



**Gemeente
Amsterdam**

Aanbestedingsleidraad

Personeels- en Salarissysteem

Gemeente Amsterdam

Opdrachtgever:	Gemeente Amsterdam
Vertegenwoordigd door:	Mevr. S. Vrijburg
Contactpersoon:	Dhr. M. Wiese
Adressering:	Gemeente Amsterdam ICT Afdeling Leveranciersmanagement
E-mail:	m.wiese@amsterdam.nl
Inkoopcode:	AICT-2017-0025
Datum:	13 juli 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 De Opdracht.....	5
1.1 Achtergrond.....	5
1.1.1 Doelstelling van de opdracht.....	6
1.1.2 Beschrijving van de plateau's.....	8
1.1.3 Toepasselijke algemene voorwaarden.....	10
1.1.4 Duur Overeenkomst.....	10
1.1.5 Wchtkamerovereenkomst.....	11
1.2 Gemeentelijke beleidsuitgangspunten.....	11
1.2.1 Informatie over de gemeente Amsterdam als opdrachtgever.....	11
1.2.2 Social Return.....	11
1.2.3 Midden en kleinbedrijf (MKB).....	12
1.2.4 Evaluatie.....	12
1.2.5 Integriteit.....	12
1.2.6 Privacy / bescherming van persoonsgegevens.....	12
2 De procedure.....	13
2.1 Aanbestedingsprocedure en Planning.....	13
2.1.1 Marktconsultatie.....	13
2.1.2 Planning.....	13
2.2 Lead Buyer en Contactpersoon van deze aanbesteding.....	14
2.3 Beoordelingsteam.....	14
2.4 Nota van Inlichtingen.....	14
2.5 Rechtsbescherming.....	14
2.5.1 Opmerkingen, suggesties of klachten.....	14
2.5.2 Tegenstrijdigheden.....	15
2.5.3 Klachtenregeling.....	15
2.5.4 Geschillen.....	16
2.6 Onkostenvergoeding.....	16
2.7 Vertrouwelijkheid.....	16
2.8 Akkoordverklaring voorschriften en aanbestedingsdocumenten.....	17
3 Beoordelingsproces Inschrijving.....	18
3.1 Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften.....	18
3.2 Beoordeling op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	18
3.3 Toets aan het Programma van Eisen.....	18
3.4 Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria en voornemen tot gunning van de Opdracht.....	18
3.5 Verificatiefase en screening winnende Inschrijver.....	19
3.6 Stopzetten Aanbesteding.....	20
4 Voorschriften bij de Aanbesteding.....	21
4.1.1 Wijze van Indiening (Volledig Digitaal).....	21
4.1.2 Gebruik prijzenblad.....	22
4.2.1 Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	22
4.2.2 Beroep op derden.....	23
4.2.3 Combinatie en Onderaanneming.....	23
4.2.4 Nederlandse Taal.....	23

4.3	Conformiteit en gestanddoeningstermijn.....	23
4.3.1	Onherroepelijk aanbod.....	23
4.4	Mededinging.....	24
4.5	Belangenverstrengeling.....	24
5	Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en bijzondere uitvoeringsvoorwaarde SR.....	25
5.1	Uitsluitingsgronden.....	25
5.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	25
5.3	Overige Geschiktheidseisen.....	25
5.3.1	Beroepsbevoegdheid.....	25
5.3.2	Financieel-economische draagkracht.....	26
5.3.3	Technische en beroepsbekwaamheid.....	27
5.4	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return.....	29
5.4.1	Invulling van de verplichting.....	29
5.4.2	Procedure na gunning.....	29
5.4.3	Tekortkoming Social Return.....	31
6	Programma van Eisen.....	32
6.1	Eisen Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT(GIBIT) van de gemeente Amsterdam.....	32
6.2	Omschrijving van de Opdracht.....	32
6.3	Context van de Opdracht.....	33
	Gebruikersaantallen, licenties en piekmomenten systeemgebruik.....	33
6.4	Uitgangspunten en randvoorwaarden van de Opdracht.....	33
6.5	Acceptatiecriteria.....	34
6.6	Financiële voorwaarden.....	34
6.7	Evaluatie van de Opdracht.....	35
7	Beoordeling van de inschrijving.....	36
7.1	Beoordelingssystematiek.....	36
7.1.1	Kwaliteit.....	36
7.1.2	Rangschikking.....	37
7.1.3	Prijs.....	38
	Toelichting bij prijscomponent Implementatiekosten.....	38
7.1.4	Kwalitatieve aspecten van de Inschrijving.....	38
7.1.5	Begrenzing beantwoording.....	38
7.1.6	Gunningscriteria.....	39
8	Begrippenkader.....	45

Bijlagen

- Bijlage 01 : Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 02 : Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam
- Bijlage 03 : Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 04 : Prijzenblad
- Bijlage 05 : Tarief Meerwerk
- Bijlage 06 : Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 07 : Concept overeenkomst
- Bijlage 08 : Wensen & eisen
- Bijlage 09 : Referentie
- Bijlage 10 : Architectuur context
- Bijlage 11 : Marktconsultatie

1 De Opdracht

NOTA BENE: Woorden die met een hoofdletter beginnen verwijzen naar een begrip uit het Begrippenkader (Hoofdstuk 8).

1.1 Achtergrond

Begin 2015 is de gemeentelijke organisatie van Amsterdam gereorganiseerd. Om beter aan te sluiten op en mee te bewegen met de stad is gekozen voor een structuur waarbij een groot deel van de bedrijfsvoering werd gecentraliseerd. De focus binnen bedrijfsvoering was de eerste jaren gericht op de vormgeving en inrichting van de organisatie in zijn geheel en de werkstructuren binnen de gemeente. Nu is het moment aangebroken om invulling te geven aan de visie die de gemeente Amsterdam heeft opgesteld voor het personeel domein. De verwerving van een nieuw personeels- en salarissysteem dient een robuuste basis te vormen waarop de verdere doorontwikkeling van de onderstaande visie gerealiseerd kan worden.

Visie

Centraal in het programma voor de innovatie van het personeel domein staat het streven naar, een betere (digitale) dienstverlening en een efficiënte organisatie ten behoeve van flexibel inzetbare mensen. Belangrijkste uitgangspunt hierbij is dat de manager en medewerker centraal staan bij de uitvoering van de processen en van daaruit gedacht wordt aan de dienstverlening die nodig is. Gebruiksgemak van systemen, overzichtelijkheid van data en optimale dienstverlening kunnen alleen over het gehele PO domein worden vormgegeven als ze in samenhang worden vormgegeven. Daarom zal het Personeel Domein vanuit ketens worden vormgegeven. Vijf integrale ketens die goed op elkaar zijn afgestemd en maximaal gebruik maken van de inspanningen en informatie binnen de verschillende ketens. Ook afhankelijkheden tussen de ketens worden opgepakt zodat er een geïntegreerd werkveld ontstaat. Enkelvoudige opslag van data, meervoudig gebruik en aansluiting op het serviceportaal voor de medewerkers zodat er één ingang is zijn voorbeelden van de integraliteit tussen de ketens waarop moet worden gestuurd.

De vijf ketenprocessen, die het bestaansrecht van de organisatie vormen, zijn:

Personeelsbeheer; (de basis) het registreren van alle personeelsgegevens (dossier) zodat deze altijd up-to-date zijn.

Mobiliteit; de juiste medewerker op de juiste plaats. Dit begint bij werving en selectie en zet zich daarna voort tijdens de loopbaan, dit gebeurt mede op basis van analyses. Hoe kan personeel zich ontwikkelen om in de organisatie te blijven passen en mee te bewegen.

Vitaliteit; de gezonde medewerker. Arbo, werkdruk, verzuim vallen hier allemaal onder. Meer aandacht aan het verbeteren van vitaliteit voorkomt verzuim en verlaagt werkstress. Vitaliteit is de basis van iemands functioneren en daarmee het hart van de organisatie.

Leren en ontwikkelen; de permanente doorontwikkeling van kennis, competenties en vaardigheden om de prestaties van de medewerkers te vergroten.

In- door- en uitstroom; deze keten is gefocust op de administratieve processen en uitvoerende processen rond in- door- en uitstroom bij meerdere directies.

De ketenprocessen zullen thema- en informatiegestuurd worden ingericht. Systemen dienen hier ondersteunend aan te zijn. De thema's zijn gerelateerd aan het gebruikersperspectief. Dit zijn:

- Samenhang;
- Vraaggericht;
- Klantvriendelijk;
- Flexibiliteit.

Kenmerken van de gewenste informatiesturing van de processen en ondersteunende systemen en zijn:

- Flexibiliteit in en tussen HR-systemen;
- Standaard koppelingen met andere applicaties;
- Uniformiteit in data-definities;
- Gebruiksvriendelijkheid;
- Optimale ondersteuning ketenprocessen;
- Digitale dienstverlening;
- Duurzaam waar dat nodig is, flexibel en vervangbaar waar we willen innoveren en vernieuwen;
- Analyse en forecasting.

Het personeels- en salarissysteem zal de basis vormen voor de omringende processen en systemen. Deze basis dient een stabiel en robuuste basis voor het personele domein te vormen, waaraan applicaties gekoppeld kunnen worden die een kortere levensduur hebben. Op deze manier wordt er een omgeving gecreëerd waarin ruimte is voor kort cyclisch werken, experimenteren, wendbaarheid, continu leren en verbeteren om in te kunnen spelen op de bestuurlijke opgave en waarbij analyses worden uitgevoerd, voorspellingen worden gedaan en keuzes worden gemaakt op basis van verzamelde managementinformatie.

Samenvattend is de aanleiding om deze Aanbesteding te starten meerledig:

- De applicatie valt onder de aanbestedingsplicht. Om aan de Aanbestedingswet te voldoen dient de gemeente Amsterdam per 1 januari 2020 deze applicatie opnieuw te hebben aanbesteed en geïmplementeerd.
- Door in de Aanbesteding eisen en wensen te stellen aan de koppelbaarheid van de applicatie, zal het na implementatie een robuuste basis vormen. Een basis die geschikt is om informatie eenvoudig uit te wisselen met andere (bestaande of nieuwe) applicaties binnen het personeel domein en daarbuiten.
- Door eisen en wensen te stellen aan de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie wordt het voor eindgebruikers (leidinggevenden en medewerkers) eenvoudiger, sneller, intuïtiever en overzichtelijker om mutaties door te voeren in de personeels- en salarisadministratie.
- Een applicatie aanschaffen die flexibel is en waarmee een innovatief P&O-beleid eenvoudig geïmplementeerd kan worden.

1.1.1 Doelstelling van de opdracht

De personeels- en salarisadministratie wordt binnen de gemeente Amsterdam gevoerd met behulp van twee applicaties. Dit betreft Pview5 van ADP voor de personeelsadministratie en Gemal van Raet voor de salarisverwerking.

Deze huidige situatie voldoet niet aan de gewenste inrichting en sluit onvoldoende aan op de bestuurlijke opgave van de gemeente Amsterdam. Er vinden momenteel nog veel handmatige

activiteiten plaats in de backoffice waarvan het de ambitie is om deze zoveel mogelijk te automatiseren waar mogelijk. Zo wordt de administratieve taak kleiner en zal de focus van de personeels- en salarisadministratie meer verschuiven naar controleren. Ook in een bredere HR context heeft de gemeente Amsterdam verdergaande ambities. Zo worden momenteel verschillende projecten opgezet of zijn reeds gestart die aanpalende HR thema's als mobiliteit, werving en selectie, arbo-ondersteuning en strategische personeelsplanning vormgeven of doorontwikkelen voor de gemeente Amsterdam. Omdat voor die thema's op dit moment nog niet volledig duidelijk is welke functionele behoefte er is en de gemeente Amsterdam wil inzetten op de beste functionele ondersteuning voor deze aanpalende HR thema's wordt ervoor gekozen om het basis personeels- en salarissysteem aan te besteden met een optionele afname van aanvullende modules voor de aanpalende HR thema's.

Het basis personeels- en salarissysteem wordt in deze Aanbesteding uitgevraagd als SaaS-oplossing. De processen die onder het basis personeels- en salarissysteem worden verstaan zijn opgenomen onder plateau 1 (zie tabel 1.1). De optioneel af te nemen modules zonder afnamegarantie zijn beschreven in plateau 2 (zie tabel 1.2). De functionele behoefte en eisen en wensen die aan het basis personeels- en salarissysteem worden gesteld zijn uitgewerkt in de Wensen en eisen (bijlage o8).

De scope van de implementatie na gunning beperkt zich tot het operationeel krijgen van de functionaliteit zoals beschreven in plateau 1. Op het moment dat de andere projecten binnen de gemeente Amsterdam duidelijk hebben wat de exacte functionele behoefte is voor de andere HR thema's (zoals beschreven in plateau 2), zal vanuit die projecten beoordeeld worden of de module van de Leverancier van het basis personeels- en salarissysteem voorziet in deze behoefte. De functionaliteit die in plateau 2 is opgenomen dient waar mogelijk in de aanbidding als aparte module te worden opgenomen indien hier sprake van is. Deze worden echter niet meegenomen in de beoordeling en vormen zoals gezegd geen onderdeel van het implementatietraject.

Indien blijkt dat een aanvullende module (plateau 2) beschikbaar is, en ook door de gemeente Amsterdam geschikt wordt geacht, kan de gemeente Amsterdam besluiten om deze functionaliteit alsnog af te nemen, zonder daarvoor opnieuw aan te besteden. Indien blijkt dat de betreffende module niet voldoet aan de eisen en wensen, behoudt de gemeente Amsterdam zich het recht voor om de functionaliteit opnieuw in de markt uit te vragen.

De gemeente Amsterdam hecht veel waarde aan een gedegen ondersteuning bij de implementatie van de gevraagde functionaliteit en gedurende de beheer- en onderhoudsfase. Deze behoefte vertaalt zich in een concrete beoordeling van de door de Inschrijver voorgenomen ondersteuning in deze twee fasen.

1.1.2 Beschrijving van de plateau's

Plateau 1	
Hoofdproduct	Korte omschrijving en toelichting
Levering Personeels- en salarissysteem.	Met ingang van 1 januari 2020 dient een werkend geïmplementeerd personeels- en salarissysteem live te gaan dat ten minste de functionaliteiten bevat zoals beschreven en verder uitgewerkt is in het programma van eisen en wensen.
Processen	Korte omschrijving en toelichting
Aanstellingen	Alle mutaties in de personeels- en salarisadministratie die horen bij instroom, doorstroom en uitstroom. Onder instroom verstaan we het in dienst nemen van interne medewerkers (vaste en tijdelijke dienstverbanden, stagiaires) maar ook van externe medewerkers waar geen salarisverwerking voor wordt gedaan (uitzendkrachten, zzp-ers). Doorstroom betreft wijzigingen in het dienstverband zoals functiewijziging, wijziging van arbeidsduur en overplaatsing binnen de organisatie. Uitstroom is het vertrek van de medewerker bij de organisatie waarbij het dienstverband wordt beëindigd en een eventuele eindafrekening van toepassing is.
Arbeidsvoorwaarden	Het beheer en zorgdragen voor de juiste verwerking van de geldende arbeidsvoorwaarden in de personeels- en salarisadministratie. Binnen dit proces vallen in ieder geval secundaire arbeidsvoorwaarden zoals de reiskostenvergoeding en het individuele keuzebudget (IKB).
Declaraties	De mogelijkheid voor de medewerker om een aanvraag in te dienen voor vergoeding van gemaakte (onkosten) zoals studiekosten, maaltijdvergoeding of dienstreizen of om compensatie en/of betaling te ontvangen voor gewerkte overuren.
Verlof	Het toekennen van verlofrechten, het opnemen van reguliere en bijzondere verlofsoorten en het bewaken van de bijbehorende saldi met onderscheid tussen wettelijk en bovenwettelijk verlof.
Verzuim	De registratie van de ziek- en hersteldmeldingen en de verzuimduur, het signaleren van de wettelijk verplichte actiemomenten volgens de Wet verbetering poortwachter en het signaleren van de arbeidsvoorwaardelijke gevolgen van arbeidsongeschiktheid (korting van salaris en andere regelingen). De inhoudelijke ondersteuning bij verzuim (aan bijvoorbeeld medewerker, leidinggevende of arbodienst) valt buiten de scope van dit plateau.
Basisgegevens	De registratie van persoons- en organisatiegegevens. Hieronder vallen in ieder geval de basispersoonsgegevens en adresgegevens. Daarnaast wordt hier het beheer van de organisatiestructuur en de formatiestructuur onder verstaan.

Plateau 1	
P-dossier	Het digitale archief waarin alle relevante documenten opgeslagen worden die in de andere processen voor een medewerker gegenereerd zijn. De structuur van het archief zorgt voor een correcte ontsluiting van informatie naar verschillende gebruikers en maakt het mogelijk om de wettelijke bewaartermijnen te bewaken.
Salarisverwerking	De berekening van de personeels- en salarisgerelateerde mutaties voor de loonbetaling, de financiële afhandeling van die betaling en de bijbehorende afdrachten naar derden zoals ABP en Belastingdienst. De verwerking van de loon- verantwoording naar de financiële administratie valt hier ook onder.
Koppelingen	De export van gegevens uit de personeelsadministratie naar andere binnen de Gemeente gebruikte applicaties waaronder in ieder geval: het Amsterdamse Financiële Systeem (AFS), het gemeentelijke datawarehouse (AMI) en de koppeling naar de Kernregistratie medewerkers (KRM).
Rapportages	Het genereren van mutatieverslagen en standaard- en maatwerkrapportages voor het uitvoeren van controles en voor het leveren van de gegevens voor HR Analytics.

(tabel 1.1 Plateau 1)

Plateau 2	
Hoofd product	Korte omschrijving en toelichting
Uitbreiding Personeels- en salarissysteem.	Zoals hierboven beschreven zal door andere reeds lopende of op te starten projecten beoordeeld worden of de hieronder gevraagde functionaliteit voldoet aan de wensen en eisen van de gemeente Amsterdam, of dat de specifieke functionaliteit opnieuw in de markt wordt uitgevraagd.
Processen	Korte omschrijving en toelichting
Verzuimbegeleiding	De (inhoudelijke) ondersteuning van de medewerker en leidinggevende bij ziekteverzuim. Hierbij ligt de focus niet alleen op de wettelijke termijnen, maar met name op het faciliteren van een optimale samenwerking tussen alle betrokken partijen (waaronder arbodienst, verzuimadviseur) voor het bevorderen van herstel, inzetbaarheid en re-integratie bij ziekte.
Werving en Selectie	Functionaliteit ter ondersteuning van het werving- en selectieproces. De werving kan zowel binnen als buiten de Gemeente plaatsvinden. Bij instroom van buiten de organisatie kan de reeds opgeslagen informatie hergebruikt worden ten behoeve van het instroomproces.
Competentiemanagement	Vastlegging van de binnen de Gemeente benodigde en aanwezige competenties. De match tussen de benodigde en op individueel niveau aanwezige competenties leidt onder andere tot input voor de aspecten Functioneren en beoordelen, Opleidingsmanagement en Medewerkersportfolio.

Plateau 2	
Talentmanagement	Functionaliteit waarmee op basis van beschikbare medewerkersgegevens talenten binnen de organisatie aangewezen, gevolgd en gestimuleerd en eventueel geselecteerd kunnen worden voor interne doorstroommogelijkheden.
Opleidingsmanagement	Functionaliteit voor het organiseren en coördineren van het interne opleidingsaanbod van de gemeente Amsterdam. De functionaliteit verbindt de voorkant, waar medewerkers het aanbod van de opleidingen kunnen vinden en zich aanmelden, met de achterkant waar de Amsterdamse School de organisatie en uitvoering van de opleidingen voor haar rekening neemt.
Rooster	Administratieve ondersteuning bij het vastleggen en beheren van roosterinformatie van medewerkers, onder andere ten behoeve van urenregistratie, verlofadministratie en de uitbetaling van de diverse regelingen.
Functioneren en beoordelen	Administratieve ondersteuning van de functionerings- en beoordelingscyclus die zorgt voor bewaking van termijnen, het opslaan van relevante documenten en de registratie van resultaten ten behoeve van bijvoorbeeld Talent- en Competentiemanagement.
Medewerkersportfolio	Functionaliteit voor medewerkers voor het zelf vullen en onderhouden van een digitaal portfolio van hun kennis, opleiding, ervaring en competenties ten behoeve van bijvoorbeeld Talent- en/of Competentiemanagement.

(tabel 1.2 Plateau 2)

1.1.3 Toepasselijke algemene voorwaarden

Op de Overeenkomst zijn de volgende algemene voorwaarden (bijlage 02) van toepassing:

- Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de Gemeente Amsterdam KvK d.d. 04 september 2017, nr. 34366966.

De toepasselijkheid van eventuele door de Inschrijver gehanteerde algemene of specifieke voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.1.4 Duur Overeenkomst

De Gemeente is voornemens de Overeenkomst voor de duur van zes (6) jaar te sluiten met een optie tot verlenging van maximaal drie (3) maal twee (2) jaar. De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2019. Uiterlijk drie (3) maanden voor het aflopen van de eerste contracttermijn van de Overeenkomst zal de Gemeente, aan de hand van de uitkomsten van de evaluatie, als bedoeld in paragraaf 1.2.4 van deze Aanbestedingsleidraad en artikel 15 van de concept Overeenkomst (bijlage 07) aan de Leverancier meedelen of zij tot de verlenging van de Overeenkomst overgaat.

1.1.5 **Wachtkamerovereenkomst**

De Gemeente sluit ook een Wachtkamerovereenkomst af met nummer 2 (Reserve 1) uit de Aanbesteding. Deze Wachtkamerovereenkomst is bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Leverancier van deze Opdracht, en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan Reserve 1. Deze nieuwe Leverancier zal de uitvoering binnen zes (6) weken moeten aanvangen. Ook kan de Reserve Leverancier om een nadere offerte worden gevraagd indien de Leverancier niet aan een projectopdracht kan voldoen. De Wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van 24 maanden na gunning. Opdrachtgever verlangt niet van de Reserve 1 dat zij personeel, materieel of materiaal beschikbaar houdt zolang zij geen Leverancier zijn.

1.2 **Gemeentelijke beleidsuitgangspunten**

1.2.1 **Informatie over de gemeente Amsterdam als opdrachtgever**

De Gemeente Amsterdam opereert in een snel veranderende omgeving met een grote complexiteit. Dat vraagt om een verantwoordelijke, flexibele overheid die luistert, handelt en levert. De Gemeente moet dus in staat zijn om snel, wendbaar en adequaat in te spelen op wat de stad dagelijks vraagt, zowel grootstedelijk als in de buurt. De doelstelling van de Gemeente is om een effectieve overheid te zijn, die verantwoordelijkheid neemt maar ook burgers en ondernemers de ruimte geeft om te groeien. Al het handelen van de Gemeente staat in het teken van de Amsterdammers en het publieke belang.

Daarnaast heeft de Gemeente een aantal beleidsuitgangspunten vastgesteld die van toepassing zijn bij het aanbesteden van haar opdrachten. De volgende paragrafen beschrijven deze beleidsuitgangspunten in het kort. Voor meer informatie over het specifieke beleidsuitgangspunt verwijst de Gemeente naar de desbetreffende website. De specifieke eisen en voorwaarden, zoals deze voortvloeien uit de beleidsuitgangspunten en die gelden voor de manier waarop de Opdracht door Leverancier dient te worden uitgevoerd, zijn concreet opgenomen in het Programma van Eisen of in de Overeenkomst.

1.2.2 **Social Return**

De gemeente Amsterdam heeft als doelstelling dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook sociale winst (return) moet opleveren. Daarom vraagt de Gemeente haar opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, of aan andere sociale opgaven in de stad. Voor meer informatie over het Social Return beleid van de gemeente Amsterdam, en de doelgroep die valt onder Social Return zie: www.amsterdam.nl/socialreturn.

Het Stedelijk Bureau Social Return

Bureau Social Return adviseert en ondersteunt gemeentelijke Opdrachtgevers en Leveranciers van de gemeente Amsterdam bij de implementatie en uitvoering van Social Return. Ook is Bureau Social Return verantwoordelijk voor de monitoring en de controle van de invulling van Social Return verplichtingen van Leveranciers.

1.2.3 Midden en kleinbedrijf (MKB)

De gemeente Amsterdam wil recht doen aan het belang van MKB-bedrijven en zij wil, voor de economie en leefbaarheid van de stad, ook mogelijkheden bieden aan Regionale bedrijven. Per traject wordt door de Gemeente een afweging gemaakt hoe deze mogelijkheden worden gecreëerd ten opzichte van mogelijke risico's voor de bedrijfsvoering. Zie voor meer informatie het inkoopbeleid zoals gepubliceerd op www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/.

1.2.4 Evaluatie

De Gemeente zal bij de uitvoering van deze Opdracht de resultaten en de overige prestaties van Leverancier evalueren. De Gemeente legt de frequentie en de wijze waarop de metingen zullen plaatsvinden vast in de Overeenkomst. In ieder geval zal er een eindevaluatie van de Opdracht door de Gemeente plaatsvinden bij het eindigen van de Opdracht.

1.2.5 Integriteit

Op deze Aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst(en) is de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten, verder te noemen "BIO", van toepassing.

De BIO is op internet te vinden en te downloaden op <https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/veiligheid/openbare-orde/wet-bibob/beleidsregel/>.

Verdere informatie over de BIO en de integriteitsscreening staan in paragraaf 3.5 opgenomen.

1.2.6 Privacy / bescherming van persoonsgegevens

De Gemeente en in bepaalde gevallen haar Leveranciers verwerken voor de uitvoering van verschillende taken persoonsgegevens van burgers. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot natuurlijke personen. De regels over het verwerken van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de algemene verordening gegevensbescherming (AVG), deze is vanaf 25 mei 2018 van toepassing. Hieronder valt ook de meldplicht datalekken. Wanneer bij de uitvoering van een opdracht sprake is van het verwerken van persoonsgegevens en Leverancier kwalificeert daarbij als 'verwerker' in de zin van de van de AVG, is de Gemeente verplicht een verwerkersovereenkomst afsluiten met de Leverancier. De privacy officer van de gemeente/het cluster adviseert over de verwerkersovereenkomst en de daarin op te nemen organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen.

2 De procedure

2.1 Aanbestedingsprocedure en Planning

De Gemeente heeft ervoor gekozen om de Opdracht aan te besteden middels een Europese openbare procedure. De opdracht is niet verdeeld in percelen. De reden hiervoor is dat de Gemeente één integrale applicatie uitvraagt waarin de gewenste functionaliteiten met het onderhoud daarvan zijn opgenomen. Ook wel een homogene levering.

2.1.1 Marktconsultatie

De Gemeente heeft een marktconsultatie uitgevoerd om zich op de hoogte te stellen van de gebruikelijke standaarden, branche specifieke zaken, de geschikteste aanbestedingsprocedure, et cetera. Deze marktconsultatie heeft er toe bijgedragen dat deze Aanbestedingsleidraad, in de ogen van de Gemeente, goed aansluit op de mogelijkheden van de markt. De marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed onder kenmerk 172207 en als bijlage 11 opgenomen bij deze leidraad. De Gemeente heeft de resultaten van deze marktconsultatie in de keuze voor de opzet, inhoud en vormgeving van deze Aanbestedingsleidraad meegenomen. De marktpartijen hebben geen inzage gehad in deze Aanbestedingsleidraad, noch hebben zij inzicht gekregen in de gekozen uitgangspunten.

2.1.2 Planning

De Planning van deze aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	13 juli 2018
Eerste vragenronde: vragen stellen uiterlijk t/m	13 augustus 2018 (uiterlijk 16:00 uur)
Versturen nota van inlichtingen, uiterlijk	24 augustus 2018
Tweede vragenronde (naar aanleiding van de eerste nota van inlichtingen): vragen stellen uiterlijk t/m	31 augustus 2018 (uiterlijk 16:00 uur)
Versturen (laatste) nota van inlichtingen uiterlijk	14 september 2018
Inleveren inschrijvingen uiterlijk	28 september 2018 (uiterlijk 16:00 uur)
Beoordelen inschrijvingen gereed en vaststellen voorgenomen gunning	24 oktober 2018
Communicatie voorgenomen gunning	31 oktober 2018
Bezwaartermijn (20 dagen)	23 november 2018
Definitieve gunning	30 november 2018
Ondertekening Overeenkomst	5 december 2018
Ingangsdatum Overeenkomst	1 januari 2019
Start realisatie	7 januari 2019

Deze Planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

2.2 Lead Buyer en Contactpersoon van deze aanbesteding

Deze Aanbesteding wordt georganiseerd door de Lead Buyer ICT, in opdracht van de Opdrachtgever. Laatstgenoemde zal de feitelijk afnemer zijn onder de Overeenkomst met Leverancier. De Contactpersoon voor alle vragen en opmerkingen in het kader van deze Aanbesteding is:

Naam : Dhr. M. Wiese
E- mail adres : ICTaanbestedingen.ict@amsterdam.nl

Het is niet toegestaan om vanaf de datum van publicatie van deze Aanbesteding contact op te nemen met andere medewerkers van de Gemeente ten aanzien van deze Aanbesteding. Bij overtreding van deze regel, kan de Gemeente besluiten de Ondernemer dan wel de Inschrijver van verdere deelname aan deze Aanbesteding uit te sluiten. Het is wel toegestaan contact op te nemen met medewerkers van de gemeente Amsterdam ten behoeve van het opvragen van referenties, waar de Gemeente opdrachtgever van is.

2.3 Beoordelingsteam

De Gemeente heeft een Beoordelingsteam samengesteld. Dit team kent vertegenwoordigers uit de volgende disciplines en/of functies:

- Functioneel beheerders;
- Gebruikers;
- Materiedeskundigen;
- Contractmanager.

2.4 Nota van Inlichtingen

De Gemeente beantwoordt de door Ondernemers gestelde vragen door middel van het publiceren van een Nota van Inlichtingen op TenderNed. Indien een Ondernemer het niet eens is met een artikel in de Overeenkomst of de Algemene Inkoopvoorwaarden kan hij, slechts op detailniveau, gemotiveerd en voorzien van een alternatief, een verzoek tot afwijking indienen. De Gemeente beoordeelt dit alternatief en geeft in de Nota van Inlichtingen een antwoord dat bindend is voor alle Ondernemers en Inschrijvers. De sluitingsdatum voor het stellen van vragen en de datum voor het publiceren van de Nota van Inlichtingen op TenderNed zijn opgenomen in de Planning.

2.5 Rechtsbescherming

2.5.1 Opmerkingen, suggesties of klachten

Indien Ondernemer opmerkingen, suggesties of klachten met betrekking tot de Aanbesteding heeft, dient hij deze in bij de Contactpersoon. Ondernemer wijst een vaste contactpersoon namens de Ondernemer aan. Het indienen van opmerkingen, suggesties of klachten heeft geen opschortende werking ten aanzien van deze aanbesteding.

2.5.2 Tegenstrijdigheden

De Gemeente heeft de aanbestedingsstukken met zorg opgesteld. Mocht de Ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de Ondernemer de Contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk – in ieder geval voor het moment van Inschrijving - per e-mail op de hoogte te stellen op straffe van rechtsverwerking. De Inschrijver kan na het indienen van zijn Inschrijving zich niet beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden.

2.5.3 Klachtenregeling

Indien een belanghebbende een klacht heeft over de Aanbestedingsleidraad en Nota's van Inlichtingen of de uitvoering van de aanbestedingsprocedure tot aan de indiening van de Inschrijving, kan deze hierover gemotiveerd een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van de gemeente Amsterdam. Deze klacht dient onverwijld en op zijn laatst voor 28 september 2018 om 16:00 uur per e-mail te worden ingediend bij de klachtencoördinator op het volgende e-mailadres:

klachten-coördinatie.ict@amsterdam.nl ter attentie van de heer R. Schaap. Na de hiervoor genoemde datum kunnen klachten worden aangemeld met betrekking tot de indiening en beoordeling van de Inschrijvingen. Het indienen van een klacht door een belanghebbende zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De gemeente Amsterdam is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

Een klacht is een schriftelijke melding van een natuurlijke of rechtspersoon, die belang heeft bij deze aanbesteding. In de klacht geeft de Inschrijver gemotiveerd aan op welke punten hij het niet eens is met de Aanbesteding of een onderdeel daarvan. Een klacht moet duidelijk als zodanig worden benoemd. Een klacht is geen verzoek tot het verkrijgen van inlichtingen over de aanbestedingsprocedure.

Een verzoek om inlichtingen heeft een neutraal karakter en is gericht op verduidelijking. Vragen en verzoeken gericht op verduidelijking van de aanbestedingsprocedure dienen tijdig ingebracht te worden. Hierop wordt in de Nota's van Inlichtingen ingegaan.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de gemeente Amsterdam in een concrete Aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die Aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden dat inbreuk maakt op de één of meer voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling, en proportionaliteit. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Een klacht dient schriftelijk bij het klachtenmeldpunt ingediend te worden, bij voorkeur per e-mail.

In de klacht maakt de Ondernemer duidelijk:

- Dat het over een klacht gaat;
- Waarover en hoe hij klaagt;
- Hoe het knelpunt kan worden verholpen.

De klacht bevat:

- De dagtekening;
- Naam en het adres van Inschrijver;
- De aanduiding van de aanbesteding.

Na het indienen van de klacht ontvangt de indiener van de klacht per e-mail een ontvangstbevestiging van de bij het klachtenmeldpunt ingediende klacht. De klacht wordt zo snel mogelijk in behandeling genomen. Zodra de klacht is beoordeeld ontvangt Inschrijver per e-mail de beslissing over de klacht. Het team dat de Aanbesteding uitvoert en andere organisatieonderdelen van de gemeente Amsterdam kunnen ook een klacht indienen over het gedrag van een Inschrijver in een aanbesteding.

2.5.4 Geschillen

2.5.4.1 Nederlands recht

Op eventuele geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, de gunning en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

2.5.4.2 Rechtsbescherming en opschortende termijn

Indien een Gegadigde zich niet kan verenigen met de inhoud van de aanbestedingstukken, de beantwoording van vragen in het kader van nota's van inlichtingen of de reactie van de Gemeente op klachten van Gegadigde, dient Gegadigde voor het in paragraaf 2.1.2 bedoelde inschrijvingsmoment een kort geding aanhangig te maken.

Indien een Inschrijver rechtsmaatregelen wil treffen tegen de Gunningsbeslissing van de Gemeente, dient de Inschrijver binnen twintig (20) kalenderdagen na de dag van verzending van de Gunningsbeslissing, door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank in Amsterdam aanhangig te hebben gemaakt. Een kopie van de dagvaarding dient zo snel mogelijk aan de Contactpersoon van deze Aanbesteding te worden gemaïld. Indien niet binnen twintig (20) kalenderdagen na de dag van verzending van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig is gemaakt, kan de Gemeente overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst. Inschrijvers kunnen na het verstrijken van de opschortende termijn van twintig (20) kalenderdagen geen rechtsmaatregelen meer treffen ten aanzien van de Gunningsbeslissing van de Gemeente.

2.6 Onkostenvergoeding

De Gemeente vergoedt geen kosten die verband houden met het indienen van een Inschrijving. De Inschrijving zal na afloop van de aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

2.7 Vertrouwelijkheid

De Gemeente gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de Inschrijver. De Ondernemers en de Inschrijvers mogen de gegevens die de Gemeente hen in verband met deze Aanbestedingsleidraad ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Ondernemers en de Inschrijvers dienen vertrouwelijk om te gaan met de door de Gemeente verstrekte informatie. Inschrijvers zullen geen publiciteit aan deze Aanbesteding of een mogelijke gunning geven, anders dan na schriftelijke toestemming van de Gemeente.

2.8 Akkoordverklaring voorschriften en aanbestedingsdocumenten

Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat:

1. Hij akkoord gaat met alle in deze Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm)voorschriften en het Programma van Eisen en Wensen;
2. Hij akkoord gaat met de bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde Overeenkomsten en bijlagen.
3. Hij ermee akkoord gaat dat de Gemeente zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken binnen tien dagen officiële bewijsstukken/verklaringen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in deze Inschrijving of in het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 01) is geschreven en/of verklaart, komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning, zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

3 Beoordelingsproces Inschrijving

Alle door de Inschrijver gegeven informatie kan door de Gemeente worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens en het niet of te laat verstrekken van gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Gemeente, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting. De Gemeente beoordeelt de Inschrijving op de volgende punten:

1. Volledigheid en conform voorschriften;
2. Toets op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;
3. Toets op de minimumeisen van het Programma van Eisen;
4. Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria;
5. Verificatie en screening winnende Inschrijver.

3.1 Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften

De Gemeente beoordeelt de Inschrijving op volledigheid. De Gemeente toetst de Inschrijving aan de voorschriften, zoals in deze Aanbestedingsleidraad gesteld. Indien de Inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt de Gemeente of de Inschrijving mag worden aangevuld. Indien dat niet mogelijk is, zal de Gemeente besluiten de Inschrijving terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen. Ook zal de Gemeente besluiten, indien de Inschrijving onder voorwaarden is gedaan, om deze terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen.

3.2 Beoordeling op Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Om te bepalen welke Inschrijvers voor gunning van de Opdracht in aanmerking komen, beoordeelt de gemeente Amsterdam in eerste instantie de Inschrijver op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, zoals omschreven in Hoofdstuk 5. De gemeente Amsterdam controleert in het kader van artikel 2.101 dan wel 2.102 van de Aanbestedingswet en aan de hand van het door de Inschrijver ingediende formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), de juistheid van de verstrekte gegevens en gevraagde andere bewijsstukken.

3.3 Toets aan het Programma van Eisen

Van de Inschrijvers die geschikt zijn bevonden, zoals beschreven in paragraaf 3.2, wordt beoordeeld of hun Inschrijving voldoet aan het Programma van Eisen zoals beschreven in Hoofdstuk 6.

3.4 Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria en voornemen tot gunning van de Opdracht

Indien de Inschrijver aan de Geschiktheidseisen voldoet en zijn Inschrijving volledig en conform de in de Aanbestedingsleidraad gestelde voorschriften is opgesteld en voldoet aan de minimumeisen, komt zijn Inschrijving in aanmerking voor verdere beoordeling in het kader van de Gunningscriteria, zoals deze zijn gesteld in Hoofdstuk 7. De Gemeente beoordeelt aan de hand van deze criteria welke Inschrijving de winnende Inschrijving is. In paragraaf 7.1 is de

beoordelingssystematiek beschreven. De Gemeente deelt de Gunningsbeslissing mede aan alle Inschrijvers en neemt een opschortende termijn als bedoeld in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet van twintig (20) dagen in acht. Indien tijdens de opschortende termijn Inschrijvers geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om tegen de Gunningsbeslissing de voorgeschreven rechtsmaatregelen in te stellen, kan de Gemeente overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst met de winnende Inschrijver.

3.5 Verificatiefase en screening winnende Inschrijver

In de verificatiefase worden door de Gemeente bij de Inschrijver(s) aan wie de Opdracht is gegund, alle bewijsstukken opgevraagd zoals genoemd in Hoofdstuk 4. De Inschrijver komt niet voor definitieve gunning van de Opdracht in aanmerking indien uit deze bewijsstukken blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen. Een nader verificatiegesprek kan onderdeel uitmaken van deze fase.

Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO), Screening op integriteit

De middelen waarover de gemeente Amsterdam beschikt voor de uitvoering van haar publieke taken zijn 'van ons allemaal'. De Gemeente dient zorgvuldig met deze middelen om te gaan en ervoor te zorgen dat deze middelen zo goed mogelijk besteed worden. Integriteit is een kernwaarde voor de Gemeente. Uitgangspunt voor de Gemeente is de integriteit van de eigen organisatie waarborgen én te voorkomen dat niet-integere partijen worden gefaciliteerd in hun activiteiten door middel van het aangaan of laten voortbestaan van overeenkomsten tussen deze partijen en de Gemeente. Voor de uitvoering van haar integriteitsbeleid heeft de Gemeente onder meer de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO) vastgesteld. Zie voor meer informatie: <https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/veiligheid/openbare-orde/wet-bibob/beleidsregel/>.

De BIO is van toepassing op alle privaatrechtelijke rechtshandelingen van de Gemeente, dus ook op deze Aanbesteding en de Overeenkomst. Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver (i) kennis te hebben genomen van de BIO en (ii) akkoord te zijn met de BIO, (iii) in te stemmen met het uitvoeren van de integriteitsscreening, als onderdeel van de aanbestedingsprocedure en met de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen. Ook stemt de Inschrijver in met het op grond van de BIO op te nemen van de integriteitsclausule in de mogelijke te sluiten Overeenkomst, en dus ook een eventuele tussentijdse integriteitsscreening van de contractspartij van de Gemeente gedurende de looptijd van de Overeenkomst, en de eventuele gevolgen daarvan. Tevens stemt de Inschrijver in met het eventueel screenen van Onderaannemers en (toe)leveranciers en zal hij medewerking verlenen aan deze screening.

Screening op integriteit

Ter uitvoering van het gemeentelijke integriteitsbeleid genoemd in 1.2.5, zullen de Inschrijvers met wie de Gemeente voornemens is een Overeenkomst aan te gaan op hun integriteit worden gescreend. Ook wenst de Gemeente de mogelijkheid te hebben om lopende Overeenkomsten tussentijds te screenen. De screening zal risicogestuurd zijn. Dit betekent dat de mate waarin aan de Overeenkomst risico's verbonden zijn, de branche of sector waarbinnen een Overeenkomst gesloten wordt en de Inschrijver de diepgang van de screening bepalen. De screening zal plaatsvinden aan de hand van de bewijsstukken voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en stukken die (op nader verzoek) door Inschrijver worden aangeleverd. Mocht er aanleiding zijn om verder onderzoek te doen, dan zal dit onderzoek worden uitgevoerd

door de gespecialiseerde screeningsafdeling van de Gemeente (de Screeningsunit). In het kader van het onderzoek is het onder omstandigheden mogelijk dat er een Bibob-advies wordt aangevraagd bij het landelijk Bureau Bibob. Mocht dit het geval zijn, zal de Inschrijver hier vooraf van op de hoogte worden gesteld. De uitkomst van de screening of het Bibob-advies kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de Overeenkomst worden opgenomen.

3.6 Stopzetten Aanbesteding

De Gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten, zonder dat de Gemeente gehouden is tot het vergoeden van kosten van Ondernemers of Inschrijvers. Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen, geen geschikte of aanvaardbare Inschrijvingen zijn ingediend, is de Gemeente gerechtigd om volgens artikel 2.30 en 2.32 van de Aanbestedingswet, de procedure te beëindigen zonder de Opdracht te gunnen. De Gemeente kan ook overschakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen, afhankelijk van de omstandigheden, eventueel met voorafgaande bekendmaking van een aankondiging van Opdracht.

4 Voorschriften bij de Aanbesteding

4.1.1 Wijze van Indiening (Volledig Digitaal)

Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend door deze voor donderdag 28 september 2018 (tijdstip 16.00 uur) te uploaden op TenderNed. Inschrijvingen die na bovengenoemde datum en tijd worden ontvangen (in de digitale kluis), worden niet in behandeling genomen. Na ontvangst van uw Inschrijving ontvangt u een ontvangstbevestiging per e-mail.

Indieningsvoorschriften ten aanzien van de Inschrijving (Volledig digitaal)

Bij het indienen van de Inschrijving gelden de volgende vormvoorschriften:

1. De Inschrijving en alle eventuele bijbehorende documenten en bijlagen dienen rechtsgeldig ondertekend, uitsluitend te worden ingediend via website www.tenderned.nl.
2. Bij de Inschrijving dient Inschrijver gebruik te maken van het bijgeleverde prijzenblad (bijlage 04) en invulformulieren. Van deze formulieren mag Inschrijver niet afwijken. In de Inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde levering(en) en dienst(en) opgenomen. Inschrijver kan zich na uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.
3. De Inschrijving dient volledig en overzichtelijk te zijn opgesteld. Alle gevraagde informatie moet worden verstrekt en de Inschrijving dient antwoorden te bevatten op alle vragen.
4. Inschrijver dient de volgende documenten te uploaden:

Document	Onderdeel	Omschrijving
N.v.t.	N.v.t.	Voorbrief
Bijlage 01	N.v.t.	Uw aanbieding. Voorzien van minimaal de volgende vijf hoofdstukken: 1: Aanbieding Gebruiksvriendelijkheid; 2: Aanbieding Koppelbaarheid en integratie; 3: Aanbieding Ondersteuning bij implementatie, waaronder een concept implementatie/migratieplan; 4: Aanbieding Ondersteuning bij beheer en onderhoud; 5: Aanbieding Ondersteuning op de bedrijfsvoering.
Bijlage 02	N.v.t.	Beantwoording wensen en vragen
Bijlage 03	Formulier A	Akkoordverklaring algemene voorschriften, Programma van Eisen en voorwaarden model Overeenkomst
	Formulier B	Dienstencatalogus
Bijlage 04	N.v.t.	Het prijzenblad
Bijlage 05	N.v.t.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 06	N.v.t.	Referentie
Bijlage 07	N.v.t.	Eén pdf-bestand met daarin de hele Inschrijving, dus inclusief bijlagen zoals prijsbladen, formulieren, documenten e.d.

5. De Inschrijving dient onvoorwaardelijk, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, of afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van de procedure.
6. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als deze niet onvoorwaardelijk is, als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen is voorgeschreven in deze paragraaf.

4.1.2 Gebruik prijzenblad

Bij deze Aanbesteding hoort een prijzenblad (bijlage 04). Hieronder wordt uitgelegd hoe deze bijlage ingevuld dient te worden.

Inschrijvers dienen alle gevraagde prijzen volledig in te vullen met gebruikmaking van het prijzenblad (bijlage 04) dat aan hen is verstrekt. Bij de Inschrijving dient deze bijlage ondertekend te worden en digitaal (in pdf formaat) als bijlage ingeleverd te worden. Hierbij gelden de navolgende uitgangspunten:

1. Inschrijver dient uitsluitend de geel gearceerde cellen van het tabblad te voorzien van de gevraagde informatie;
2. Inschrijvers dienen alle gevraagde prijzen volledig in te vullen met gebruikmaking van het prijzenblad;
3. Niet invullen van prijs, of onderdelen van een prijs, leidt tot ongeldigheid en dus uitsluiting. Ingediende prijzen/opslagen worden afgerond en beoordeeld op de decimalen waarop de prijzen/opslagen worden afgerond in het prijzenblad;
4. Het verkeerd interpreteren van het prijzenblad komt voor verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Vragen omtrent dit prijzenblad kunnen gesteld worden, conform de mogelijkheden die staan beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving;
5. Het niet volledig invullen van deze bijlage, het aanbrengen van wijzigingen of het doen van aanvullingen in het prijzenblad leidt tot ongeldigverklaring van uw Inschrijving en derhalve tot uitsluiting;
6. Het prijzenblad dient rechtsgeldig ondertekend, te worden ingediend via deze website / www.tenderned.nl;
7. De prijsopgave dient in Euro's en exclusief BTW te geschieden;
8. Het indienen van negatieve prijzen, nul prijzen of het niet invullen van een prijs is niet toegestaan op straffe van uitsluiting.

4.2.1 Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Voor deelname aan deze aanbesteding is het indienen van het formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna 'UEA') verplicht. (Bijlage 01). Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA hoeft de Inschrijver niet (alle)- officiële bewijsstukken te overleggen bij de Inschrijving. Na het versturen van de Gunningsbeslissing overlegt de Inschrijver die voor definitieve gunning in aanmerking komt, de officiële bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na een verzoek van de Gemeente. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met wat in de UEA is verklaard, kan de Gemeente besluiten de Inschrijving, indien daartoe aanleiding bestaat, alsnog terzijde te leggen.

4.2.2 Beroep op derden

Indien de Inschrijver voor enige geschiktheidseis als bedoeld in Hoofdstuk 5 een beroep moet doen op inbreng van derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer, dan toont Inschrijver in zijn Inschrijving aan dat hij een beroep op deze derde kan doen. De Inschrijver vermeldt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op welke derden hij een beroep doet. Derden waar een beroep op wordt gedaan dienen tevens het ingevulde en ondertekende UEA in te dienen.

4.2.3 Combinatie en Onderaanneming

4.2.3.1 Combinatie

Een combinatie van Ondernemers als Inschrijver is toegestaan. De combinatie dient aan te geven welke Inschrijver en contactpersoon het aanspreekpunt zijn tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en hoe de taakverdeling binnen de combinatie is geregeld. Partijen in een combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig. U dient een combinatie aan te melden middels het UEA. Let op: alle combinanten dienen ieder afzonderlijk het UEA in te dienen.

4.2.3.2 Onderaanneming

De Gemeente staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf, als Onderaannemer, voor het verrichten van de dienst toe. De Inschrijver en de Onderaannemer geven in zijn Inschrijving bij aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de Onderaannemer en diens capaciteit. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk. Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan dienen tevens het ingevulde en ondertekende UEA in te dienen.

4.2.4 Nederlandse Taal

De mondelinge en schriftelijke communicatie in deze Aanbesteding en gedurende de contractperiode geschiedt in de Nederlandse taal.

4.3 Conformiteit en gestanddoeningstermijn

De Inschrijving voldoet aan alle in de aanbestedingstukken gestelde eisen, voorschriften en bepalingen. Door het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver in met de procedure, voorschriften en gestelde eisen, zoals deze in de Aanbestedingsleidraad en in de Overeenkomst zijn gesteld. Ook stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van het integriteitsonderzoek en de eventuele bewakingsmaatregelen die hieruit voortvloeien.

4.3.1 Onherroepelijk aanbod

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de Inschrijving bedraagt 120 dagen na de openingsdag. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes (6) weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding.

4.4 Mededinging

De Gemeente wijst Ondernemers en Inschrijvers er op dat het verboden is overeenkomsten aan te gaan die ertoe strekken of ten gevolge hebben dat de mededinging op de Nederlandse markt of een deel daarvan wordt verhinderd, beperkt of vervalst.

4.5 Belangenverstrengeling

De gemeente Amsterdam kan een Ondernemer van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure uitsluiten als:

- Deze aan de zijde van de gemeente Amsterdam of overige deelnemers betrokken is, of is geweest, bij de (voorbereiding van de) Aanbesteding;
- Deze zich bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en andere (rechts)personen die betrokken zijn of zijn geweest bij de (voorbereiding van de) Aanbesteding. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Ondernemer een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden.

De gemeente Amsterdam zal een Ondernemer niet uitsluiten als die aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval de mededinging door bedoelde betrokkenheid niet is of wordt belemmerd.

5 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en bijzondere uitvoeringsvoorwaarde SR

In dit Hoofdstuk omschrijft de Gemeente de eisen waaraan Inschrijver moet voldoen om aan deze Aanbesteding te kunnen deelnemen.

5.1 Uitsluitingsgronden

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet en de facultatieve uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet. Om het gemeentelijk integriteitsbeleid als bedoeld in paragraaf 3.5 in de praktijk vorm te kunnen geven, past de Gemeente alle facultatieve uitsluitingsgronden toe op deze Aanbesteding.

5.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver verstrekt alle gegevens met betrekking tot de verplichte en de op deze Aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden in het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 01).

Bewijsstukken

De Inschrijver dient, als bewijsstukken bij zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument op verzoek van de gemeente Amsterdam te kunnen verstrekken:

1. Een Gedragsverklaring Aanbesteden,
De verklaring mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee (2) jaar. De Gedragsverklaring Aanbesteden dient te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie (zie <https://www.justis.nl/producten/gva/>). Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van deze verklaring vier (4) tot zestien (16) weken kan duren.
2. Verklaring van de belastingdienst,
De Verklaring is op het moment van Inschrijven niet ouder dan zes (6) maanden.

5.3 Overige Geschiktheidseisen

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente de hieronder beschreven overige Geschiktheidseisen. Inschrijver dient op formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 01) aan te geven of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Per Geschiktheidseis wordt aangegeven wat de Inschrijver aan bewijsmiddelen op verzoek van de Gemeente dient te verstrekken. Bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan bij de Geschiktheidseis is aangegeven.

5.3.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver moet zijn ingeschreven in het Handelsregister of het handelsregister van zijn Lidstaat. Aan de hand van het Handelsregister onderzoekt de Gemeente of de Inschrijving, inclusief de UEA rechtsgeldig zijn ondertekend. Indien diegene die de Inschrijving ondertekent niet de vertegenwoordigingsbevoegde is op basis van het Handelsregister, dan dient bij de Inschrijving een afschrift van de door de vertegenwoordigingsbevoegde rechtsgeldig ondertekende volmacht, te worden toegevoegd.

5.3.2 Financieel-economische draagkracht

5.3.2.1 Financiële en economische draagkracht

De financiële draagkracht van Inschrijver is zodanig dat hij de onderhavige opdracht volledig tot stand kan brengen. U kunt bij de Inschrijving volstaan met het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals opgenomen in (bijlage 01). De Inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund, dient in staat te zijn een (meest) recente accountantsverklaring over de jaarrekening zonder een continuïteitsparagraaf af te geven.

5.3.2.2 Jaarverslag en continuïteitsparagraaf

Voor de toetsing van de financiële draagkracht zal de Gemeente gebruik maken van de gedeponeerde jaarverslagen en accountantsverklaringen over de jaren 2014, 2015 en 2017. De Gemeente zal deze jaarverslagen zelf opvragen bij de Kamer van Koophandel. Indien de jaarverslagen niet zijn gedeponeed dan dient de winnende Inschrijver, na verzoek van de Gemeente, deze zelf aan te leveren. Het niet op verzoek aanleveren van de jaarverslagen kan leiden tot uitsluiting van deze aanbesteding.

De toetsing door de Gemeente van financieel-economische draagkracht zal in ieder geval worden gedaan bij de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt. De Gemeente zal de jaarverslagen en accountantsverklaringen toetsen op de aanwezigheid van een continuïteitsparagraaf. De Gemeente hanteert het uitgangspunt: geen opmerkingen betekent geen bijzonderheden en dat impliceert dat er geen sprake is van specifiek verwachte risico's. De Gemeente behoudt echter de bevoegdheid zelfstandig de gegevens te beoordelen. Indien er wel opmerkingen door de accountant zijn gemaakt, dan dient de Inschrijver aan te geven welke maatregelen zijn getroffen om eventuele risico's te beperken of te voorkomen. Deze maatregelen dienen dan zodanig te zijn geborgd dat de Gemeente de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht op die maatregelen kan aanspreken. Wanneer twee of meer partijen als een Combinatie inschrijven, geldt voor elke partij afzonderlijk deze eis.

5.3.2.3 Verzekering

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van de Gemeente bij de nakoming van de Opdracht. Het is voor de Gemeente van belang dat het maximum verzekerd bedrag en de hoogte van het eigen risico aansluiten bij de uitvoering van de Opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden (Overeenkomst met daarbij de Algemene Inkoopvoorwaarden) niet worden uitgesloten. De Gemeente zal in ieder geval aan de Inschrijver die voor Gunning in aanmerking komt, verzoeken aan te tonen dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld ten aanzien van de verzekering. De Inschrijver vult formulier UEA in en verstrekt indien - naar verwachting- het voornemen tot gunning aan hem bekend wordt gemaakt het volgende bewijsmiddel:

Een afschrift van een recent, bij Inschrijving geldig polisblad (niet ouder dan één jaar) van een WA-verzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis, waarbij het eigen risico niet hoger mag zijn dan € 50.000,-. Deze polis dient in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toe te staan.

Indien de Inschrijver niet voldoet aan bovenstaande eisen dient hij een offerte van zijn verzekeringsmaatschappij toe te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning van de Opdracht de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

5.3.3 Technische en beroepsbekwaamheid

5.3.3.1 Referentie

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht. Voor het uitvoeren van de Opdracht dient de Inschrijver over de volgende Kerncompetenties te beschikken:

Kerncompetenties	Omschrijving
Implementeren en onderhouden	<p>U bent in staat succesvol een personeels-en salarissysteem te implementeren en te onderhouden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U toont aan dat u ervaring heeft met het succesvol implementeren (inclusief migratie en conversie) en onderhouden van een personeels-en salarissysteem en het converteren van gegevens. • Dit personeels-en salarissysteem betrof vergelijkbare functionaliteiten zoals gevraagd in deze aanbesteding; • Dit personeels-en salarissysteem had betrekking op minimaal 5.000 gebruikers welke geautoriseerd zijn, waarvan minimaal 1000 gelijktijdig ingelogd kunnen zijn met een actieve/dynamische status, d.w.z. waar de gebruiker op dagelijkse basis handelingen moet kunnen verrichten, zoals mutaties en nieuwe acties;
Interfaces/ koppelingen	<p>U bent in staat interfaces/koppelingen te realiseren tussen het personeels-en salarissysteem en andere systemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U toont aan dat u succesvol en naar tevredenheid van de opdrachtgever interfaces/koppelingen heeft gerealiseerd en geïmplementeerd tussen de door u geboden personeels-en salarissysteem en andere systemen/applicaties. • Deze andere systemen/applicaties betreffen minimaal één koppeling met een overheids-/brancheorganisatie.
Beheer/ onderhoud	<p>U bent in staat ondersteuning te bieden bij een personeels-en salarissysteem beheer en onderhoud uit te voeren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U toont aan dat u naar tevredenheid van opdrachtgever ondersteuning biedt op beheer en onderhoud.
Hosting	<p>U bent in staat om een personeels- en salarissysteem aan te bieden als een Software as a Service (SaaS) dienst.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U toont aan dat u naar tevredenheid van opdrachtgever een personeels- en salarissysteem als een SaaS oplossing levert.
Informatie beveiliging en privacy	<p>U bent in staat om een personeels- en salarissysteem aan te bieden inclusief de bijbehorende dienstverlening die voldoet aan geldende en logischerwijs te verwachten informatiebeveiligings- en privacy wet- en regelgeving.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U toont aan dat u naar tevredenheid van opdrachtgever een personeels- en salarissysteem aanbiedt dat voldoet op het vlak van informatiebeveiliging en privacy.

Inschrijver dient gebruikt te maken van bijlage 09. Inschrijver toont aan dat hij over voldoende technische en beroepsbekwaamheid beschikt, door middel van het indienen van maximaal één (1) referentieopdracht per Kerncompetentie welke is uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. In de beschrijving van de betreffende referentieopdracht, dient u overtuigend in te gaan op de betreffende Kerncompetentie, duur en de omvang van de uitgevoerde opdrachten. Ook dient u de naam van de klant voor wie de opdracht is uitgevoerd te vermelden.

Indien u een referentieopdracht opgeeft die u tezamen met een andere partij heeft uitgevoerd, telt alleen het gedeelte van de referentieopdracht mee dat u zelf heeft uitgevoerd (behoudens voor zover u in combinatie met die andere partij inschrijft of anderszins aantoont dat u tijdens de uitvoering van de opdracht daadwerkelijk over die ervaring kan beschikken; dan kunt u de gehele waarde opvoeren). De referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie of een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.

De gemeente Amsterdam zal de referentie verifiëren bij de opgegeven contactpersoon van de opdrachtgever voor wie de referentieopdracht is uitgevoerd. Ter controle dienen bij de referentieopdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon volledig en correct te worden opgegeven. Deze controle kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.

Indien de verklaring van een contactpersoon van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de schriftelijke verklaring van Inschrijver, de contactpersoon van de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen dan wordt uw referentie mogelijk als ongeldig beschouwd. De contactpersoon mag vanzelfsprekend niet iemand zijn uit de organisatie van Inschrijver of uit de organisatie van een lid van een samenwerkingsverband of onderaannemer.

5.3.3.2 Kwaliteitsmanagement

Inschrijver beschikt over een tweetal kwaliteitsmanagementsystemen binnen zijn organisatie. U kunt bij de Inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Het bewijsstuk moet op één van de volgende wijzen kunnen worden aangeleverd:

Onderdeel	Omschrijving certificaat
Kwaliteitsmanagementsysteem één (1)	Certificaat volgens de norm ISO 27000 (specifiek gezien ISO/IEC 27001:2013 en 27002:2013)
Kwaliteitsmanagementsysteem twee (2)	Certificaat volgens de norm ISAE 3402 type II

1: Certificaat

Voor beide certificaten geldt dat Inschrijver een certificaat moet kunnen overleggen dat voldoet aan gestelde ISO/IEC/ISAE norm en minimaal geldig is tot de uiterste datum van de inschrijving. Dit certificaat moet afgegeven zijn door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering.

2: Gelijkwaardig certificaat

Voor beide certificaten geldt dat Inschrijver een gelijkwaardig certificaat als bedoeld onder 1 moet kunnen overleggen, met minimale geldigheid als bedoeld onder 1. Hierbij dient de Inschrijver te kunnen aantonen dat er sprake is van een gelijkwaardig certificaat.

3: Gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem

Voor beide certificaten geldt dat Inschrijver een gedegen Inschrijving van zijn kwaliteitsmanagementsysteem moet kunnen overleggen dat voldoet aan de onderwerpen van de gestelde ISO/IEC/ISAE norm. De beschrijving mag maximaal 8 A4-pagina's te zijn. Het kwaliteitsmanagementsysteem van de Inschrijver zal, in geval van gunning, onderdeel gaan uitmaken van de Overeenkomst. Inschrijver verplicht zich er dan toe om zijn geoffreerde kwaliteitssysteem in stand te houden gedurende de duur van de Overeenkomst.

Oplevertermijn: Binnen vijftien (15) kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie de gemeente Amsterdam voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen.

5.4 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.

5.4.1 Invulling van de verplichting

Bij deze opdracht verplicht de Leverancier zich een waarde gelijk aan tenminste 3% van de totale uiteindelijke opdrachtwaarde van de gehele overeenkomstperiode, inclusief eventuele verlengingen en/of onderhoudstermijnen (excl. BTW), aan te wenden voor Social Return.

5.4.2 Procedure na gunning

Uiterlijk zeven (7) werkdagen na definitieve gunning dient de Leverancier contact op te nemen met het Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam via: social.return@amsterdam.nl. Bureau Social Return adviseert de Leverancier over de invulling van Social Return.

De precieze invulling wordt vastgelegd in nadere prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de onderliggende Overeenkomst.

5.4.2.1 Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage

In de prestatieafspraken dient duidelijk te worden aangegeven op welke wijze de Leverancier invulling zal geven aan de Social-Returnverplichting (tjidspad, kosten en inzet ten behoeve van de Doelgroep). De Leverancier rapporteert de inspanningen voor Social Return periodiek in het online registratiesysteem WIZZR. Bureau Social Return voert een controle uit op

de nakoming van de prestatieafspraken en gerapporteerde gegevens, en informeert de Opdrachtgever over de behaalde resultaten.

De Leverancier blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer de Leverancier de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan onderaannemers. De bewijslast voor het voldoen aan de Social Return verplichting ligt bij de Leverancier. Deze is daarmee verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende Social Return verplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na gunning.

De Leverancier moet kunnen aantonen dat kandidaten die in het kader van Social Return werkzaamheden verrichten behoren tot de doelgroep Social Return. De Leverancier levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een formeel document van een uitkerende instantie of SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt. Iemand behoort tot de Social Return doelgroep wanneer hij/zij minimaal drie (3) maanden werkloos is bij aanvang van de opdracht, en als zodanig staat ingeschreven bij het UWV Werkbedrijf, de Gemeente of een vergelijkbare instantie (Participatiewet, WW-, WGA -/WAO-, of NUG-regeling). Ook kandidaten die vallen onder de Wajong -regeling, de WIA of WSW behoren tot de Doelgroep, evenals MBO-studenten BOL en BBL niveau 1 en 2. De Leverancier heeft op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming toestemming nodig van de kandidaten om de persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

De Leverancier moet kunnen aantonen dat de gerapporteerde kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. De Leverancier levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een getekende arbeids- of (leerwerk)stageovereenkomst. Als een persoon niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair. In het geval van o-uren, uitzend- en detachingscontracten moet het aantal daadwerkelijk gewerkte uren worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, een kopie van een salarisstrook en/of facturen van een detacheringsbureau. Indien sprake is van inkoop van producten en diensten van Pantar of een sociale firma dienen facturen te worden overlegd.

Bij verrekening van inspanningen voor de Doelgroep met de Social Return verplichting wordt uitgegaan van de kosten die de Leverancier daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- a. Inschaling van kandidaten uit de Doelgroep geschiedt conform de geldende CAO, bij het bedrijf zelf of - indien de kandidaat elders wordt geplaatst - bij een andere werkgever;
- b. Indien de Leverancier bij het plaatsen van de Doelgroep gebruik maakt van subsidies of premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting;
- c. Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Kosten gemaakt in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd;
- d. Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd,

- zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de Doelgroep;
- e. Het opvoeren van gemaakte kosten anders dan loonkosten, begeleidingskosten, opleidingskosten en facturen van Pantar en sociale firma's is alleen mogelijk in overleg en met goedkeuring vooraf vanuit Bureau Social Return.

5.4.3 **Tekortkoming Social Return**

Indien de Leverancier zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag, bij Leverancier in mindering gebracht op de laatste betalingstermijn.

6 Programma van Eisen

De Inschrijving dient te voldoen aan minimum eisen. Indien de Inschrijver niet aan deze eisen voldoet neemt de Gemeente de Inschrijving niet in beoordeling. Eisen zijn dus minimum randvoorwaarden waaraan de Inschrijving dient te voldoen om de Inschrijving te kunnen beoordelen.

6.1 Eisen Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT(GIBIT) van de gemeente Amsterdam

Door in te schrijven op deze aanbesteding, gaat Inschrijver akkoord met de Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst, Verwerkersovereenkomst én de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam. Gedurende de Aanbesteding is er gelegenheid geweest op- en aanmerkingen te melden via de vragenrondes waarop gemeente Amsterdam de beantwoording heeft verzorgd. Na de laatste vragenronde, zijn daarmee de Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst, Verwerkersovereenkomst én de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam vast komen te staan.

6.2 Omschrijving van de Opdracht

Het doel is om te komen tot een Overeenkomst met één (1) hoofdleverancier al dan niet met (een) Onderaannemer(s). De omschrijving van de opdracht is samengevat in het leveren van de onderstaande drie (3) Diensten.

Diensten	Korte omschrijving en toelichting
1 Personeel- en salarissysteem	Het leveren van een personeel- en salarissysteem op basis van een Software as a Service (SaaS) Dienst, conform de processen vanuit Plateau 1 (paragraaf 1.1.2).
2 Interfaces / koppelingen	Daarnaast zullen er interfaces/koppelingen worden afgenomen dan wel ontwikkeld moeten worden (zie Architectuur context, bijlage 10). Hiermee wordt de link gelegd met diverse interne- en externe bronnen om gegevens uit te wisselen.
3 Beheer / onderhoud	Zowel het personeel- en salarissysteem alsmede de interfaces / koppelingen dienen beheerd en onderhouden te worden. Dit betekent dat de onderstaande beheerrollen en onderhoudsvormen als Dienst geleverd dienen te worden: <u>Beheer</u> <ul style="list-style-type: none">• Technisch beheer: Beschikbaar stellen en in stand houden en onderhouden van de technische infrastructuur. <u>Onderhoud</u> <ul style="list-style-type: none">• Correctief onderhoud. Herstellen van gebreken in een applicatie;• Additief onderhoud: Uitbreiden van de functionaliteit

Diensten	Korte omschrijving en toelichting
	<p>van de applicatie;</p> <ul style="list-style-type: none">• Adaptief onderhoud: Aanpassen van de applicatie om te blijven voldoen aan de eisen die gesteld worden aan wijzigingen in de omgeving met betrekking tot wet- en regelgeving;• Perfectief onderhoud: Aanpassen van de applicatie zodat deze betere prestaties levert;• Preventief onderhoud : Tijdig nemen van maatregelen om verstoringen te voorkomen.

6.3 Context van de Opdracht

Gebruikersaantallen, licenties en piekmomenten systeemgebruik

- Aantal medewerkers (ESS): ruim 16.170 medewerkers;
- Aantal leidinggevenden (MSS): ongeveer 2.000 leidinggevende-rollen;
- Aantal HR professionals (PSS) rollen: bijna 450 professionals;
- Aantal aanstellingen: ruim 16.000 actuele aanstellingen;
- Aantal mutaties: 18.380 mutaties door 977 gebruikers (gemeten op een willekeurige dag);
- De nieuwe voorziening moet 1.000 gelijktijdige gebruikers aankunnen.

6.4 Uitgangspunten en randvoorwaarden van de Opdracht

Inschrijver dient met de volgende uitgangspunten en randvoorwaarden rekening te houden:

- De Opdracht dient op de eerste plaats zodanig te worden uitgevoerd dat wordt voldaan aan alle Eisen;
- De functionele Eisen dienen bij voorkeur zoveel mogelijk functionele wensen door middel van Standaard- en/of Derden programmatuur af te dekken;
- Een stabiliteit en betrouwbaarheid te hebben die passend is bij de aard van de dienst en de bestuurlijke taken van de gemeente Amsterdam;
- De nieuwe dienstverlening dient te leiden tot procesverbetering, hogere mate van controleerbaarheid/integriteit van systemen, beter/hoger gebruiksgemak en lagere integrale kosten;
- Eenvoudig kunnen integreren met overige systemen van derden;
- Zo eenvoudig mogelijk aan te passen, te onderhouden en te beheren zijn;
- Een passend beveiligingsniveau te hebben;
- De gewenste applicatie zoals gespecificeerd in het bestek kan gerealiseerd worden zonder (Amsterdam specifiek) maatwerk. Uitzondering hierop is eventueel maatwerk dat noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan voor de gemeente Amsterdam specifieke regelgeving.
- Het Configureren en/of parametriseren wordt niet als Maatwerk beschouwd;
- Indien ten tijde van de uitvoering van de Opdracht (alsnog) blijkt dat, in tegenstelling tot de schriftelijke opgave van Inschrijver, een functionele eis of functionele wens niet met Standaardprogrammatuur en/of Derdenprogrammatuur kan worden gerealiseerd, komen, indien nakoming wordt gevorderd, de kosten voor het realiseren en implementeren van deze functionele eis of functionele wens door middel van Maatwerkprogrammatuur voor rekening van Leverancier. Indien geen nakoming (van een functionele wens) wordt gevorderd zal Opdrachtgever een korting aan Leverancier in

rekening brengen, waarbij de hoogte van de korting bepaald wordt aan de hand van de waarde van de functionaliteiten waarvan tijdens de audit gebleken is dat Leverancier die niet geleverd heeft;

- Eventueel meer en/of minderwerk dat ontstaat, zal geschieden tegen opgenomen uurtarief per rol/expertise zoals opgenomen in de Dienstencatalogus.

6.5 Acceptatiecriteria

Acceptatie criteria	Korte omschrijving en toelichting
<p>Scope Processen van Plateau 1</p> <p>Diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Personeels- en salarissysteem; b) Interfaces/koppelingen; c) Beheer en onderhoud. 	<ul style="list-style-type: none"> • De gekozen applicatie is ingericht, getest en beschikbaar voor gebruik, met de dan geldende cao-afspraken en conform de privacy / veiligheidsaspecten zoals uitgewerkt in het Programma van Eisen; • De data is correct en volledig gemigreerd van de huidige applicatie naar de nieuwe applicatie; • De betrokken medewerkers (Professionals en functioneel beheerders) zijn opgeleid en kunnen met de nieuwe applicatie hun werk uitvoeren; • De eindgebruikers (leidinggevenden en medewerkers) zijn geïnstrueerd en gefaciliteerd; • De benodigde interfaces/koppelingen zijn werkend opgeleverd waarbij berichten verzonden en ontvangen kunnen worden; • De beheerorganisatie is ingericht en heeft het beheer / onderhoud van de nieuwe applicatie geaccepteerd; • De inrichting van de applicatie is in inrichtingsdocumenten beschreven; • De gebruikersondersteuning is beschreven en beschikbaar voor leidinggevenden en medewerkers, zowel tekstueel als visueel; • 1^e en 2^e lijn helpdesk zijn ingericht, FAQ en werkinstructies zijn beschikbaar; • De applicatie is in gebruik genomen en het beheer is overgedragen aan de staande beheerorganisatie; • De (service) afspraken en KPI's zodanig zijn ingericht dat erover gerapporteerd en bijgestuurd kan worden.

6.6 Financiële voorwaarden

Prijsniveau en -wijzigingen

De in de Inschrijving (aangeboden) tarieven zijn vast tot en met 31 december 2025, deze tarieven kunnen met ingang van 1 januari 2026, slechts na overleg met, en met instemming van Opdrachtgever eenmaal per jaar per 1 januari worden aangepast, op basis van het CBS indexcijfer DPI (Dienstenprijzen, Commerciële Dienstenverlening). De prijsaanpassing is gemaximeerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over twaalf (12) maanden.

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

Betaling

Betaling vindt plaats conform het gestelde in de concept Overeenkomst (bijlage 07) die bij dit beschrijvend document is gevoegd.

6.7 Evaluatie van de Opdracht

De Gemeente evalueert bij de uitvoering van deze Opdracht het resultaat en de overige prestaties van Leverancier. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:

- De kwaliteit:
 1. Gebruiksvriendelijkheid A;
 2. Gebruiksvriendelijkheid B;
 3. Koppelbaarheid en integratie;
 4. Ondersteuning bij implementatie;
 5. Ondersteuning bij beheer;
 6. Ondersteuning op de bedrijfsvoering;
 7. Wensen en eisen.
- Prijs: De totale all-in prijs (Total Cost of Ownership of TCO).

7 Beoordeling van de inschrijving

De Gemeente is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

7.1 Beoordelingssystematiek

Het Gunningscriterium is Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding. Er wordt op zowel prijs als kwaliteit beoordeeld. De gunningsmethode die wordt toegepast bij deze Aanbesteding is "Value for Money"(VFM)".

De scores voor de kwaliteit voor de open vragen (waar Inschrijvers gevraagd wordt een uitwerking voor in te dienen) worden als volgt vastgesteld:

4 = Uitmuntend: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat volledig aan het doel van de Aanbestedende Dienst wordt beantwoord. De inhoud wordt betrouwbaar, transparant, creatief en vooruitstrevend geacht en biedt aanzienlijke meerwaarde omdat de inhoud wordt onderbouwd met bewijsstukken en praktijkvoorbeelden.

100% van de maximaal te behalen meerwaarde voor die vraag.

3 = Goed: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat volledig aan het doel van de Aanbestedende Dienst wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd.

75% van de maximaal te behalen meerwaarde voor die vraag.

2 = Voldoende: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat er in voldoende mate aan het doel van de Aanbestedende Dienst wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk en concreet.

50 % van de maximaal te behalen meerwaarde voor die vraag.

1 = Onvoldoende: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in onvoldoende mate aan het doel van de Aanbestedende Dienst wordt beantwoord. De inhoud is niet volledig duidelijk en concreet en/of irrelevant.

25 % van de maximaal te behalen meerwaarde voor die vraag.

0 = Slecht: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt niet of nauwelijks dat aan het doel van de Aanbestedende Dienst wordt beantwoord. De inhoud is in belangrijke mate onvolledig en onduidelijk en/of niet concreet.

0%, geen meerwaarde toegekend (knock-out).

Indien het antwoord op één (1) van de subgunningscriteria als slecht (cijfer "0") wordt beoordeeld wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

7.1.1 Kwaliteit

Het multidisciplinaire Beoordelingsteam beoordeelt iedere Inschrijving met betrekking tot de Subgunningscriteria separaat op volledigheid, relevantie en of deze SMART zijn opgesteld. In onderling overleg wordt een gezamenlijke score toegekend. De gemeente Amsterdam licht de Subgunningscriteria in deze paragraaf toe en benoemt de elementen die de gemeente Amsterdam zal betrekken bij haar beoordeling.

Ten aanzien van de inhoudelijke beoordeling van de inschrijvingen kan op het subgunningscriterium kwaliteit maximaal 3.000 punten worden gescoord. In onderstaande tabel is de puntentoekenning weergegeven.

De beoordeling vindt plaats op basis van de volgende onderdelen:

Gunningscriterium Kwaliteit	Nummer	Max. Punten toekenning
Gebruiksvriendelijkheid A	1A	600
Gebruiksvriendelijkheid B	1 B	300
Koppelbaarheid en integratie	2	900
Ondersteuning bij implementatie	3	600
Ondersteuning bij beheer en onderhoud	4	300
Ondersteuning op de bedrijfsvoering	5	300
TOTAAL		3000

7.1.2 Rangschikking

Door het totaal aantal behaalde punten op de gunningscriteria kwaliteit te kwadrateren (Q^2) gedeeld door de totaalprijs van het gunningscriterium prijs (P) x 1.000. Dit resulteert in een 'kwaliteit per prijs eenheid' waarbij door het kwadrateren een zwaarder accent op de gunningscriteria kwaliteit ligt.

De formule is derhalve: (gunningscriteria kwaliteit (Q^2) / gunningscriterium prijs (P)) maal 1.000.

Voorbeeld berekening

Omschrijving	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C
Score	1.875	1.575	1.550
Kwaliteit in kwadraat	3.515.625	2.480.625	2.750.000
Prijs (TCO)	€ 2.400.000,00	€ 2.300.000,00	€ 2.750.000,00
VFM	1.464,84	1.078,53	873,64

In dit voorbeeld wordt de raamovereenkomst gegund aan Inschrijver A omdat dit de Inschrijver is met hoogste kwaliteit per prijseenheid en dus uit economisch oogpunt de meest voordelige inschrijving heeft gedaan. Alle in het bovenstaande voorbeeld genoemde waarden zijn fictief en hier kunnen door Inschrijvers geen rechten aan worden ontleend. Op basis van de totaalscore op de subgunningscriteria wordt bepaald welke Inschrijver de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft gedaan.

In het geval dat twee of meer Inschrijvingen gelijk als hoogste eindigen zal de Aanbestedende Dienst de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt bepalen aan de hand van de beoordeling van kwalitatieve criteria waarbij de Inschrijver met de hoogste score op de kwalitatieve criteria voor gunning in aanmerking komt. In het uitzonderlijke geval dat ook in dat geval twee of meer Inschrijvingen gelijk als hoogste eindigen zal de Aanbestedende Dienst de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt bepalen aan de hand van loting.

7.1.3 Prijs

Ten behoeve van het Gunningscriterium prijs wordt Inschrijver gevraagd het prijzenblad (bijlage 04) in te vullen. Het prijzenblad gaat uit van een berekening van de prijzen over de maximale looptijd van de Overeenkomst (TCO-berekening), te weten twaalf (12) jaar inclusief de éénmalige implementatiekosten. De som van de subtotalen vormt de prijs (TCO).

Toelichting bij prijscomponent Implementatiekosten

De processen voor het voeren van de personeels- en salarisadministratie zoals momenteel zijn ingericht en worden gebruikt binnen de gemeente Amsterdam voldoen niet aan de gewenste situatie zoals de Gemeente deze voor ogen heeft. De gemeente Amsterdam gaat ervan uit dat een implementatie van het gehele systeem plaats dient te vinden en dat de Leveranciers van de huidige systemen, Mijn Personeelsnet (MPN) (Pview5 van ADP) en Gemal (salarisengine van Raet), geen voordeel kunnen halen uit hergebruik van reeds geïmplementeerde functionaliteit(en).

7.1.4 Kwalitatieve aspecten van de Inschrijving

De Inschrijver dient de kwaliteit van zijn Inschrijving per (deel)aspect te beschrijven. De beoordeling van de kwalitatieve aspecten van de Inschrijvingen op het subgunningscriterium kwaliteit vindt plaats aan de hand van de zes (6) (deel)aspecten. Gebruiksvriendelijkheid A, Gebruiksvriendelijkheid B, Koppelbaarheid en integratie, Ondersteuning bij implementatie, Ondersteuning bij beheer en onderhoud en Ondersteuning op de bedrijfsvoering.

7.1.5 Begrenzing beantwoording

Het antwoord op een subgunningscriterium mag uitsluitend het opgegeven aantal bladzijden bedragen, tenzij bij het betreffende Gunningscriterium uitdrukkelijk is aangegeven dat deze beperking niet van toepassing is of een andere beantwoording gevraagd wordt (deze beperking geldt niet voor bijlagen). Het meerdere wordt buiten beschouwing gelaten bij de beoordeling.

7.1.6 Gunningscriteria

7.1.6.1 Gunningscriterium 1: Gebruiksvriendelijkheid A

Onderdeel	Omschrijving
Criterium	Gebruiksvriendelijkheid A
Aspecten om op te nemen	<p>De gebruiksvriendelijkheid voor eindgebruikers (medewerkers en leidinggevende) en Professionals is voor de gemeente Amsterdam een belangrijk aspect. Beschrijf de belangrijkste voordelen die gebruikers zullen ervaren bij de keuze voor uw oplossing en dienstverlening. Besteedt hierbij minimaal aandacht aan de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gebruikersinterface over de diverse functionele gebieden. Gelet wordt op intuïtief gebruik en uniformiteit; • Ondersteuning van de eindgebruikers (medewerkers en leidinggevendens) bij het doorlopen van een proces; • Professionalisering en ontzorgen van de HR-medewerkers en andere professionals; • Toegang tot andere gekoppelde applicaties vanuit het portal; • De responstijd van de applicatie dient dermate laag te zijn, zodat gebruikers 'vloeiend' gebruik kunnen maken van het systeem. Een toelichting op hoe de Inschrijver dit realiseert en wat de Inschrijver acceptabele responstijden acht, zijn gewenst; • Flexibiliteit en personaliseren van het portal door eindgebruikers.
Doelstellingen	De Leverancier toont aan dat de applicatie voorziet in de gestelde behoefte.
Aanleveren bij Inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 8 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Voor de volledigheid: beantwoording van de separate lijst met wensen op dit onderdeel zijn <u>geen</u> onderdeel van deze 8 A4-pagina's.

7.1.6.2 Gunningscriterium 1: Gebruiksvriendelijkheid B

Onderdeel	Omschrijving
Criterium	Gebruiksvriendelijkheid B
Aspecten om op te nemen	Betreft beoordeling beantwoording specifieke wensen (bijlage o8). De beoordeling zal gedaan worden op de totale set van wensen waarbij één (1) integraal cijfer wordt gegeven
Doelstellingen	De Leverancier geeft per wens aan hoe hier invulling aan gegeven wordt.
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 15 regels per wens uit de bijlage o8, lettertype Arial 10.

7.1.6.3 Gunningscriterium 2: Koppelbaarheid en integratie

Onderdeel	Omschrijving
Criteria	Koppelbaarheid en integratie
Aspecten om op te nemen	<p>De gemeente Amsterdam kent een breed landschap van leveranciers/applicaties. Dit landschap is voor een deel schematisch weergegeven in bijlage 10 Architectuur context. Het is van belang dat het nieuwe personeel- en salarissysteem past binnen dit landschap. De koppelmogelijkheden houden er rekening mee dat enkele van de huidige oplossingen in de komende jaren worden vervangen door andere leveranciers/koppelingen (als gevolg van andere aanbestedingen). Besteedt hierbij minimaal aandacht aan de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijf hoe uw oplossing daarin (zoveel mogelijk op basis van standaardoplossingen) kan voorzien en welke randvoorwaarden u daaraan stelt; • Beschrijf met welke van de omliggende applicaties u ervaring heeft met het koppelen met uw applicatie; • Beschrijf welke functionaliteiten van omliggende applicaties in uw applicatie geïntegreerd kunnen worden; • Beschrijf de fasering die u voorstelt voor de directe koppelingen met de omliggende applicaties en de randvoorwaarden hiervoor; • Beschrijf de fasering die u voorstelt voor integratie van functionaliteiten en de randvoorwaarden hiervoor; • Beschrijf of en hoe de applicatie met "whitelisting" omgaat binnen het Amsterdamse interne netwerk; • Beschrijf In hoeverre de applicatie is ingericht conform het principe van "privacy by design" en op welke wijze aandacht wordt besteed aan "privacy enhancing technologies"; • Geef aan of er een "native app" beschikbaar is voor de laatste versies van iOS en Android. Beschrijf (beknopt) wat de functionaliteit is die deze app biedt.
Doelstellingen	De Leverancier toont aan dat de applicatie voorziet in een tijdige, betrouwbare, juiste en veilige uitwisseling van gegevens.
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 8 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10.

7.1.6.4 Gunningscriterium 3: Ondersteuning bij implementatie

Onderdeel	Omschrijving
Criterium	Ondersteuning bij implementatie
Aspecten om op te nemen	<p>Geef uw advies over een volledige, juiste en tijdige implementatie van uw oplossing inclusief een correcte en afgeronde migratie van de data uit de huidige applicaties naar uw oplossing. Besteedt hierbij minimaal aandacht aan de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijf globaal de belangrijkste uit te voeren activiteiten en op te leveren producten en welke rollen/functionarissen zullen worden ingezet om deze activiteiten uit te voeren; • Beschrijf de totale doorlooptijd van opdracht tot realisatie en verwerk dit in een globale planning. De planning moet inzicht geven in welke volgorde de migratie en implementatie wordt uitgevoerd en welke fases worden doorlopen; • Beschrijf op welke momenten en op welke wijze er afstemming met de leveranciers van de huidige applicaties moet plaatsvinden; • Beschrijf op welke wijze voldaan kan worden aan het uitgangspunt dat er minimale verstoring is voor de gemeente Amsterdam en haar medewerkers; • De Wet normalisatie rechtspositie ambtenaren (Wnra) zal ingaan per 1 januari 2020. De definitieve inhoud van de Wnra wordt hoogstwaarschijnlijk medio 2019 vastgesteld (in het eerste kwartaal vindt de behandeling in het parlement plaats). Hierdoor kan de situatie ontstaan dat de inrichting van de nieuwe applicatie en de uitrol van de Wnra qua planning niet op elkaar aansluiten. Geef aan wat de aanpak is om dit te voorkomen. En geef ook aan, mocht het zich desondanks voordoen, wat de aanpak is om de effecten/risico's te minimaliseren; • Geef aan welke expertise er aanwezig moet zijn in het migratie en implementatieteam van zowel de Inschrijver als de gemeente Amsterdam. Geef de geplande inzet van deze medewerkers aan; • Geef de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers van de Inschrijver aan. De gemeente Amsterdam geeft de voorkeur aan het laten plaatsvinden van overlegmomenten op de locatie van de Opdrachtgever; • Beschrijf de onderkende risico's gedurende de migratie en implementatie en de te nemen maatregelen bij deze risico's; • Geef aan wat de aanbevolen opleidingsstrategie voor de gemeente Amsterdam om de diverse gebruikers dusdanig op te leiden dat zij vanuit hun rol in staat zijn

Onderdeel	Omschrijving
	<p>om uw oplossing naar behoren te kunnen gebruiken;</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf hoe de nazorgperiode wordt ingericht ten aanzien van de beschikbaarheid van personeel en het monitoren op verstoringen.
Doelstellingen	Opdrachtgever wenst dat projectwerkzaamheden duidelijk, transparant en conform een standaard projectmanagementmethodiek (bijvoorbeeld Prince2 of Agile) worden uitgevoerd. Leverancier toont aan dat hij over deze vaardigheden beschikt, door een concept implementatie / migratie plan op te leveren waarin (minimaal) bovenstaande punten zijn opgenomen.
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 8 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10.

7.1.6.5 Gunningscriterium 4: Ondersteuning bij beheer en onderhoud

Onderdeel	Omschrijving
Criterium	Ondersteuning bij beheer en onderhoud
Aspecten om op te nemen	<p>Beheer en onderhoud is voor de gemeente Amsterdam een essentiële schakel tussen gebruikers en IT-partijen. Bij dit gunningscriterium willen wij van de Inschrijver zien hoe u invulling geeft aan de genoemde kwaliteitsaspecten en de relevante onderdelen opgenomen in het programma van eisen. Besteedt hierbij minimaal aandacht aan de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf hoe de rollen "functioneel, applicatie- en technisch beheer", worden ingevuld en waar de onderlinge taken en verantwoordelijkheden liggen; Beschrijf de werkwijze, openingstijden, bereikbaarheid en beschikbaarheid van uw helpdesk alsmede de responstijd en oplostijd van deze dienstverlening in geval van een aangemeld issue; Geef aan hoe u de Opdrachtgever informeert over de voortgang en wijze van afhandeling van geplande werkzaamheden of incidenten die de beschikbaarheid van de dienst beïnvloeden; Geef aan hoe wijzigingen, incidenten en vragen gemeld kunnen worden; Geef aan hoe de registratie en de monitoring van incidenten is ingeregeld; Geef aan hoe en wanneer gerapporteerd en geïnformeerd wordt over verstoringen, calls (status), beschikbaarheid, performance, onderhoud/wijzigingen en geldigheid certificaten; Geef aan hoe functioneel beheerders de performance van de applicatie kunnen monitoren;

Onderdeel	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Geef aan hoe functioneel beheerders een release kunnen testen in een voor de productieomgeving representatieve omgeving; • Geef aan of er voor deze testen logfunctionaliteit wordt bijgehouden en beschikbaar is; • Beschrijf uw werkwijze die u gebruikt voor disaster recovery; • Geef aan hoe u de veiligheid, beschikbaarheid en integriteit van de data waarborgt; • Geef aan hoe het gebruikers inspraakoverleg georganiseerd wordt inzake functionele wensen; • Geef aan hoe gecommuniceerd wordt over releases; • Geef aan hoe de releasekalender er uit ziet (o.a. welke releases zijn op dit moment gepland, wat is de inhoud van deze releases, wat is het vaste aantal releases per jaar, wat is de maximale downtime per release, etc.); • Beschrijf op welke wijze Inschrijver statusinformatie geeft over het afhandelen van meldingen, wijzigingen en issues; • De applicatie heeft een beschikbaarheidseis van 99,6% op jaarbasis. De SaaS applicatie is normaal toegankelijk via Internet. Een praktisch probleem met Internet is, dat het lastig is om beschikbaarheidsgaranties op de verbinding af te geven. Beschrijf welke mogelijkheden u biedt op het gebied van netwerk connectiviteit tussen uw SaaS oplossing en het gemeentelijk netwerk, om de beschikbaarheid van 99,6% voor de eindgebruiker te garanderen; • Biedt u de mogelijkheid om een VPN tunnel aan te leggen tussen het netwerk van de gemeente Amsterdam en uw SaaS oplossing? Zo ja, welke technologieën ondersteunt u? • Beschrijf hoe de garanties, dienstverlening, overdrachtswerkzaamheden en termijnen gelden in geval van overdracht van de dienstverlening als de Overeenkomst eindigt.
Doelstellingen	<p>Opdrachtgever zal dit subgunningscriterium beoordelen naar de mate waarin de Inschrijver beschrijft hoe tijdens de duur van de Overeenkomst de Opdrachtgever zoveel mogelijk en op een zo efficiënt mogelijke wijze wordt ontzorgd en dat u de gevraagde dienstverlening optimaal ondersteunt.</p> <p><i>In deze fase is het niet de bedoeling dat u een Service Level Agreement (SLA) en/of Dossier Afspraken en Procedures (DAP) aanlevert, maar dat u invulling geeft aan bovenstaande onderwerpen. Na gunning zullen SLA en DAP worden opgesteld op basis de beantwoording van bovenstaande criteria en eisen.</i></p>
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 12 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10.

7.1.6.6 Gunningscriterium 5: Ondersteuning op de bedrijfsvoering

Onderdeel	Omschrijving
Criterion	Ondersteuning op de bedrijfsvoering
Aspecten om op te nemen	<p>De gemeente Amsterdam wil haar leidinggevenden en Professionals optimaal ondersteunen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Duidelijke en eenvoudig te benaderen en raadplegen rapportages die voorzien in de informatiebehoefte van de gebruiker zijn daarbij essentieel. Beschrijf waarop uw dienstverlening voorziet in de mogelijkheden (geautomatiseerde of semi-geautomatiseerde) om de bedrijfsvoering van de gemeente Amsterdam te ondersteunen. Besteedt hierbij minimaal aandacht aan de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none">• De wijze hoe eindgebruikers (leidinggevenden) rapportages op een eenvoudige en effectieve manier kunnen benaderen en configureren om in hun stuur- en managementrapportagebehoefte te voorzien;• De manier waarop Professionals (medewerkers van P&O) rapportages op een eenvoudige en effectieve manier kunnen benaderen en configureren ter ondersteuning van hun werkzaamheden betreffende het uitvoeren van verschillende controles op juistheid, rechtmatigheid en volledigheid van ingediende mutaties;• De manier waarop inzet van HR-analytics verdere professionalisering van de P&O dienstverlening mogelijk maakt.
Doelstellingen	De Leverancier toont aan dat de applicatie in staat is te voorzien in de rapportagebehoefte.
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 8 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10.

8 Begrippenkader

Begrip	Definitie
Aanbestedende Dienst	De gemeente Amsterdam.
Aanbesteding	De Aanbesteding zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.
Aanbestedingsleidraad	Dit document, geregistreerd als DIVNUMMER of met inkoopcode.
Aanbestedingswet	Ook wel Aanbestedingswet 2012. Wet van 1 november 2012, in werking getreden op 1 april 2013, betreft nieuwe regels omtrent aanbestedingen.
Algemene Inkoopvoorwaarden	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam Geregistreerd bij de KvK d.d. 04 september 2017, KvK nr. 34366966.
Beoordelingsteam	Het team dat namens de Gemeente de Inschrijvingen beoordeelt.
Configureren en/ of parametriseren	Onder configureren en/ of parametriseren wordt verstaan het instellen of wijzigen van de eigenschappen van een informatiesysteem zonder dat de software code wordt veranderd.
Contactpersoon	De door de Gemeente aangewezen Contactpersoon voor deze aanbesteding.
Derdenprogrammatuur	Standaardprogrammatuur van een andere fabrikant of producent, onderdeel uitmakende van de door Leverancier te leveren Programmatuur en waarvan Leverancier niet de (auteurs)rechthebbende is.
Dienstencatalogus	Deze catalogus beschrijft de rollen en uurtarieven waaronder Meerwerk werkzaamheden afgeroepen worden.
Gemeente	De publieke rechtspersoon Gemeente Amsterdam, de rechtspersoon die deze Aanbesteding organiseert en partij is bij het sluiten van de Overeenkomst.
Geschiktheidseisen	De eisen die aan de Inschrijver worden gesteld als bedoeld in Hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad.
Gunningsbeslissing	Besluit van de Gemeente aan welke Inschrijver(s) zij voornemens is de Opdracht te gunnen.
Gunningscriterium	Het Gunningscriterium van deze aanbesteding, zoals dit Gunningscriterium is omschreven in Hoofdstuk 7 van deze Aanbestedingsleidraad.
Inschrijver	Een rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De Inschrijving van een Ondernemer op deze Aanbesteding.
Kerncompetentie	De combinatie van specifieke kennis en vaardigheden die fundamenteel kenmerkend zijn voor een Inschrijver.

Begrip	Definitie
Lead Buyer	De Lead Buyer is namens de Gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor het zo optimaal mogelijk verwerven en managen van een of meerdere inkooppakketten. Een Lead Buyer is geen functie maar een rol die wordt vervuld door een organisatieonderdeel van de Gemeente, die verantwoordelijk is voor een betreffend inkooppakket.
Leverancier	De Inschrijver die deze Aanbesteding heeft gewonnen en de wederpartij wordt van de Gemeente, als zij besluit de Overeenkomst met de winnende Inschrijver aan te gaan. Met Leverancier wordt tevens de contractant bedoeld als gedefinieerd in de Algemene Inkoopvoorwaarden.
Meerwerk	Het betreft uitsluitend werkzaamheden welke benodigd zijn voor doorontwikkeling, realisatie van extra koppelingen en vanuit de Opdrachtgever geïnitieerde onvoorziene wijzigingen waardoor functionaliteiten of de inrichting aangepast moet worden om te voldoen aan de (herziende) doelstelling van de gemeente Amsterdam.
MKB	Midden- en kleinbedrijf. Een onderneming met maximaal 250 medewerkers. Voor ondernemingen die onderdeel uitmaken van een holding, is deze definitie van toepassing op de specifieke onderneming die inschrijft op de aanbesteding.
Nota van Inlichtingen	Het document dat dient als aanvulling of wijziging op de Aanbestedingsleidraad en welke integraal onderdeel uitmaakt van deze Aanbestedingsleidraad.
Onderaannemer	Een leverancier of dienstverlener die in opdracht van Leverancier en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Opdracht uitvoert.
Ondernemer	Een marktpartij die geïnteresseerd is om op deze Aanbesteding te gaan inschrijven.
Opdracht	De overheidsopdracht die het voorwerp van deze Aanbesteding is, en zoals is omschreven in deze Aanbestedingsleidraad.
Overeenkomst	De Overeenkomst die naar aanleiding van deze Aanbesteding kan worden gesloten en waarvan een model bij deze Aanbestedingsleidraad als bijlage is toegevoegd, inclusief de daarbij behorende bijlagen waaronder de Algemene Inkoopvoorwaarden.
Planning	De planning van deze Aanbesteding, zoals omschreven in paragraaf 2.1.2.
Professionals	Hiermee worden de medewerkers van de afdeling P&O bedoeld. (PSS).
Programma van Eisen	De minimale eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen.

Begrip	Definitie
Regionaal	Onder regionaal wordt bedoeld de Metropoolregio Amsterdam. Dit is een informeel samenwerkingsverband tussen 36 gemeenten en 2 provincies (Noord-Holland en Flevoland). Grofweg loopt de regio vanaf de sluizen van IJmuiden, Haarlem en omstreken, Schiphol, Amsterdam en omgeving, Zaanstad, Gooi & Vechtstreek, Almere, tot en met Lelystad. Rode draad van de samenwerking is het behouden en versterken van de internationale concurrentiepositie van de regio. Zie ook voor meer informatie www.metropoolregioamsterdam.nl .
Reserve (Leverancier)	Inschrijver waarmee Opdrachtgever, op basis van zijn ranking na de aanbesteding, een Wachtkamerraamovereenkomst afsluit.
Social Return	Social Return is het opnemen van de in deze Aanbestedingsleidraad en de Overeenkomst beschreven uitvoeringsvoorwaarde, waarbij Leverancier een bijdrage levert aan de uitvoering van het Amsterdamse beleid ten aanzien van het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Standaardprogrammatuur	Voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
TCO	Total Cost of Ownership. Dit zijn de totale kosten die de ICT Prestatie gedurende de gehele gebruiks- en levenscyclus met zich meebrengt.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding bedoeld in artikel 2:86 van de Aanbestedingswet en de door Gemeente gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2:87 van de Aanbestedingswet.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Een Eigen Verklaring zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet, waarin is opgenomen de verplichte Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de facultatieve Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de Geschiktheidseisen, de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, en het samenwerkingsverband of beroep op een derde/ derden.
Wachtkamerovereenkomst	Overeenkomst bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Leverancier van deze Opdracht, en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de daarvoor eerst in aanmerking komende Reserve (Leverancier).