voor de bedrijfsvoering en de uitvoerbaarheid meegewogen. Gezien de kosten en inspanningen die gepaard gaan met het vervangen van simkaarten op alle locaties, wordt een volledige migratie op voorhand als niet waarschijnlijk beschouwd. SR behoudt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst nadrukkelijk de mogelijkheid voor om, op basis van gewijzigde omstandigheden of inzichten, alsnog een andere keuze te maken ten aanzien van de migratie van de spraak-only abonnementen.

Scope

- **Type 1:** Abonnement bedrijfsbundel met onbeperkte spraak (incl. sms) en minimaal 5GB data in NL en EU.

Optioneel

- **Type 2:** Spraak-only abonnementen ten behoeve van het toegangscontrolesysteem;
- **Type 3:** Data-only abonnementen

Buiten scope

Buiten de scope van deze aanbesteding valt (ondermeer, maar niet uitsluitend):

- Hardware, zoals smartphones en tablets.

1.2.3. Raming opdracht

De maximale waarde van de Raamovereenkomst is € 325.000, - exclusief btw.

Inschrijvers kunnen geen rechten aan bovenstaande inschatting ontlelen. Er is geen sprake van een afnameverplichting.

1.2.4. Looptijd Raamovereenkomst

SR is voornemens om met één partij een Raamovereenkomst af te sluiten. De Concept Raamovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 3. De aanvangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 februari 2027.

De initiële looptijd van de Raamovereenkomst bedraagt twee (2) jaar. De Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op 31 januari 2029, zonder dat hiervoor schriftelijke opzegging door SR is vereist.

Zes (6) maanden voordat de Raamovereenkomst afloopt doet Opdrachtnemer een financieel en marktconform voorstel voor de verlenging van twee (2) jaar. SR kan bij verlenging van de Raamovereenkomst gebruik maken van dit financiële voorstel. Indien SR niet akkoord gaat met het financiële voorstel, dan wordt ook de overeenkomst niet verlengd.

De Raamovereenkomst kan éénmaal verlengd worden met twee (2) jaar, de maximale looptijd van de Raamovereenkomst is vier (4) jaar. Indien SR de Raamovereenkomst wil verlengen, maakt zij dit uiterlijk drie (3) maanden voor het aflopen van de Raamovereenkomst kenbaar aan Opdrachtnemer.

De abonnementen lopen tot en met 31 mei 2029 of, indien gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie, tot en met 31 mei 2031. Voor de abonnementen geldt dat deze einddatum ongewijzigd blijft, ongeacht het moment van activatie binnen de Raamovereenkomst.

1.3. Reservebank constructie

SR maakt voor deze aanbesteding gebruik van een 'reservebankconstructie'. Hierbij wordt de Raamovereenkomst aan één (1) Inschrijver gegund en zit de Inschrijver die tweede is geworden in de rangorde en niet in aanmerking is gekomen voor gunning van de Raamovereenkomst op de zogenaamde 'reservebank'.

Dit betekent dat de gegunde Inschrijver de werkzaamheden uitvoert en de Inschrijver op de reservebank geen werkzaamheden uitvoert. Als echter, om welke reden dan ook, de gegunde Inschrijver uitvalt en de Raamovereenkomst met deze Inschrijver wordt beëindigd, wordt er niet opnieuw aanbesteedt. De Inschrijver die op de reservebank zit krijgt vervolgens de Raamovereenkomst gegund.

De Inschrijver die als tweede eindigt in de rangorde, doet zijn Inschrijving gestand van een maximale termijn van één (1) jaar na de inschrijfdatum. Met de Inschrijver op de tweede plek in de rangorde wordt dus initieel geen Raamovereenkomst gesloten.

Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met voorgenoemde werkwijze en is hij bereid om zijn Inschrijving één (1) jaar gestand te doen indien hij op de tweede plek in de rangorde is geëindigd. Dit geldt derhalve alleen voor de Inschrijver die op de tweede plek in de rangorde is geëindigd. Er zit slechts één (1) Inschrijver op de reservebank.

Met de Inschrijver die op de tweede plek in rangorde eindigt wordt een reservebankovereenkomst afgesloten. De concept reservebankovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 7.

1.4 Verwerking van persoonsgegevens

Bij de uitvoering van deze opdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Opdrachtnemer dient daarom in te stemmen met de in bijlage 8 bijgevoegde verwerkersovereenkomst. Het document dient na gunning te worden ondertekend.

2. PROCEDURE

2.1. Keuze procedure

Deze aanbesteding vindt plaats met inachtneming van en conform de Aanbestedingswet 2012. Voor deze aanbesteding wordt de “openbare procedure” gehanteerd.

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een Openbare Europese procedure:

- De geschatte waarde van de onderhavige aanbesteding overschrijdt het wettelijke drempelbedrag van €216.000,- voor het uitvoeren van Europese aanbestedingen voor leveringen en diensten ruimschoots.
- SR verwacht op basis van marktkennis dat er minder dan tien (10) ondernemers een inschrijving zullen doen. Gelet op de vraag van SR en het aanbod vanuit de markt is er gekozen voor de openbare procedure.

Er is geen sprake van percelenverdeling vanwege de samenhang van de opdracht. Tevens is er, gezien de samenstelling van de markt, sprake van voldoende mededinging.

2.2. Planning

Behorende bij dit beschrijvend document wordt onderstaande planning gehanteerd.

Activiteit	Datum	Tijdstip
Publicatie aanbesteding	5 augustus 2026	
Uiterste datum voor het stellen van vragen (NVI-1)	10 september 2026	10:00 uur
Publiceren nota van inlichtingen 1	24 september 2026	
Uiterste datum voor het stellen van vragen (NVI-2)	8 oktober 2026	10:00 uur
Publiceren nota van inlichtingen 2	22 oktober 2026	
Sluiting inschrijvingstermijn	5 november 2026	10:00 uur
Geplande voorlopige Gunning	26 november 2026	
Einde bezwaartermijn	17 december 2026	
Beoogde ingangsdatum Raamovereenkomst	1 februari 2027	

De planning is indicatief voor wat betreft de door SR te verrichten handelingen. Aan de planning kunnen door Inschrijver geen rechten worden ontleend.

2.3. Nota van Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag-antwoordmodule via TenderNed worden gesteld.

Alle vragen en daarbij behorende antwoorden worden geanonimiseerd bekend gemaakt door middel van een nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten en zal daarom aan alle Inschrijvers worden toegezonden.

Er wordt verzocht correspondentie uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te laten verlopen.

2.4. Klachtenafhandeling

SR heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in de definitieve versie “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2022-02/handreiking_klachtenafhandeling-januari2022.pdf

Eventuele klachten, kunnen conform het gestelde in de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”, enkel via het klachtenmeldpunt van Sportbedrijf Rotterdam worden ingediend. Dit kan via info@sportbedrijfrotterdam.nl.

De afhandeling van jouw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in hoofdstuk 4.3 in de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”.

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

2.5. Social Return on Investment

Sportbedrijf Rotterdam hecht waarde aan Social Return on Investment (SROI) en gelijke kansen binnen de samenleving. Sportbedrijf Rotterdam wil, door een leverancier te contracteren, samen bijdragen aan de invulling van haar SROI-beleid. U vindt de toelichting op SROI in bijlage 5. Voor deze opdracht zal Opdrachtnemer jaarlijks 2% van de opdrachtwaarde investeren in SROI. Binnen het beleid kent Sportbedrijf Rotterdam twee (2) vormen van SROI. Opdrachtnemer maakt jaarlijks een keuze uit onderstaande twee opties over de wijze waarop dit bedrag wordt geïnvesteerd:

Optie 1: Sport

Opdrachtnemer stelt in het kader van SROI het bedrag ter beschikking aan Sportbedrijf Rotterdam om te investeren in sociaal-maatschappelijke (sport)programma's en activiteiten. In de bijlage 5 vindt u een uitgebreidere toelichting op het SROI-beleid en voorbeelden van investeringsmogelijkheden.

Optie 2: Traditioneel

Opdrachtnemer zet in het kader van SROI-medewerkers in met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Sportbedrijf Rotterdam maakt sport en bewegen in Rotterdam mogelijk en heeft een duidelijke voorkeur in maatschappelijke betrokkenheid voor de eerste optie. Na gunning zullen Sportbedrijf Rotterdam en Opdrachtnemer de invulling van Social Return afstemmen. De peildatum voor de SROI-afdracht loopt van 1 november tot en met 31 oktober van het daaropvolgende jaar. De SROI-verplichting is tevens van toepassing op eventuele verlengingen van de overeenkomst en wordt berekend over het volledige opdrachtbedrag, inclusief meerwerk.

3. WIJZE VAN INDIENEN INSCHRIJVINGEN

3.1. Voorwaarden aan de inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan SR besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De Inschrijving dient aan alle eisen te voldoen en op alle wensen zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten in te gaan.

Ondertekening van de inschrijving dient te geschieden door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens Inschrijver op te treden en in voorkomend geval door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de betreffende leden van het samenwerkingsverband. Als in de aanbestedingsdocumenten de eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een 'bevoegde vertegenwoordiger' dan moet Inschrijver aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen.

Op TenderNed staat beschreven hoe je de inschrijving dient in te dienen. De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf 2.2 Planning bij "Sluiting inschrijvingstermijn". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

Je vindt de bijlagen die ten behoeve van de inschrijving ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform. Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform worden door SR in behandeling genomen.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden ingescand of voorzien te zijn van een geavanceerde elektronische handtekening.

Desgevraagd dient Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan SR te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan ertoe leiden dat jouw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Verklaring omtrent inschrijving

Inschrijver dient bijlage 2 rechtsgeldig te ondertekenen. Door ondertekening van de Verklaring omtrent Inschrijving verklaart de Inschrijver tevens akkoord te gaan met en zich te verbinden aan de volledige inhoud van de inschrijving en alle daarbij behorende documenten. De ondertekening van deze verklaring geldt derhalve als ondertekening van de gehele inschrijving.

3.2. Onderaannemers of een samenwerkingsverband

3.2.1. Onderaannemers

Als Inschrijver een deel van de opdracht in onder aanneming wil geven om te kunnen voldoen aan (een) geschiktheidseis(en) dan dient de Inschrijver aan te geven:

- I. Welke onderaannemer(s) dit betreft;
- II. Voor welk deel van de Opdracht deze onderaannemer(s) zal (zullen) worden ingeschakeld dan wel voor welke geschiktheidseis(en) de Inschrijver een beroep doet op deze onderaannemer(s).

Tevens dient elke onderaannemer een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het UEA genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Van alle onderaannemers dient na de mededeling van de Gunningsbeslissing op eerste verzoek van SR een bewijs van inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister te worden overgelegd.

De onderaannemer(s) voeren namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer de opdracht uit. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering daarvan. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

De Opdrachtnemer dient de betreffende onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht en dienovereenkomstig in te zetten. In het geval dat de Opdrachtnemer een beroep doet op de betreffende onderaannemer(s) dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering ook werkelijk gebruik kan maken van de benodigde middelen (kennis, mens, materieel) van de betreffende onderaannemer(s). Na inschrijving mag de samenstelling van hoofdaannemer met één of meer onderaannemer(s) alleen worden gewijzigd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van SR.

Indien een Inschrijver conflicterende belangen heeft, die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst, kan SR ervan uitgaan dat de Inschrijver niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het geval is, kan de inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking komen.

3.2.2. Samenwerkingsverband

Als de Inschrijver zich inschrijft als samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A van het UEA met welke partij(en) hij een samenwerkingsverband aangaat. Alle leden van het samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de opdracht. Partijen in een samenwerkingsverband kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende inschrijvingen ongeldig. Wijzigingen in de samenstelling van het samenwerkingsverband na indiening van de inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van SR, leidt in de regel tot uitsluiting. Tevens dient via een machtiging verklaring aangegeven te worden wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijke gemachtigde jegens de aanbestedder op mag treden.

3.3. Checklist

De volgende documenten en/of verklaringen dienen door Inschrijver ingediend te worden. Alleen de winnende Inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Indienen op verzoek SR' aan te leveren.

Document	Indienen bij inschrijving	Indienen op verzoek SR
Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	x	
Gedragsverklaring aanbesteden		x
Verklaring belastingdienst nakomen fiscale verplichtingen		x
Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf		x
Kopie geldig polis blad beroepsverzekering		x
Uittreksel uit het Handelsregister	x	
Referenties	x	
Bewijsstuk kwaliteitsborgingssysteem conform ISO 9001:2015		x
Bewijsstuk milieumanagementsysteem conform ISO 14001 of gelijkwaardig		x
Bewijsstuk informatiebeveiliging conform ISO 27001 of gelijkwaardig.		x
Uitwerking subgunningscriteria K1 en K2	x	
Bijlage 2 - Verklaring omtrent inschrijving (aantoonbaar rechtsgeldig ondertekend)	x	
Bijlage 6 - Ingevuld prijzenblad	x	
Bijlage 9 - Verklaring geen Russische betrokkenheid (aantoonbaar rechtsgeldig ondertekend)	x	

4. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet welke gegevens bij de inschrijving moeten worden verstrekt en aan welke criteria de onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

4.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én Inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het UEA of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA kan leiden tot uitsluiting.

Je dient te beschikken over een Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar gerekend vanaf de datum van sluiting van de inschrijvingstermijn.

Ook kan aan de winnende Inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst te overleggen, die niet ouder is dan een half jaar gerekend vanaf de datum van sluiting van de inschrijvingstermijn. Let op dat je deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

4.1.1. Sanctiemaatregelen: verbod Russische betrokkenheid

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is het aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen. De SR sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland. Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

SR sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket. Inschrijver dient Bijlage 9 Verklaring Russische betrokkenheid volledig in te vullen en te uploaden in bij de Inschrijving in TenderNed.

Gevolgen van Russische betrokkenheid

In het geval SR op enig moment gedurende aanbestedingsprocedure vaststelt dat sprake is van betrokkenheid van een Russische partij, wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. Het eerder geuite voornemen tot gunning wordt dan ingetrokken. Vervolgens wordt het voornemen tot gunning geuit aan de partij welke als tweede in de rangorde is geëindigd.

In het geval SR op enig moment gedurende de uitvoering van de overeenkomst vaststelt dat sprake is van betrokkenheid van een Russische partij, wordt de overeenkomst met

onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst ontbonden. SR is in dat geval op geen enkele wijze schadelijktig.

4.2 Geschiktheidseisen

4.2.1. Financiële en economische draagkracht

De geschiktheidseisen zoals bedoeld in Deel IV van het UEA staan hieronder vermeld.

Indien Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel Inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

Geschiktheidseis 1: Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf

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

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

Het is niet nodig om jaarrekeningen, jaarverslagen etc. als bewijsstukken aan de Inschrijving toe te voegen.

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

De winnende Inschrijver dient op een daartoe strekkend verzoek van SR de bovengenoemde bewijsstukken te leveren dat Inschrijver aan bovenvermelde geschiktheidseis voldoet. De desbetreffende Inschrijver dient dan binnen zeven (7) kalenderdagen aan te tonen dat hij aan de deze eis voldoet.

SR heeft het recht om, indien zij dit noodzakelijk acht, na de gunning een rapport op te vragen bij een kredietwaardigheidsinstantie als CMBK, Dun & Bradstreet of vergelijkbaar. SR zal dit rapport beoordelen en de risico's zorgvuldig afwegen. Indien SR de betreffende partij als risicovol acht, behouden wij ons het recht voor de voorlopige gunning in te trekken.

Geschiktheidseis 2: Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's (BAV) en bedrijfsrisico's (AVB).

De hoogte van deze verzekering dient minimaal €1.500.000,- per schadegeval te bedragen en minimaal €3.000.000,- per jaar. De winnende Inschrijver dient op een daartoe strekkend verzoek van SR de bovengenoemde bewijsstukken te leveren dat Inschrijver aan bovenvermelde geschiktheidseis voldoet. De desbetreffende Inschrijver dient dan binnen zeven (7) kalenderdagen aan te tonen dat hij aan de deze eis voldoet.

Geschiktheidseis 3: Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd.

Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. De desbetreffende Inschrijver dient dan aan te tonen dat hij aan de deze eis voldoet. Het betreft onderstaand bewijsstuk:

- Uittreksel uit het Handelsregister dat op tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan **zes** maanden. Het uittreksel dient te zijn voorzien van een waarmerk.

4.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Geschiktheidseis 4: Referenties

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

Kerncompetentie:

'Inschrijver heeft ervaring met het leveren (implementatie, configuratie, beheer en onderhoud) van minimaal 140 mobiele abonnementen met simkaarten, waarbij Opdrachtgever via een online portaal de actuele status per abonnement kan inzien en rapporteren.

Eisen aan de referentie

- De referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- Er mag alleen een geheel afgeronde opdracht als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de organisatie te zijn uitgevoerd. SR kan dit nagaan bij de referent.
- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 4 - Referentieopdracht.

Geschiktheidseis 5: Eisen aan maatregelen die Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen

De Inschrijver dient ten aanzien van gevraagde dienstverlening over een werkend kwaliteitsborgingssysteem te beschikken. Dit kwaliteitsborgingssysteem dient minimaal te voldoen aan de normen zoals opgenomen in tenminste ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. Deze Inschrijver dient dit aan te tonen door het overleggen van:

- een kopie van het meest recente geldige certificaat met vermelding van het jaar van afgifte en de expiratedatum, of
- een kopie van het meest recente geldige certificaat betreffende een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem met vermelding van het jaar van afgifte en de expiratedatum van het certificaat. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een instantie, die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering als bedoeld in artikel 2:96 Aw. Inschrijver dient hierbij onderbouwd toe te lichten en aan te tonen dat het gecertificeerde kwaliteitsborgingssysteem gelijkwaardig is.

SR zal bij de Inschrijver aan wie het voornemen tot gunning zal worden uitgebracht de bewijsstukken voor het voldoen aan de eis met betrekking tot het kwaliteitsborgingssysteem opvragen. De desbetreffende Inschrijver dient dan binnen zeven (7) kalenderdagen aan te tonen dat hij aan de deze eis voldoet.

Geschiktheidseis 6: Eisen aan de maatregelen inzake milieubeheer

De Inschrijver dient ten aanzien van gevraagde dienstverlening over een werkend milieumanagementsysteem te beschikken. Dit milieumanagementsysteem dient minimaal te voldoen aan de normen zoals opgenomen in ISO 14001 of gelijkwaardig. Deze Inschrijver dient dit aan te tonen door het overleggen van:

- een kopie van het meest recente geldige certificaat met vermelding van het jaar van afgifte en de expiratedatum, of
- een kopie van het meest recente geldige certificaat betreffende een gelijkwaardig milieumanagementsysteem met vermelding van het jaar van afgifte en de expiratedatum van het certificaat. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een instantie, die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering als bedoeld in artikel 2:96 13 Aw. Inschrijver dient hierbij onderbouwd toe te lichten en aan te tonen dat het gecertificeerde milieumanagementsysteem gelijkwaardig is.

SR zal bij de Inschrijver aan wie het voornemen tot gunning zal worden uitgebracht de bewijsstukken voor het voldoen aan de eis met betrekking tot het milieumanagementsysteem opvragen. De desbetreffende Inschrijver dient dan binnen zeven (7) kalenderdagen aan te tonen dat hij aan de deze eis voldoet.

Geschiktheidseis 7: Eisen aan de maatregelen inzake informatiebeveiliging

De Inschrijver dient ten aanzien van de gevraagde dienstverlening over een werkend informatiebeveiligingsmanagementsysteem te beschikken. Dit informatiebeveiligingsmanagementsysteem dient minimaal te voldoen aan de normen zoals opgenomen in ISO/IEC 27001 of gelijkwaardig. Deze Inschrijver dient dit aan te tonen door het overleggen van:

- een kopie van het meest recente geldige ISO/IEC 27001-certificaat met vermelding van het jaar van afgifte en de expiratedatum, of
- een kopie van het meest recente geldige certificaat betreffende een gelijkwaardig informatiebeveiligingsmanagementsysteem met vermelding van het jaar van afgifte en de expiratedatum van het certificaat.

Het certificaat dient te zijn afgegeven door een certificerende instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering als bedoeld in artikel 2:96 Aanbestedingswet. Inschrijver dient hierbij onderbouwd toe te lichten en aan te tonen dat het gecertificeerde informatiebeveiligingsmanagementsysteem gelijkwaardig is aan ISO/IEC 27001.

SR zal bij de Inschrijver aan wie het voornemen tot gunning zal worden uitgebracht de bewijsstukken voor het voldoen aan de eis met betrekking tot het milieumanagementsysteem opvragen. De desbetreffende Inschrijver dient dan binnen zeven (7) kalenderdagen aan te tonen dat hij aan de deze eis voldoet.

5. PROGRAMMA VAN EISEN

SR stelt de volgende eisen aan de uitvoering van de opdracht. Door het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de gestelde eisen.

Nr.	Eisen
Algemene eisen	
1.	Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal. De medewerkers van Opdrachtnemer, die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen de Nederlandse taal te beheersen.
2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de totale dienstverlening en levert spraak- en datadiensten via de op het moment van levering hoogst beschikbare en commercieel uitgerolde mobiele netwerkstandaard in Nederland. Voor apparatuur die deze netwerkstandaard technisch niet ondersteunt, levert Opdrachtnemer minimaal de hoogst haalbare ondersteunde netwerkstandaard. Opdrachtnemer waarborgt dat de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst kan meegroeien met nieuwe mobiele netwerktechnologieën. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe netwerkstandaard (zoals een opvolger van 5G) commercieel beschikbaar komt, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief over: • de mogelijkheden voor migratie; • de technische consequenties; • de operationele consequenties; • eventuele benodigde aanpassingen aan apparatuur; • de financiële consequenties. Migraties naar een nieuwe netwerkstandaard vinden uitsluitend plaats na afstemming met en goedkeuring van Opdrachtgever.
3.	Opdrachtnemer levert minimaal onderstaande basisfunctionaliteiten: • spraak- en data-abonnementen; • spraak-only abonnementen ten behoeve van TCS-apparatuur; • SMS-dienst; • voicemaildienst; • nummerherkenning bij inkomende gesprekken (CLIP); • onderdrukking van nummerweergave bij uitgaande gesprekken (CLIR); • vaste doorschakeling; • internationaal roamen.
4.	Abonnementen worden als “sim-only” variant aangeboden. Mobiele apparatuur valt buiten de scope van deze aanbesteding.
5.	SR kan gedurende de overeenkomst extra mobiele abonnementen afnemen aan de hand van, de in het prijzenblad opgenomen tarieven. Tevens heeft SR de mogelijkheid en het recht om abonnementen kosteloos te beëindigen met een opzegtermijn van één maand. Er is geen sprake van een afnameverplichting. SR maakt van deze flexibiliteit gebruik in het kader van het in- en uitdienstproces van medewerkers. Daarnaast is de toekomstige behoefte, onder andere ten aanzien van het toegangscontrolesysteem, op voorhand niet volledig te bepalen.
Eisen over de dienstverlening	
6.	Opdrachtnemer biedt onbeperkte spraakabonnementen (inclusief SMS-dienst) aan binnen Nederland en de EU-landen. De gebruikelijke belkosten voor reguliere gesprekken vallen binnen de bundel. Gesprekskosten voor premium betaalde nummers, zoals 0900-nummers, vallen hier niet onder.
7.	De onbeperkte spraak inclusief SMS-dienst en minimaal 5 GB data inclusief MMS-dienst (type 1) zijn onderdeel van een groepsbundel. De groepsbundel heeft onderstaande kenmerken: - alle abonnementen in de groepsbundel wisselen de totaal beschikbare data onderling uit; - de omvang van de groepsbundel stijgt of daalt naar gelang het aantal abonnementen dat binnen de groepsbundel is opgenomen.

8.	De data-abonnementen worden door Opdrachtnemer geleverd in de vorm van een groepsbundel. Indien het totale dataverbruik binnen een periode de omvang van deze groepsbundel overschrijdt, kunnen buitenbundelkosten worden berekend. Deze buitenbundelkosten per MB bedragen maximaal het tarief per MB dat binnen de groepsbundel van toepassing is. Opdrachtnemer kan dit op verzoek van SR aantonen.
9.	Opdrachtnemer monitort het dataverbruik proactief en informeert SR tijdig wanneer overschrijding van de groepsbundel dreigt. Indien noodzakelijk kan SR het abonnement of de bundel uitbreiden tegen tarieven die marktconform en in lijn der verwachting zijn. Hiermee wordt de situatie in eis 8 voorkomen. Voorbeeld: het verhogen van 5GB naar 6GB per gebruiker waardoor de groepsbundel automatisch groter wordt.
10.	Opdrachtnemer stuurt een automatisch gegenereerde waarschuwing naar de gebruiker van een abonnement indien de drempel van het toegewezen dataverbruik wordt bereikt.
11.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de gebruiker van het abonnement een waarschuwingsbericht (per e-mail of per SMS) te versturen. Aanvullend krijgt de contactpersoon van SR een bericht (per e-mail of per SMS) als er bijvoorbeeld verbruik buiten de bundel plaatsvindt.
12.	De contactpersoon van SR ontvangt een waarschuwingsbericht per e-mail zodra er verbruik buiten, het toegewezen dataverbruik of gebied (buiten EU), plaatsvindt op individuele nummers. Bellen en dataverbruik buiten de EU moet op gebruikersniveau kunnen worden uitgezet.
13.	De abonnementen kunnen ook worden gebruikt als hotspot in bijvoorbeeld een mifibox, smartphone of tablet.
14.	De simkaarten van Opdrachtnemer werken te allen tijde in de Nederlandse markt regulier beschikbare smartphones, tablets, mifibox, usb modems, laptops en caller-id (TCS).
15.	De aangeboden mobiele abonnementen dienen onbeperkt bellen en datagebruik binnen de EU te ondersteunen. Gebruik buiten de EU moet zowel centraal als per aansluiting kunnen worden geblokkeerd. Opdrachtnemer faciliteert dit bij de start van de overeenkomst. Hierna moet SR deze functionaliteit zelfstandig kunnen beheren via een beheerdersportaal en instellingen naar eigen inzicht kunnen wijzigen. Bijvoorbeeld om bellen, sms'en en/of datagebruik buiten de EU voor specifieke gebruikers in te schakelen.
16.	SR wil vooraf heldere prijsafspraken maken voor mobiel gebruik buiten de EU/EER. De onderstaande indeling in roamingzones wordt door SR beschouwd als een logische en marktconforme verdeling en dient als uitgangspunt voor de door Inschrijver aan te bieden tarieven. • Zone 1: Landen binnen de EU/EER • Zone 2: Landen buiten de EU/EER binnen of nabij Europa, waaronder Albanië, Andorra, Bosnië-Herzegovina, Faeröer-eilanden, Gibraltar, Kosovo, Monaco, Montenegro, Noord-Macedonië, San Marino, Servië, Turkije, Oekraïne, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zwitserland, Moldavië en Georgië. • Zone 3: overige landen buiten Europa, waaronder o.a. de Verenigde Staten, Canada, China, Japan, Australië, Nieuw-Zeeland, India, Zuid-Afrika, Brazilië en overige landen wereldwijd.
17.	Opdrachtnemer blokkeert standaard en voorafgaand aan ingebruikname alle premiumdiensten, waaronder 0900-, 0906- en 0909-nummers en betaalde sms-diensten. Het niet-spoedeisende politienummer 0900-8844 blijft hierbij te allen tijde bereikbaar. De blokkade wordt kosteloos toegepast op alle abonnementen. Indien gewenst kunnen eventuele expliciete nummers op aanvraag van SR gedeblokkeerd worden door Opdrachtnemer.
18.	Opdrachtnemer biedt bij ieder mobiel abonnement standaard een volledige voicemaildienst aan. Gebruikers kunnen de welkomstboodschap van hun voicemail naar eigen wens aanpassen en ontvangen een sms-notificatie wanneer een voicemailbericht is achtergelaten.
19.	Alle lopende mobiele abonnementen onder deze Raamovereenkomst komen gelijktijdig te vervallen op het moment dat de migratie naar de nieuwe Raamovereenkomst voor mobiele abonnementen volledig is afgerond. Dit moment is niet gekoppeld aan de ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst, maar aan het moment waarop alle mobiele abonnementen worden gemigreerd naar aanleiding van de nieuwe overeenkomst.
20.	Alle kosten die verband houden met de uitvoering van de opdracht, waaronder maar niet beperkt tot administratie-, handlings-, activatie-, portering- en beheerkosten, dienen volledig te zijn opgenomen in de abonnementsprijs. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan aanvullende of verborgen kosten afzonderlijk in rekening te brengen.

Eisen over de leveringen	
21.	Opdrachtnemer is in staat om alle gangbare plug-in SIM-kaarten te leveren, zoals: - normale sim; - micro sim; - nano sim (4FF) - eSIM. Indien er in de toekomst nieuwe typen simkaarten beschikbaar komen zal Inschrijver deze tevens leveren.
22.	Opdrachtnemer levert gedurende de overeenkomst kosteloos een nader te bepalen minimumvoorraad van niet geactiveerde simkaarten. Deze simkaarten worden pas in rekening gebracht vanaf het moment van daadwerkelijke activatie. Tot dat moment mogen geen kosten worden berekend. Tevens worden er geen kosten in rekening gebracht voor de activatie van simkaarten. Het bijbehorende abonnement gaat uitsluitend in vanaf het moment van activatie van de simkaart.
23.	Opdrachtnemer levert simkaarten voor IoT- en M2M-toepassingen ten behoeve van apparatuur zoals modems, machines, sensoren, toegangscontrolesystemen en gebouwbeheersystemen. De aangeboden simkaarten zijn geschikt voor data-only en/of spraaktoepassingen en zijn backward-compatible met bestaande apparatuur, minimaal tot en met GPRS voor zover dit technisch noodzakelijk is. Daarnaast ondersteunen de simkaarten de op het moment van levering actuele mobiele netwerktechnologieën en waarborgen zij een betrouwbare en toekomstbestendige connectiviteit voor de aangesloten apparatuur.
Netwerkdrukking	
24.	Telefonische bereikbaarheid is voor SR erg belangrijk en de dekkingsgraad van Inschrijver moet in staat zijn om dit te faciliteren. Dit kan aangetoond worden door middel van metingen en/of rapportages. Het is voor SR essentieel dat de telefonische bereikbaarheid van deze SIM-kaarten in heel Nederland structureel en betrouwbaar gewaarborgd is. De Inschrijver dient te garanderen dat de geleverde simkaarten geschikt zijn voor gebruik in heel Nederland, zodanig dat medewerkers van SR hun werkzaamheden zonder belemmeringen door onvoldoende netwerkbereik kunnen uitvoeren. Met uitzondering van gebieden waar dekking door wet- en regelgeving niet mogelijk is (zoals Natura 2000-gebieden). Eventuele klachten of meldingen over onvoldoende dekking worden door SR via de aangewezen Single Point of Contact (SPOC) bij Opdrachtnemer ingediend. Opdrachtnemer neemt meldingen binnen één werkdag in behandeling. Opdrachtnemer is verplicht dergelijke meldingen gericht te onderzoeken en SR binnen een redelijke termijn terug te koppelen over de bevindingen, mogelijke oorzaken en eventuele oplossingsrichtingen of verbetermaatregelen.
25.	Het staat SR vrij om abonnementen bij Opdrachtnemer te beëindigen en te vervangen met een alternatieve provider indien Opdrachtnemer niet met een passende oplossing komt als er sprake is van een (technisch) probleem. Opdrachtnemer verleent hiertoe altijd zijn volledige medewerking, inclusief eventuele nummerporteringen.
26.	De aangeboden mobiele data-abonnementen kennen geen kunstmatige snelheidsbeperkingen. Opdrachtnemer levert voor zowel download- als uploadsnelheden de maximaal haalbare snelheid die op de betreffende locatie en het gebruikte toestel mogelijk is,.
27.	Opdrachtnemer ondersteunt VoLTE (Voice over LTE) voor alle aangeboden mobiele abonnementen. Spraakverkeer wordt standaard afgehandeld via het 4G- of hogere mobiele netwerk, waarbij gelijktijdig gebruik van spraak- en dataservices mogelijk is. Op verzoek van SR kan Opdrachtnemer aantonen met onafhankelijke rapportages of andere objectieve bewijsstukken dat aan deze kwaliteitseisen wordt voldaan.
Beheerdersportal	
28.	Opdrachtnemer stelt een online beheerdersportaal (self-serviceportal) beschikbaar ten behoeve van het beheer van alle abonnementen en het inzien van verkeersstromen en facturen. Geautoriseerde medewerkers kunnen inloggen met persoonlijke inloggegevens. Gegevens zijn inzichtelijk en exporteerbaar. Toegang tot het beheerdersportaal is afgeschermd en alleen beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers. Zowel bij Opdrachtnemer als SR. De geautoriseerde personen worden vastgelegd in de Dossier Afspraken & Procedures (DAP).

	Het beheerdersportaal voldoet minimaal aan onderstaande mogelijkheden: • Het beheerderportaal is uitsluitend beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers van SR; • Beveiligde toegang voor niet geautoriseerde personen; • Autorisaties beheren (uitdelen en intrekken); • Multi-factor authenticatie; • SIM activeren; • Nieuwe SIM aanvragen; • Fysieke simkaarten beheren; • SIM blokkeren bij verlies/diefstal; • PUK-code opvragen; • PUK-code opzoeken; • SIM-kaartnummers wisselen (sim-swap); • Rapportage verbruik; • Nummers blokkeren/deblokkeren; • Restricties aanpassen (vb. 0900nr's); • Gebruikers koppelen aan abonnementen; • Nummerbeheer; • Mobiel nummer koppelen aan medewerker; • Tijdelijk blokkeren; • Nummer doorschakelen; • Roaming beheren;
29.	Het beheerdersportaal kan ten aanzien van kosten en facturen onderstaande informatie exporteren in .xls(x) of .csv formaat: - een totaaloverzicht van het verbruik per abonnement, de kosten en gekoppelde gebruikers (namen) - een overzicht van facturen; - een overzicht van historisch verbruik met een historie van minimaal 3 maanden.
Storingen, klachten, vragen en contact	
30.	SR heeft alle ICT-vragen, incidenten en verzoeken ondergebracht bij een externe ICT-infraleverancier, die fungeert als SPOC (Single Point of Contact). Medewerkers melden alle vragen, storingen, klachten rondom mobiele abonnementen bij deze SPOC. Alle incidenten die betrekking hebben op de dienstverlening van Opdrachtnemer worden eveneens via de SPOC gemeld. Opdrachtnemer is bereid om de benodigde interface- en samenwerkingsafspraken met de externe partij die als SPOC optreedt te maken.
31.	Opdrachtnemer heeft één vast contactpersoon (incl. vervanging bij afwezigheid) die alle (informatie)verzoeken, die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes, in behandeling neemt.
32.	E-mails (of tickets middels een web portal) dienen 7 * 24 uur verzonden te kunnen worden aan Opdrachtnemer via het door Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. De verstuurde e-mails dienen op werkdagen tussen 08:00 – 17:30 uur binnen 8 uur in behandeling te worden genomen (met uitzondering van major incidents, deze dienen binnen 2 uur in behandeling genomen te worden). Een major incident is een incident dat het primaire proces van SR ernstig verstoort of stillegt en direct herstel vereist. Deze eis geldt zowel voor de samenwerking met de SPOC (ICT-infra leverancier) als de samenwerking met de vaste contactpersonen van SR.
33.	Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure. Opdrachtnemer garandeert een maximale responsetijd van één (1) werkdag, ingaande na de dag van ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. Opdrachtnemer garandeert dat een klacht op passende wijze kan worden opgelost binnen drie (3) werkdagen na ontvangst. Met uitzondering van verstoringen van het netwerk.
Eisen over facturatie	
34.	Opdrachtnemer factureert per project of opdracht middels één (1) digitale (verzamel) factuur via e-mail (*.PDF). Deelfacturen zijn toegestaan in overleg.

35.	De factuur moet met vermelding van de wettelijk vereiste gegevens, het opdrachtnummer, kostenplaats en grootboekrekeningnummer worden ingediend bij SR, en bevat tenminste de navolgende gegevens: • betreffende locatie; • naam van de contactpersoon; • de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten; • afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • de datum van levering; • het btw-bedrag; • btw-nummer van Opdrachtnemer; • KvK-nummer van Opdrachtnemer (indien van toepassing); • bankrekeningnummer van Opdrachtnemer.
36.	Zes (6) maanden voordat de Raamovereenkomst afloopt doet Opdrachtnemer een financieel en marktconform voorstel voor wederom een abonnement van 2 jaar. SR kan bij verlenging van de overeenkomst gebruik maken van dit financiële voorstel. Indien SR niet akkoord gaat met het financiële voorstel, dan wordt ook de overeenkomst niet verlengd.
37.	Prijzen dienen opgegeven te worden in euro's en exclusief BTW. Zie ook het prijzenblad.
38.	Alle gefactureerde kosten, waaronder periodieke kosten, eenmalige kosten en verbruikskosten per gesprek worden per maand gespecificeerd en in een bewerkbaar formaat elektronisch aangeleverd of inzichtelijk gemaakt middels een portal voor SR.
39.	Opdrachtnemer levert kosteloos en binnen uiterlijk vijf (5) werkdagen digitaal factuurspecificaties (conform bovenstaande eis) na de factuurdatum van de digitale (pdf) factuur. Of SR heeft de mogelijkheid om de informatie te exporteren uit een portal.
40.	De aangeboden abonnementsprijzen dienen all-in te zijn. Dit betekent dat alle kosten die samenhangen met de levering en het gebruik van de dienst in de prijs zijn inbegrepen, waaronder in ieder geval: • abonnementskosten; • eventuele eenmalige kosten; • kosten voor migratie; • kosten voor implementatie en inrichting.
Implementatie	
41.	Opdrachtnemer levert een vaste projectmanager en een vaste vervanger voor de implementatie, migratie, portering en oplevering.
42.	De eindverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor implementatie, migratie, portering en oplevering vervalt pas na eindacceptatie van SR. Inschakeling van derden door de Opdrachtnemer geschiedt voor eigen rekening en risico van Opdrachtnemer en dient vooraf te worden gemeld bij SR.
43.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om kosteloos met nummerbehoud over te gaan, zodra de bewuste nummers vrij zijn van contractverplichtingen.
44.	Opdrachtnemer voert de migratie binnen één dag uit. De beschikbaarheid van de mobiele spraak- en datadiensten worden slechts minimaal verstoord. Onder minimaal wordt verstaan dat alleen tijdens het fysiek wisselen van een simkaart, indien noodzakelijk, de dienst niet beschikbaar is voor ten hoogste één uur. Het moment van de migratie moet in overleg zijn met SR, zodat de organisatie het minst wordt geraakt.
45.	Opdrachtnemer levert SR na de migratie een lijst met SIM-kaartnummers, mobiele telefoonnummers, PUK-codes en einddatum van de contracten van alle gemigreerde/geactiveerde abonnementen digitaal in Excel formaat.

Eisen over Rapportage	
46.	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage aan, of stelt deze beschikbaar via een portal. In deze rapportage worden minimaal de onderstaande onderwerpen toegelicht, zowel op totaalniveau als per individuele aansluiting. Verplichte onderwerpen: - gebruikte diensten; - abonnementskosten; - totaal aantal gesprekken; - totaal aantal minuten en seconden; - totaal aantal SMS en MMS; - totaal mobiel dataverkeer; - kosten buiten bundel.
Exitplan	
47.	Opdrachtnemer stelt binnen 1 tot 3 maanden na aanvang van de overeenkomst, in overleg met SR, een definitief exitplan op. Dit exitplan wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel gehouden en dient te waarborgen dat een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van de dienstverlening mogelijk is bij beëindiging van de overeenkomst. Het exitplan bevat ten minste afspraken over nummerportering en het behoud van de volledige nummerreeks, inclusief kosteloze en tijdige overdracht conform geldende regelgeving. Daarnaast omvat het plan een actueel en volledig overzicht van alle SIM-kaarten (inclusief IoT/M2M-toepassingen), abonnementen, gebruikers en gekoppelde diensten.
Algemene Eisen ICT	
48.	Alle kosten die nodig zijn om te voldoen aan de eisen uit deze aanbesteding moeten zijn opgenomen in de aangeboden prijzen. Inschrijver kan hiervoor geen aanvullende kosten in rekening brengen, tenzij deze expliciet zijn opgenomen in het prijzenblad.
49.	Opdrachtnemer verplicht zich om aan het eind van de overeenkomst volledige medewerking te verlenen bij de overgang naar een ander systeem en/of bij contractwisseling, al dan niet naar een andere marktpartij. De data wordt kosteloos in een gangbaar formaat beschikbaar gesteld aan SR.
50.	Opdrachtnemer levert gebruikers- en beheerdocumentatie bij oplevering van het online portaal. Deze documentatie bevat ten minste: - Beknopte instructies ("how-to's") voor de belangrijkste gebruikers- en beheerhandelingen. - Praktisch toepasbare documentatie voor dagelijks gebruik.
51.	De dienstverlening en het systeem voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Kritische Prestatie Indicatoren	
52.	Opdrachtnemer communiceert proactief over een periode van down time en geeft aan wanneer en hoelang deze periode duurt.
53.	Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het opstellen van een SLA en stelt deze uiterlijk binnen 30 dagen na ingangsdatum van de overeenkomst, in overleg met SR, op. De SLA werkt de dienstverlening nader uit en beschrijft ten minste de processen, verantwoordelijkheden, KPI's, rapportages, overlegstructuur, escalatieprocedures en meetmethodieken. De SLA sluit aan op de eisen en prestatieafspraken uit het Programma van Eisen en de overeenkomst en doet daaraan geen afbreuk. De vastgestelde SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.
Informatiebeveiliging & Privacybescherming	
54.	Opdrachtnemer voert alle functionele en noodzakelijke beveiligingsupdates uit t.a.v. haar eigen dienstverlening. Kritieke (beveiliging) updates moeten binnen 7 dagen na bekendmaking verholpen zijn.
55.	Gegevens zijn opgeslagen op servers in EER en de opslag van gegevens in het systeem zijn GDPR-/AVG-compliant. Opdrachtnemer verklaart dat dit geldt voor alle betrokken diensten, partners en subverwerkers. Indien een uitzondering noodzakelijk blijkt, wordt deze ter beoordeling en goedkeuring voorgelegd aan de Servicemanager ICT en de Informatiearchitect van Sportbedrijf

	Rotterdam.
56.	Opdrachtnemer kan aantonen dat passende maatregelen zijn genomen voor het maken van back-ups en het herstellen van gegevens. Inschrijver beschrijft in het gunningscriterium welke risico's er zijn voor back-up en herstel en welke maatregelen worden genomen om deze risico's te beperken.
57.	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon aan die aangesproken kan worden over de voortgang c.q. afhandeling van een incident of melding.
58.	Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het uitvoeren van updates en upgrades. Hiermee worden fouten hersteld, de beveiliging op peil gehouden en functionaliteiten verbeterd. SR wordt altijd vooraf geïnformeerd.
Technische eisen	
59.	Het systeem is een SaaS-oplossing voor SR. Inschrijver mag gebruik maken van een PaaS-dienst voor een systeem.
60.	Indien API's worden gebruikt, worden deze beveiligd alsof zij toegankelijk zijn vanaf internet (extern). De API's controleren welke gebruikers en systemen toegang hebben en welke acties zij mogen uitvoeren. Daarnaast controleert het systeem of aangeleverde gegevens voldoen aan de afgesproken gegevensstructuur en invoerregels. De API's voldoen hierbij aan de geldende standaarden voor OpenAPI en JSON Schema. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, onderhouden en documenteren van de API-endpoints en stelt een testomgeving beschikbaar voor het testen van koppelingen. Hiermee wordt de veiligheid, betrouwbaarheid en beheerbaarheid van koppelingen gewaarborgd.
61.	Het systeem ondersteunt Multi-Factor Authenticatie (MFA) en Single Sign-On (SSO) via Microsoft Entra ID. Hiermee kunnen gebruikers veilig inloggen met hun bestaande organisatieaccount.
62.	Alle communicatie van en naar het systeem verloopt via beveiligde en versleutelde verbindingen volgens gangbare marktstandaarden. Minimaal TLS 1.2 of TLS 1.3 moeten ondersteund worden.
63.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen, beheren, monitoren en tijdig vernieuwen van certificaten die nodig zijn voor de beveiliging van de verbinding.
64.	Toegang tot de beheeromgeving is afgeschermd en alleen beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers.

6. GUNNINGPROCEDURE

In dit hoofdstuk wordt de Gunningsprocedure beschreven.

6.1. Beoordelingsprocedure

De beoordelingen van de inschrijvingen geschiedt aan de hand van de in dit document gestelde eisen en Gunningscriteria, op basis van economisch meest voordelige inschrijving, beste prijs-kwaliteit verhouding.

Aan de eisen dien je te voldoen. Indien je aan de eisen voldoet wordt de beantwoording van de gunningcriteria beoordeeld en wordt hieraan een score toegekend.

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economische meest voordelige inschrijving heeft gedaan.

Gunnen op beste prijs/ kwaliteit verhouding

De beoordeling van het gunningcriterium kwaliteit zal plaatsvinden op basis van economisch meest voordelige inschrijving, beste prijs-kwaliteit verhouding. De Inschrijver met het hoogst aantal behaalde punten wint de aanbesteding. Ter bepaling van de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding zijn per vraag de wegingsfactoren en beoordelingsmethodes gedefinieerd.

Behaalde aantal punten kwaliteit + behaalde aantal punten prijs = Totaal aantal behaalde punten

De Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling het hoogste aantal punten heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige Inschrijver en komt in aanmerking voor gunning.

In het geval dat inschrijvingen in hun uiteindelijke totaalscore gelijk eindigen dan geldt het volgende:

1. De laagste prijs geeft de doorslag, dus de inschrijving met de laagste prijs zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden;
2. Indien de inschrijvingen ook op prijs gelijk scoren, zal het subgunningscriterium K-1 de doorslag geven, dus de inschrijving met de grootste waarde op dat subgunningscriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden.

Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 personen. Elk teamlid stelt eerst individueel de beoordeling op van de kwalitatieve gunningcriteria. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die geleid hebben tot de individuele waardering besproken. Vervolgens komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel per Inschrijver en per subgunningscriterium, op basis van consensus.

Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

6.1.1. Beoordeling gunningscriterium kwaliteit

Inschrijver geeft ten behoeve van gunningscriterium 'Kwaliteit' een uitwerking op de volgende subgunningscriteria. SR wenst hiermee inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver, in geval van gunning, de opdracht in uitvoering zal brengen.

Kwaliteit

De kwaliteit wordt bepaald aan de hand van onderstaande subgunningscriteria.

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale aantal punten
K1.	Plan van aanpak migratie	35 punten
K2.	Dienstverlening en ontzorging	25 punten
Totaal punten kwaliteit		60 punten

Kwalitatief subgunningscriterium	Te behalen punten
K1. Plan van aanpak migratie <u>Doelstelling</u> SR hecht grote waarde aan een zorgvuldige en probleemloze implementatie. Dit vereist een goede voorbereiding, waarbij de continuïteit van de dienstverlening vooropstaat. SR is daarom op zoek naar een partner die niet alleen het proces van de overgang uitvoert, maar ook proactief signalen oppikt, de nodige ondersteuning biedt en een faciliterende rol speelt gedurende de implementatie. <u>Vraagstelling</u> SR vraagt Inschrijvers een plan van aanpak in te dienen, waarin ten minste de volgende aspecten worden uitgewerkt: • Een schematische implementatieplanning (in tijd en mijlpalen) incl. taken, verantwoordelijkheden, impact, risico en maatregelen; • Communicatie richting SR en haar medewerkers; • De taken en verantwoordelijkheden die de Inschrijver voorziet bij de wisseling van de oude leverancier naar de nieuwe leverancier. • Logistieke aanpak omtrent de distributie van de nieuwe voorraad simkaarten; • Evaluatie en nazorg. • Inschrijver beschrijft het back-up- en herstelproces van het onlineportaal, inclusief de herstel mogelijkheden bij volledige uitval of verlies van het portaal. Daarnaast beschrijft Inschrijver de voorziene risico's en de genomen beheersmaatregelen. <u>Beoordeling</u> Het antwoord wordt beoordeeld op: • De mate waarin de planning haalbaar en efficiënt is; • De mate waarin de taakverdeling logisch verdeeld is en SR ontzorgd wordt. • De toegevoegde waarde buiten de gevraagde aspecten; • De mate waarin de uitwerking concreet toegespitst is op de opdracht van SR. • Volledigheid en is SMART geformuleerd. De omschrijving mag maximaal 2 A4 enkelzijdig bevatten. Een schematische planning van 1 a 3 A4 mag daarnaast als	35 punten

afzonderlijke bijlage worden toegevoegd en telt niet mee in het maximale aantal pagina's.	
---	--

Kwalitatief subgunningscriterium	Te behalen punten
K2: Dienstverlening en ontzorging <u>Doelstelling</u> SR hecht grote waarde aan een betrouwbare mobiele bereikbaarheid. Inschrijver dient aan te tonen hoe klachten, storingen en dekingsproblemen worden voorkomen, geregistreerd, geanalyseerd en opgelost, en op welke wijze proactief wordt ingespeeld op trends en structurele knelpunten. <u>Casus:</u> Een medewerker meldt via de Single Point of Contact (SPOC) dat hij slecht mobiel bereik ervaart. Tijdens het telefoongesprek blijkt de medewerker slecht verstaanbaar; het gesprek valt regelmatig weg en de geluidskwaliteit is onvoldoende om de melding volledig telefonisch af te handelen. De medewerker blijkt niet de enige gebruiker met bereikbaarheidsproblemen te zijn. In de daaropvolgende weken zijn er meerdere vergelijkbare meldingen vanuit dezelfde locatie. Beschrijf welke stappen worden genomen vanaf het moment dat deze melding wordt ontvangen. Ga hierbij minimaal in op: • De acties die worden ondernomen wanneer telefonisch contact niet mogelijk is. • De aanpak voor het analyseren van de oorzaak van het bereikbaarheidsprobleem. • De doorlooptijden voor eerste reactie, analyse en terugkoppeling. • De inzet van tijdelijke en structurele oplossingen. • De escalatieprocedure indien het probleem niet direct kan worden opgelost. <u>Beoordeling</u> Het antwoord wordt beoordeeld op: • De mate waarin de acties logisch zijn omschreven en SR ontzorgd wordt. • De toegevoegde waarde buiten de gevraagde aspecten; • De mate waarin de uitwerking concreet toegespitst is op de opdracht van SR. • Volledigheid en is SMART geformuleerd. De omschrijving mag maximaal 2 A4 enkelzijdig bevatten.	25 punten

Geef bij de uitwerking van de Gunningscriteria tevens duidelijk aan wat de kosten zijn bij uitvoering van deze wensen. Indien extra kosten niet worden benoemd dan gaat SR ervan uit dat niet van toepassing zijn.

Scoretabel

Voor de beoordeling van de beantwoording van de kwalitatieve subgunningscriteria wordt onderstaande tabel gehanteerd.

Beoordeling	Beantwoording	Score
Uitstekend	Beantwoording voldoet uitstekend aan het gevraagde en sluit uitstekend aan bij de behoeften en wensen van SR. De inschrijver laat zien de situatie van SR uitstekend te begrijpen en vertaalt dit naar een passend en onderscheidend aanbod. De toegevoegde waarde van het aanbod binnen het betreffende subgunningscriterium komt duidelijk naar voren. De beantwoording is concreet en realistisch.	100% van de punten
Goed	Beantwoording voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van SR en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van SR. Beantwoording is grotendeels concreet en realistisch.	70% van de punten
Voldoende	Beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit deels aan bij behoeften en wensen van SR. Beantwoording is in beperkte mate concreet en realistisch.	40% van de punten
Onvoldoende	Beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van SR. Beantwoording is niet concreet en realistisch.	0% van de punten

6.1.2. Beoordeling gunningscriterium prijs

De prijs wordt beoordeeld op basis van het ingevulde prijzenblad, bijgevoegd als bijlage 6. De inschrijfprijs is de totaalprijs zoals die op het prijzenblad staat vermeld.

De prijsopgave dient compleet, voorzien van alle gevraagde informatie, te worden ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend. Dit om ook bij eventuele mutaties en verrekeningen uit te kunnen gaan van de juiste gegevens.

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. Aangeboden kortingen of aanvullende zaken die niet worden uitgevraagd zullen niet worden beoordeeld. Dit om een gelijke behandeling van alle Inschrijvers te kunnen waarborgen.

Daar waar gevraagde gegevens ontbreken, of jouw prijzen onverklaarbaar afwijken van de gemiddelde prijzen per item in onderhavige aanbesteding, kan SR ervoor kiezen om jouw inschrijving niet voor beoordeling in aanmerking te laten komen. Het is niet toegestaan om per item irreële prijzen, bijvoorbeeld een prijs van € 0,- of negatieve prijzen, aan te bieden.

De Inschrijver die de laagste prijs indient krijgt het maximaal aantal punten van 40. Het aantal punten van de overige Inschrijvers wordt als volgt berekend:

$(\text{Laagste inschrijfprijs} / \text{prijs Inschrijver}) * 40 \text{ punten} = \text{score}$

6.2. Gunningsprocedure

Alle Inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de Gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt door dit bericht dus geen Raamovereenkomst tot stand.

De Inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen ontvangen in hetzelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de Inschrijver(s) die de economisch meest voordelige inschrijving heeft/hebben gedaan wordt vermeld, alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

7. ALGEMENE BEPALINGEN AANBESTEDING

Op deze aanbesteding zijn behalve het gestelde onder “eisen” onderstaande algemene bepalingen van toepassing.

1. Door indiening van een inschrijving, verklaart Inschrijver akkoord te gaan met dit beschrijvend document en alle daarbij behorende bijlagen. Het is niet toegestaan onder voorwaarden en/of voorbehoud een inschrijving in te dienen.
2. Deze aanbesteding wordt volledig digitaal uitgevoerd via TenderNed. Voor vragen over TenderNed dient Inschrijver contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed. Enige communicatie daarbuiten wordt niet in behandeling genomen of bij de beoordeling meegenomen.
3. Indien er zich een urgentie situatie voordoet, kun je contact opnemen met SR via nummer 010-808 0880 en vragen naar Inkoop.
4. Vragen voor de nota van inlichtingen kunnen uitsluitend via de vraag-antwoord module van TenderNed worden ingediend. Bij de vraag dient Inschrijver aan te geven op welke document/bijlage, pagina en paragraaf en/of zinsnede de vraag betrekking heeft.
5. Verzoeken om inlichtingen die SR na het gestelde tijdstip ontvangt, worden niet beantwoord. Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige ontvangst van de vragen door SR.
6. Alle vragen en daarbij behorende antwoorden worden geanonimiseerd bekend gemaakt door middel van een nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten en zal daarom aan alle inschrijvers worden toegezonden.
7. De inschrijving geschiedt door middel van een digitale inschrijving via TenderNed. Inschrijvingen die op andere wijze worden ingediend worden niet in behandeling genomen.
8. Inschrijver draagt het risico voor een correcte en tijdige indiening van de inschrijving. Inschrijvingen die na de sluitingstermijn worden ontvangen zullen niet in behandeling worden genomen. Indien op genoemde datum/tijdstip geen inschrijving is ontvangen, wordt aangenomen dat de betreffende aanbieder geen inschrijving wenst te doen.
9. Voor het gehele document geldt dat, mochten er merknamen, types, etc. worden genoemd, er altijd ‘of gelijkwaardig’ gelezen dient te worden. Een uitzondering wordt gemaakt voor gevallen waarin voor vergelijkingsdoeleinden merknamen expliciet worden genoemd.
10. Inschrijvingsdocumenten, bijlagen, verklaringen, etc., worden in principe niet in behandeling genomen, hetgeen (mogelijk) tot uitsluiting leidt, wanneer:
 - Voorbehouden zijn opgenomen;
 - Teksten zijn aangevuld of gewijzigd, anders dan op de daarvoor bestemde plaatsen;
 - Parafen of handtekeningen van een rechtsgeldig vertegenwoordiger op de daarvoor bestemde plaatsen ontbreken.
11. De informatie in de inschrijving dient te worden beperkt tot die informatie die voor dit beschrijvend document vereist is. Additionele informatie (zoals brochures e.d.) worden niet op prijs gesteld en niet in de beoordeling meegenomen.

12. De ingediende exemplaren van de inschrijving zullen eigendom worden van SR.
13. Inschrijver kan geen aanspraak maken op enige vergoeding van eventuele gemaakte kosten voor het uitbrengen van de inschrijving. Ook niet wanneer de aanbestedingsprocedure tussentijds beëindigd wordt.
14. SR behoudt zich het recht voor alle door inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Door het aanbieden van een inschrijving verklaart inschrijver hiertegen geen bezwaar te hebben en verleent hieraan zijn medewerking. De door de inschrijver verstrekte informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. De vertrouwelijkheid zal ook worden bewaard wanneer de inschrijving niet tot een opdracht leidt.
15. Een ondernemer kan zich in het kader van dit beschrijvend document eventueel een inschrijving uitbrengen in samenwerking met andere ondernemingen. Dit kan op de volgende manieren:

1. Als samenwerkingsverband;

Indien een inschrijving een samenwerkingsverband betreft dienen alle gevraagde documenten door alle afzonderlijke deelnemers van het samenwerkingsverband ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn. Tevens dient aangegeven te worden wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijke gemachtigde jegens de aanbestedder op mag treden.

Indien een inschrijving een samenwerkingsverband betreft dienen alle gevraagde inschrijving documenten die toezien op eisen en selectie door alle afzonderlijke deelnemers van het samenwerkingsverband ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn.

Tevens dient via een machtiging verklaring aangegeven te worden wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijke gemachtigde jegens de aanbestedder op mag treden.

2. Als hoofdaannemer/onderaannemer constructie;

In het geval van een hoofdaannemer/onderaannemer constructie is de hoofdaannemer volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, de eventuele uitvoering van het contract en de nakoming van de verplichtingen van de door de hoofdaannemer ingeschakelde onderaannemer(s). Indien de hoofdaannemer gebruik maakt van de gegevens van een of meer onderaannemer(s) om zich te kwalificeren voor de opdracht of de overeenkomst, dienen alle gevraagde documenten, desgevraagd, door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn. Tevens dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij de uitvoering van de overeenkomst ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s).

In het geval van een hoofdaannemer/onderaannemer constructie is en blijft de hoofdaannemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, de eventuele uitvoering van het contract en de nakoming van de verplichtingen van de door de hoofdaannemer ingeschakelde onderaannemer(s).

3. Met een beroep op gegevens van derden.

Indien de hoofdaannemer gebruik maakt van de gegevens van een of meer onderaannemer(s) om zich te kwalificeren voor de opdracht of de overeenkomst,

dienen alle gevraagde documenten, desgevraagd, door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn. Daarbij dient de hoofdaannemer aan te tonen dat hij bij eventuele gunning van de opdracht ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s).

16. De aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden of onduidelijkheden constateren, dan dient Inschrijver dit zo snel mogelijk aan SR kenbaar te maken.
17. De gestanddoeningstermijn van de inschrijving bedraagt minimaal 60 dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn. Gedurende deze gestanddoeningstermijn is de inschrijving onvoorwaardelijk, bindend en onherroepelijk.
18. Alle correspondentie en documenten t.b.v. het beschrijvend document en alle direct op de opdracht betrekking hebbende overige bescheiden dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld.
19. SR is niet verplicht onderhavige opdracht te gunnen.
20. SR behoudt zich het recht voor om aanvullende informatie of verduidelijkingen met betrekking tot de inschrijving op te vragen zolang dit niet in strijd is met de vigerende wetgeving.
21. Op deze opdracht zijn uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden Sportbedrijf Rotterdam van toepassing. Eventuele door de Inschrijver gehanteerde of nog te hanteren algemene of bijzondere voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
22. De volgende documenten zijn op de opdracht van toepassing:
 1. De opdrachtbevestiging/overeenkomst;
 2. De nota's van inlichtingen;
 3. Dit beschrijvend document;
 4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Sportbedrijf Rotterdam levering en diensten;
 5. Inschrijving van de inschrijver d.d. [datum].

In het geval van discrepantie tussen bovenstaande stukken, prevaleert het hoger voorgenoemde document boven het lager genoemde.
23. Vanaf de datum van verzending van de gunningsbeslissing is er gedurende 20 kalenderdagen gelegenheid om bezwaren ten aanzien van deze gunningsbeslissing kenbaar te maken. Het indienen van bezwaren is uitsluitend mogelijk door betekening van een dagvaarding aan SR en het zenden van een kopie van deze dagvaarding aan de contactpersoon zoals genoemd in de Aanbesteding. Deze genoemde termijn is een fatale termijn. Betekening van de dagvaarding na genoemde termijn leidt tot niet ontvankelijkheid van de vordering.
24. In geval van een kort geding dienen die inschrijvers hun inschrijving gestand te doen tot en met 30 kalenderdagen na het te wijzen vonnis of arrest als hiervoor bedoeld.
25. SR deelt bedrijfsvertrouwelijke gegevens, waaronder inschrijfprijzen, niet met derden, tenzij daartoe gehouden door wettelijk voorschrift.

26. Opdrachtnemer en de medewerkers van Opdrachtnemer gaan akkoord en houden zich aan een geheimhoudingsplicht wanneer er bedrijfsvertrouwelijke informatie van SR met hen wordt gedeeld, wordt verstrekt, of ter ore komt'.