



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Nationale aanbesteding
voor ondersteuning bij de inzet van
webstatistieken, hosting en beheer van Piwik
UTP/000250

Uitgevoerd door Tweede Kamer der Staten-Generaal
datum 30 juni 2017
Versie 0.1

Stafdienst Financieel Economische Zaken
E.W. de Bakker

T 070 318 2795
E inkoop@tweedekamer.nl

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Deze offerteaanvraag betreft een nationale aanbesteding voor ondersteuning bij de inzet van webstatistieken, hosting en beheer van Piwik voor de Tweede Kamer der Staten-Generaal, hierna te noemen de aanbestedende dienst, met kenmerk: UTP/000250.

Deze aanbesteding bestaat uit drie delen: A, B en C.

Dit document, Deel A, bevat een beschrijving van de aanbesteding, alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een offerte, zoals de offerteprocedure, het eisen- en wensenpakket en de beoordeling van de offerte.

In Deel B treft u aan de Aanbestedingsvoorwaarden die van toepassing zijn op deze offerteaanvraag/aanbesteding.

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie: www.tenderned.nl). Alle aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen zijn te downloaden via TenderNed.

U dient zich voldoende op de hoogte te stellen van de werking van TenderNed om op de juiste wijze aan de aanbestedingsprocedure te kunnen deelnemen en alle noodzakelijke handelingen binnen de gestelde termijn te kunnen verrichten. Hoe TenderNed werkt wordt toegelicht op de website onder de tab 'Over TenderNed'. Inschrijver kan hier onder andere een overzicht van veelgestelde vragen en de eGids vinden. Voor onduidelijkheden of andere vragen met betrekking tot de werking van TenderNed dient u, telefonisch of per e-mail, contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

Inschrijver wordt geadviseerd zich in TenderNed te registreren zodat – na inloggen – via de optie 'Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding' notificaties van nieuwe documenten kunnen worden ontvangen.

Daarnaast dient u gebruik te maken van 'E-herkenning'. Zie voor meer informatie <http://www.tenderned.nl/eherkenning-en-tenderned-0>. Wij raden u aan tijdig te starten met het treffen van de nodige maatregelen omtrent E-herkenning.

In Deel C treft u aan de informatie over de indiening van de inschrijving en communicatie.

1.2 Gewenste situatie

De Tweede Kamer der Staten-Generaal zoekt een leverancier die de Kamer ondersteunt bij de inzet van webstatistieken: hosting en beheer van Piwik, configuratie van het systeem en advies over rapportages. De Kamer wil een overeenkomst aangaan op basis van de Algemene Rijksvoorwaarden voor IT-overeenkomsten (ARBIT-2016) voor twee jaar met de mogelijkheid deze overeenkomst tweemaal met een jaar te verlengen.

De leverancier verwerft bij voorkeur kennis van het intranet en de websites van de Kamer, onderzoekt welke verbetermogelijkheden hij ziet door de inzet van bezoekersstatistieken, adviseert over de bijpassende inrichting van Piwik en de Piwik-rapportages en brengt periodiek rapportages uit die zowel bezoekcijfers bevatten als interpretaties daarvan en adviezen voor verbeteringen.

Het gebruikersbeheer ligt bij de leverancier. Medewerkers van de Tweede Kamer krijgen toegang tot Piwik om de bezoekcijfers van het intranet en de websites te raadplegen, desgewenst rapportages in te richten en die op te halen.

De Tweede Kamer en leverancier hebben in beginsel elk kwartaal een gesprek over de prestaties van de leverancier. Daarbij komt ook een overzicht van bijvoorbeeld incidenten, wijzigingsverzoeken en beschikbaarheid van de applicatie ter sprake.

De Tweede Kamer en leverancier leggen praktische werkafspraken van in een document afspraken en procedures (DAP).

1.3 Contractpartij, contact en klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze aanbesteding. Voor deze aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst.

| |
|---|
| <i>Contactpersoon:</i> E.W. de Bakker (Sr. Inkoper) |
|---|

| |
|--|
| <i>E-mailadres:</i> inkoop@tweedekamer.nl |
|--|

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een onafhankelijk (extern) klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven Bijlage 5.

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde "Klachtenafhandeling bij aanbesteden", enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: klachtenmeldpuntaanbestedingen@tweedekamer.nl

Wij willen u er op wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

1.4 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van de aanbestedende dienst. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

| | |
|-------------------------------|---|
| 30 juni 2017 | Uitnodiging tot offerte Deze offerteaanvraag, inclusief bijlagen wordt beschikbaar gesteld op TenderNed. |
| <i>11 juli 2017 14:00 uur</i> | <i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot deze offerteaanvraag</i> |
| 17 juli 2017 | Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen |
| <i>31 juli 2017 14:00 uur</i> | <i>Sluiting offertetermijn</i> |
| Week 31 | Evaluatie offertes |
| Week 31 | Bekendmaking gunningsbeslissing op TenderNed |
| 1 september 2017 | Ingangsdatum overeenkomst |

2 Offerteprocedure

In dit hoofdstuk is de offerteprocedure beschreven. Offerten dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen betreffende de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld.

2.2 Wijze van aanbieden offerte

Offerten dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend.

De offertetermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij "Sluiting offertetermijn". Offerten die worden ingediend nadat de offertetermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

U vindt de modellen die ingevuld moeten worden separaat op TenderNed. Alleen digitale inschrijvingen (beantwoorden van vragen op TenderNed, uploaden van ingescande rechtsgeldig ondertekende documenten en verklaringen) via TenderNed worden door de aanbestedende dienst in behandeling genomen.

Het aanbieden van variantie is NIET toegestaan.

De volgende bijlagen dienen deel uit te maken van uw offerte:

| | |
|------------------|-------------------------------------|
| Bijlage 0 | Aanbiedingsbrief bij inschrijving. |
| Bijlage 1 | Kostenopgave conform prijzenblad |
| Bijlage 2 | Ingevulde lijst van eisen en wensen |

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in Deel B. Door een offerte in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3 Eisen- en wensenpakket en overzicht bijlagen

De eisen en wensen zijn opgenomen in bijlage 2.A en 2.B. U dient deze volledig te beantwoorden, zowel algemeen als specifiek. Als u besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet u dit expliciet en met redenen vermelden. Verder dient u een prijsopgave te doen.

Overige gegevens en bijlagen

De volgende invulformulieren en documenten maken als bijlagen deel uit van deze offerteaanvraag en zijn geplaatst op TenderNed.

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden

Deel C Communicatie en werkwijze indiening offerte

Bijlage 1 Verklaring omtrent offerte

Bijlage 2.A Lijst van eisen

Bijlage 2.B Lijst van wensen

Bijlage 3 Prijzenblad

Bijlage 4.A Concept overeenkomst

Bijlage 4.B Voorwaarden

Bijlage 5 Klachtenregeling

Bijlage 6 Bezoekcijfers 2016

4 Beoordelings- en gunningsprocedure

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure en de gunningsprocedure.

4.1 Beoordelingsprocedure

Na sluiting van de offertetermijn wordt allereerst van iedere inschrijver beoordeeld of de offerte voldoet aan de eisen (knock-outcriteria). Offerten die niet aan deze eisen voldoen worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de offerten, die aan de eisen voldoen, geëvalueerd aan de hand van de gunningcriteria zoals hieronder vermeld.

Offerten die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in deze offerteaanvraag gestelde eisen en de economisch meest voordelige offerte heeft gedaan.

4.2 Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in deze offerteaanvraag gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en dat de inschrijver afvalt (Knock-out criterium).

4.3 Beoordeling op basis van de gunningcriteria

Prijs

De inschrijver met de laagste prijs krijgt het maximaal aantal punten toegekend. De overige inschrijvers worden aan de inschrijver met de laagste prijs gerelateerd met behulp van onderstaande formule:

laagste prijs / te beoordelen prijs x maximaal aantal punten = gewogen score

Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld éénmaal per kalenderjaar (vanaf 2019) een voorstel tot indexering (op basis van CBS) in te dienen.

Kwaliteit

De wensen worden beoordeeld middels een rapportcijfer 0,2,4,6,8 of 10.

| Cijfer | Omschrijving | Toelichting | Gewogen score |
|--------|--------------|---|---------------------|
| 10 | Uitstekend | Inschrijver gaat zéér goed in op de van toepassing zijnde aspecten. Er is een zéér goede aansluiting op de gestelde wens. Er wordt volledig rekening gehouden met de gestelde uitgangspunten van de aanbesteding. | 100% v. max. punten |
| 8 | Goed | Inschrijver gaat goed in op de van toepassing zijnde aspecten. Er is een goede aansluiting op de gestelde wens. Er wordt goed rekening gehouden met de gestelde uitgangspunten van de aanbesteding. | 80% v. max. punten |
| 6 | Voldoende | Inschrijver gaat voldoende maar beperkt inhoudelijk in op de van toepassing zijnde aspecten. Er is maar in beperkte mate aansluiting op de gestelde wens. Er wordt in beperkte mate rekening gehouden met de gestelde uitgangspunten van de aanbesteding. | 60% v. max. punten |
| 4 | Onvoldoende | Inschrijver gaat onvoldoende in op de van | 40% v. max. punten |

| | | | |
|---|------------------------|---|--------------------|
| | | toepassing zijnde aspecten. Er is onvoldoende aansluiting op de gestelde wens. Er wordt onvoldoende rekening gehouden met de gestelde uitgangspunten van de aanbesteding. | |
| 2 | Slecht | Inschrijver gaat slecht inhoudelijk in op de van toepassing zijnde aspecten. Er is een slechte aansluiting op de gestelde wens. Er wordt niet of nauwelijks rekening gehouden met de gestelde uitgangspunten van de aanbesteding. | 20% v. max. punten |
| 0 | Niet kunnen beoordelen | Inschrijver geeft geen antwoord op de wens. | 0% v. max. punten |

Per wens zal het percentage behorend bij het toegekend rapportcijfer worden vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten. De som van het totaal aan punten op alle wensen bepaalt de eindscore op het onderdeel kwaliteit. De inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving zal in aanmerking komen voor de uiteindelijk gunning van de opdracht.

4.1.5 Gunningscriteria en puntenscores

In onderstaande tabel staan de gunningscriteria met de bijbehorende puntenscores.

| | | Max. punten |
|---|--|--------------------|
| | Totaalprijs | 750 |
| | Kwaliteit | 250 |
| 1 | Advisering over de interpretatie van bezoekcijfers | 100 |
| 2 | Ondersteuning A/N-testen | 50 |
| 3 | Advisering per website | 100 |
| | Totaal maximale puntenscore | 1000 |

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam. Elk teamlid stelt individueel de beoordeling op van de gunningcriteria. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een consensus oordeel. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn.

Bij de evaluatie van de ontvangen offerten worden bovenstaande gunningcriteria en wegingsfactoren gehanteerd. Daarbij wordt de volgende procedure gehanteerd.

Allereerst worden de subcriteria onder kwaliteit beoordeeld en worden op basis van die beoordeling scores toegekend.

4.4 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 dus door dit bericht geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de offerte is afgewezen ontvangen in dit zelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige offerte heeft gedaan, wordt vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende offerte(en) ten opzichte van hun eigen offerte.

Wanneer geen bezwaren tegen de voorgenomen gunning worden ingediend, zal de aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning en wordt de voorlopige afwijzing van uw inschrijving definitief.

Vragen naar aanleiding van de afwijzing dienen kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in Deel B Aanbestedingsvoorwaarden, hoofdstuk 4.

Bijlage 1. Verklaring omtrent inschrijving

Hierbij verklaart ondergetekende

- in te stemmen met de bepalingen in deze offerteaanvraag met het kenmerk van dit document;
- dat zijn offerte volledig voldoet aan de in deze offerteaanvraag, met het kenmerk van dit document, gestelde eisen;
- dat alle aangeleverde gegevens en antwoorden in zijn offerte, met kenmerk van dit document, juist en volledig zijn ingevuld;
- zonder voorbehoud akkoord te gaan met de Contractuele bepalingen van dit document, met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.

Inschrijver

| | |
|-----------------|--|
| Naam | |
| Functie | |
| Onderneming | |
| Handtekening | |
| Plaats en datum | |

Bijlage 2.A Lijst van Eisen

| Eis | Stelling | Ja/Nee | Toelichting |
|------------|---|---------------|--------------------|
| 1. | Leverancier stelt Piwik via een zogeheten SAAS-constructie beschikbaar voor de Kamer (hosting vindt plaats in Europa). | | |
| 2. | Leverancier voert het functioneel en applicatiebeheer uit over de Piwik-installatie. | | |
| 3. | Leverancier voert de configuratie uit. | | |
| 4. | Leverancier richt vijftig à zeventig vaste, specifieke rapportages in volgens opgave van de Kamer. | | |
| 5. | Leverancier biedt de mogelijkheid om segmenten vanuit verschillende invalshoeken te bekijken. Voorbeeld: op intranet willen we weten welke dossiers door een gebruikersgroep het vaakst is bekeken en omgedraaid welke gebruikersgroepen een bepaald dossier het vaakst hebben bekeken. | | |
| 6. | Leverancier biedt de mogelijkheid om middels 'campaigns' de effectiviteit van sociale-media-activiteiten en andere tijdelijke webactiviteiten te meten. | | |
| 7. | Tweede Kamer Piwik data (vanaf 2015) worden in samenwerking met de huidige leverancier gekopieerd naar de nieuwe Piwik-installatie. | | |
| 8. | Data kunnen worden geëxporteerd naar andere applicaties, zoals Cognos, voor gebruik in bijvoorbeeld managementrapportages. | | |
| 9. | Leverancier biedt de mogelijkheid om specifieke attenderingen te maken, waarmee rapportages periodiek gemaild kunnen worden naar aan een groep die niet per se toegang heeft tot Piwik. | | |
| 10. | Leverancier biedt de mogelijkheid om inzicht te hebben in welke pagina's / dossiers er door internen worden geraadpleegd en welke door externen. | | |
| 11. | Leverancier biedt de mogelijkheid om inzicht te hebben in welke zoekvragen eindgebruikers hebben gesteld en welke wél en welke géén resultaat hebben opgeleverd. | | |
| 12. | Leverancier legt één referentie voor met vergelijkbare dienstverlening. | | |

Bijlage 2.B Lijst van Wensen

| Wens | Stelling | Ja/Nee | Toelichting |
|------|--|--------|-------------|
| 1. | Leverancier adviseert de Tweede Kamer over de interpretatie van de bezoekcijfers en – op basis daarvan – mogelijkheden om het gebruik en de gebruikersvriendelijkheid van het intranet en de websites te verbeteren. | | |
| 2. | Leverancier ondersteunt de functionaliteit om A/B-testen uit te voeren. | | |
| 3. | Leverancier adviseert de Tweede Kamer per website over de mate van gedetailleerdheid waarmee data worden bewaard, zodat de behoefte aan rapportages en de snelheid waarmee de applicatie die rapportages kan genereren in balans zijn. | | |

Overige bijlagen:

- Prijzenblad
- Contractuele bepalingen (ARBIT-2016) en concept overeenkomst
- Klachtenregeling
- Bezoekcijfers 2016