



SERVICE DESK APPLICATIE

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

NAMENS UITVOERINGSORGANISATIE DUO+

Datum : 22 mei 2020

Ons kenmerk : DUO DM UH OA 202003 PRJ-1800664

INHOUD

SERVICE DESK APPLICATIE	1
INHOUD	2
1.1. Inleiding.....	5
1.2. Opdrachtgever(s).....	5
1.3. RIJK	5
1.4. Huidige situatie	5
1.5. Gewenste situatie.....	6
1.6. Opdracht.....	7
1.7. Herzieningsclausule/opties	7
1.8. Samenvoegen en splitsen.....	8
1.9. Percelenverdeling.....	9
1.10. Looptijd van de overeenkomst.....	9
1.11. Kostenvergoeding.....	9
1.12. Gestanddoening	9
1.13. Varianten.....	9
1.14. Taal	9
1.15. Vertrouwelijkheid.....	10
2. De procedurele aspecten van de aanbesteding.....	11
2.1. Planning.....	11
2.2. Communicatie	11
2.3. Tegenstrijdigheden of bezwaren.....	11
2.4. Inlichtingen.....	12
2.5. Indienen inschrijvingen, sluitingsdatum en vormvereisten	12
2.5.1. Ondertekening documenten.....	12
2.5.2. Digitaal inschrijven.....	12
2.5.3. Intrekking	13
2.5.4. Openen kluis inschrijvingen	13
2.6. Aanvulling van de inschrijving	13
2.7. Ongeldige inschrijvingen	14
2.8. Voorbehoud gunning.....	14
2.9. Besluitvorming omtrent de gunningsbeslissing	14
2.10. De conceptovereenkomst / GIBIT	14
2.11. De verwerkersovereenkomst	15
2.12. Contractovername na faillissement	15

2.13.	Wachtkamerregeling	15
2.14.	Inschrijven als combinatie ('samenwerkingsverband')	16
2.15.	Inschrijving als hoofdaannemer	16
	(met onderaannemer(-s)).....	16
2.16.	Gebruik merknamen of typen	17
2.17.	Gunningsbeslissing	17
2.18.	Instemming met eisen/voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.....	17
3.	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	19
3.1.	Uitsluitingsgronden	19
3.2.	Geschiktheidseisen.....	19
3.3.	Handelsregister	19
3.4.	Financiële en economische draagkracht.....	19
3.5.	Technische- en beroepsbekwaamheid.....	20
3.6.	Bewijsstukken aan te leveren na voornemen tot gunnen	20
4.	Eisen ten aanzien van de opdracht	22
4.1.	Programma van eisen.....	22
4.1.1.	Contractvoorwaarden social return.....	22
5.	Beoordeling en gunning	23
5.1.	Gunningscriteria	23
5.1.1.	Gunningscriterium prijs	23
5.1.2.	Gunningscriterium kwaliteit	23
5.1.3.	Uitwerking gunningscriteria.....	25
5.2.	Beoordelingmethodiek.....	25
5.3.	Beoordelingscommissie (optie bij kwaliteit)	28
5.4.	Verbod irreële en manipulatieve inschrijvingen	28
5.5.	Indexering.....	28
	BIJLAGEN:	29
	Begrippenlijst	29
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	30
Bijlage B	Algemene Verklaring.....	30
Bijlage C	Referentieverklaring.....	30
Bijlage D	Tarievenblad.....	30
Bijlage E	Programma van Eisen	30
Bijlage F	Wensen Service Desk Applicatie	30
Bijlage G	Lineaire grafiek	30

Bijlage H	Risico's.....	30
Bijlage I	Overeenkomst(en) en Inkoopvoorwaarden	30

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de opdrachtgever en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1.1.INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Service Desk Applicatie begeleid door RIJK namens de uitvoeringsorganisatie Duo+ conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 20012).

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.2.OPDRACHTGEVER(S)

Opdrachtgever voor deze overeenkomst is de uitvoeringsorganisatie Duo+ hierna te noemen Duo+.

Voor meer informatie zie www.duoplus.nl.

1.3.RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De bij het inkoopbureau aangesloten gemeenten zijn: Beverwijk, Bloemendaal, Castricum, De Ronde Venen, Diemen, Heemskerk, Heemstede, Hillegom, Lisse, Noordwijk, Oostzaan, Ouder-Amstel, Teylingen, Uitgeest, Uithoorn, Velsen en Wormerland.

RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.4.HUIDIGE SITUATIE

De werkeenheid Interne Dienstverlening van Duo+ maakt momenteel gebruik van Zendesk. De directe aanleiding voor deze aanbesteding is dat de overeenkomst met deze leverancier dit jaar eindigt en Duo+ een professionaliseringsstap wil maken die moet worden ondersteund door een volwaardige Servicedesk Applicatie.

Het grootste deel binnen het meldingenproces heeft betrekking op ICT, waarbij de ITIL-methodiek uitgangspunt is (maar niet 1-op-1 doorgevoerd is). Facilitaire Zaken kent een grote diversiteit aan meldingen/opdrachten.

Het aantal behandelaars en gebruikers is als volgt verdeeld over de organisatie (08-04-2020)

Catering Uithoorn:	1 behandelaar
Facilitair Diemen	1 behandelaar
Financiën	3 behandelaars
Gebouwenbeheer Duo+:	1 behandelaar
I&A	31 behandelaars
ID-Facilitair Duo+:	6 behandelaars
ID-PiA:	1 behandelaar
ID-Service desk:	3 behandelaars
P&O:	13 behandelaars
Zendesk organisatie account:	1 behandelaar
Totaal:	61 behandelaars

Admin: 4 personen

Selfservice: ~800 personen

Het huidige systeem Zendesk ondersteund berichtenverkeer maar biedt onvoldoende mogelijkheden voor het afhandelen van meldingen en reserveringen en het genereren van sturingsinformatie. En het huidige systeem heeft een beperkt aantal behandelaars.

1.5.GEWENSTE SITUATIE

Het systeem ondersteunt het principe 'Single point of contact' voor bovengenoemde afdelingen, zodat:

- De medewerkers hiervoor één ingang naar deze afdelingen hebben.
- De uitvoering van de werkzaamheden – ook over de afdelingsgrenzen heen - mogelijk maakt.
- Maximale behandelaars-functionaliteit wordt geboden.
- Maximale selfservice-functionaliteit wordt geboden.
- Efficiënte en effectieve follow up mogelijk is.

De algemene doelstellingen zijn:

- Standaardiseren processen op basis van eenduidige processtappen, workflows, communicatie, taken en verantwoordelijkheden.
- Een optimale aansluiting tussen het pakket van producten en diensten enerzijds en de wensen van de klant anderzijds.
- Een optimale ondersteuning van de processen waarmee de klanttevredenheid wordt verhoogd.
- Het optimaliseren van het beheer en onderhoud van het gemeentelijk vastgoed;
- De Self Service Portal (SSP) als voorkeurskanaal voor de klant (70% van meldingen, aanvragen en reserveringen via SSP!).
- Het aangaan van een partnerschap met de leverancier, waarbij beide partijen samenwerken om een zo optimaal mogelijk product aan te bieden aan de gebruikers.
- Vastleggen van heldere werkafspraken met de gecontracteerde dienstverlener voor de duur van de overeenkomst in de vorm van een Service Level Agreement (SLA).
- De levering, het onderhoud en de wijze van het afhandelen van vragen en klachten over de Servicedesk Applicatie die aansluit op de wensen en behoeften (prijs/kwaliteit verhouding) van Duo+.
- Uiterlijk op 01-01-2021 beschikken over een kwalitatief goed werkende Servicedesk Applicatie die processen ondersteunt voor de clusters Facilitaire Zaken, Automatisering, HRM en gebouwenbeheer. Binnen het professionaliseringsproces dat is ingezet is deze datum van cruciaal belang!

Het systeem betreft actief medewerkers, klanten en externe leveranciers bij de optimalisering van de dienstverlening, omdat zij op een uitnodigende, duidelijke, eenvoudige en moderne wijze aanvragen en meldingen zelf kunnen doen en de voortgang daarvan kunnen volgen.

Het systeem ondersteunt op een efficiënte wijze het afhandelingsproces waarbij ook op een proactieve wijze signalen en acties inzichtelijk zijn, zodat acties tijdig, centraal en in één systeem beschikbaar komen waarbij de volledigheid van de informatie voldoende is om de acties te kunnen afwikkelen.

Het systeem maximaliseert de (klant)tevredenheid voor het doen van meldingen onder de medewerkers, (externe)klanten en leveranciers van Facilitaire Zaken, Automatisering, HRM en gebouwenbeheer.

Het systeem geeft de mogelijkheid tot het afleggen van verantwoording over geleverde prestaties en geeft inzicht in het verloop van processen om deze te kunnen optimaliseren.

Duo+ is uitdrukkelijk niet op zoek naar maatwerk. De aan te schaffen Servicedesk Applicatie moet ondersteunend werken aan de processen/workflow. Er wordt een flexibel systeem gezocht waarin op latere tijdstippen (door Duo+ zelf uit te voeren) optimalisaties plaats moeten kunnen vinden. Daarnaast moet de mogelijkheid bestaan om het systeem modulair uit te breiden, bijvoorbeeld met een contractmanagement module. Duo+ wil gebruik gaan maken van een SaaS-oplossing (Cloud).

Duo+ wil in de nieuwe gewenste situatie een eenvoudig licentiemodel met ongelimiteerde licenties voor behandelaars. Alle daarvoor aangewezen medewerkers per afdeling moeten de mogelijkheid hebben om meldingen te kunnen afhandelen. Het aantal behandelaars kan dus behoorlijk stijgen ten opzichte van de huidige 61.

Admin(rechten): maximaal 4 personen

Selfservice: voor ~800 personen

Gevraagde basisfunctionaliteit

In de basis wordt de volgende functionaliteit gevraagd:

- Selfserviceportal
- Meldingen, klachten en aanvragen (incidenten) op gebied van FM, IT, HRM en vastgoed
- Reserveringen van ruimtes en/of middelen
- CMDB beheer inclusief Life Cycle Management
- Personenbeheer
- Gebouwenbeheer (portefeuillebeheer)
- Rapporteren
- Bezoekersregistratie

1.6. OPDRACHT

Het doel van deze aanbesteding is om een Servicedesk Applicatie aan te schaffen dat op een efficiënte, klantvriendelijke en gebruiksvriendelijke manier de interne dienstverlening van Duo+, in het bijzonder de clusters Facilitaire Zaken, Postintake en archiefbeheer, IT, Automatisering, HRM en gebouwenbeheer, ondersteunt.

De overeenkomst heeft betrekking op het gebruiksrecht- (licentie), implementatie-, en onderhoud van de Servicedesk Applicatie. Daarnaast biedt de leverancier opleidingen/trainingen aan om gebruikers, key-users en applicatie beheerder op te leiden in het gebruik van de aangeboden applicatie. Voor deze opdracht zal Duo+ een overeenkomst afsluiten met één leverancier.

Aan de aantallen genoemd in de opdrachtschrijving kunnen geen rechten worden ontleend.

1.7.HERZIENINGSCLAUSULE/OPTIES

Herzieningsclausules, opties, kunnen bijdragen aan de flexibiliteit van een overheidsopdracht en bieden de aanbestedende dienst de mogelijkheid in te spelen op veranderende omstandigheden. Het doorvoeren van wijzigingen in een overheidsopdracht op basis van een herzieningsclausule is op grond van artikel 2.163c lid 1 van de Aanbestedingswet toegestaan, mits deze herzieningsclausule op duidelijke, nauwkeurige en ondubbelzinnige wijze is geformuleerd. De eisen aan herzieningsclausules zijn uitgewerkt in het tweede lid van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet. Hierin is bepaald dat een herzieningsclausule:

- een omschrijving moet bevatten van de omvang en de aard van de mogelijke wijzigingen of opties; en
- een omschrijving moet bevatten van de voorwaarden waaronder deze kunnen worden toegepast; en

- niet mag voorzien in wijzigingen of opties die de algemene aard van de overheidsopdracht kunnen veranderen.

Artikel 2.163c van de Aanbestedingswet stelt geen eisen aan de geldelijke waarde van de wijziging.

Toepassing herzieningsclausule

- In de aanbesteding zal een optie worden opgenomen voor het toevoegen van extra functionaliteit in de vorm van modules voor ondersteuning van werkprocessen van afdelingen binnen de Duo+ organisatie en/of gemeenten. Ter aanvulling op de gevraagde basisfunctionaliteit gaat het dan om de volgende processen:
 - MeerJarenOnderhoudsPlanning (MJOP)
 - Self-Service voor externe leveranciers (Uitvoerdersportaal)
 - Indienst/uitdienst/doorstroom proces
 - Het implementeren van de servicedeskprocessen meldingen, klachten en aanvragen voor meer afdelingen binnen de bedrijfsvoering van Duo+ / gemeenten Bijvoorbeeld: Communicatie, Vastgoed, Juridische zaken, Inkoop of Financiën.

Dit zal mogelijk ook leiden tot een toename van behandelaars (licenties).

- In de aanbesteding zal een optie worden opgenomen om schaalbaarheid van het aantal gebruikers (selfservice) en behandelaars mogelijk te maken gedurende de contractperiode bij groei van Duo+ als organisatie. Dit kan het gevolg zijn van het toetreden van een nieuwe gemeente.

1.8.SAMENVOEGEN EN SPLITSSEN

Samenvoegen:

Er is sprake van een samengevoegde opdracht.

Duo+ wil een geïntegreerde tool waarin meldingen, incidenten en verzoeken tussen verschillende afdelingen naadloos kunnen worden uitgewisseld. Het systeem moet ook die ene ingang vormen voor medewerkers van Duo+ voor alle vragen rond de afdelingen Facilitaire Dienst, Automatisering, HRM en gebouwenbeheer.

Gezien de behoefte aan een samenhangend systeem is er geen sprake van een onnodige samenvoeging.

Samenvoeging

- a. De mate van samenhang van de opdrachten.
Voor deze onderdelen geldt dat Duo+ deze heeft gebundeld in één opdracht omdat deze verschillende afdelingen nauw met elkaar verbonden zijn en gezamenlijk aan de afhandeling van vragen en meldingen moeten kunnen werken. Duo+ wil een totaaloplossing die door de gebruikers als één oplossing wordt ervaren voor alle vragen en meldingen. Het is daarom onwenselijk om meerdere systemen in te zetten/kopen.
Duo+ wil dit daarom bij één opdrachtnemer onderbrengen.
- b. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.
In de markt zijn diverse systemen beschikbaar die de werkprocessen van meerdere afdelingen kunnen ondersteunen. Het is heel gangbaar deze ook bij aanbestedingen samen te voegen. De samenvoeging van de opdrachten speelt geen rol voor het MKB. Hoewel het aantal aanbieders gering is, zijn er voldoende leveranciers te vinden die de gewenste combinatie kunnen aanbieden.

- c. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor Duo+ en de ondernemer.

De opdracht wordt niet zo groot dat risico's ontstaan voor opdrachtgever en/of opdrachtnemer. Door samenvoeging ontstaat efficiency voordeel en wordt risico beheerst. Kosten met betrekking tot beheer, en administratieve kosten, zijn lager met één opdrachtnemer. Door levering en implementatie bij één partij onder te brengen loopt Duo+ niet het risico dat bij niet functioneren opdrachtnemers de verantwoordelijkheden bij de ander neerleggen.

1.9. PERCELENVERDELING

De opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. Het opdelen van de opdracht in percelen veroorzaakt mogelijke problemen met betrekking tot beheersbaarheid, aansprakelijkheid tussen meerdere partijen en doorlooptijd (met bijbehorende kosten). Daarnaast veroorzaakt het een toename van risico's en faalkosten voor zowel opdrachtnemer als ook opdrachtgever.

1.10. LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

Duo+ is voornemens een overeenkomst te sluiten voor de levering, implementatie en service met één opdrachtnemer met een looptijd van 5 jaar met een optie tot éézijdige verlenging van drie (3) keer 1 jaar. Wanneer Duo+ gebruik maakt van één of meerdere verlengingen zal zij dit uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de expiratedatum schriftelijk bekend maken. Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 september 2020. Duo+ streeft er naar om op 1 januari 2021 een goed werkend systeem te hebben.

1.11. KOSTENVERGOEDING

Door Duo+ worden geen kosten vergoed voor het uitbrengen van een inschrijving en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de aanbestedingsprocedure, ongeacht of deze al dan niet leiden tot het sluiten van een overeenkomst.

1.12. GESTANDDOENING

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 3 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

Duo+ kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt zijn inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.13. VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.14. TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.15. VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en Duo+. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en Duo+ mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure). RIJK en Duo+ zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens

2.DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1.PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. Duo+ is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	22 mei 2020
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	05 juni 2020
(Eerste) Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	12 juni 2020
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	24 juni 2020 om 10:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door Duo+	Week 26 & 27 2020
Demonstratie / interview	2 juli 2020 & 7 juli 2020
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	09 juli 2020
Uiterlijk datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	20 dagen na bekendmaking gunningsbeslissing
Definitieve gunning en niet eerder dan einde 20-kalenderdagen vervaltermijn na datum gunningsbeslissing	30 juli 2020
Ingangsdatum overeenkomst	01 september 2020

2.2.COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Louis van den Dungen van RIJK.
De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van Duo+ of externe adviseurs - die betrokken zijn namens Duo+ bij deze aanbesteding - contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3.TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u Duo+ de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van zijn inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze Duo+ heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of

onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4. INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed_tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan Duo+ een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5. INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Per email, fax of via de post ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig.

Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn (niet tijdig) zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.5.1. ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) rechtsgeldig worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage B, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.2. DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van zijn inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver zijn inschrijving tijdig te doen, opdat hij bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van zijn inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan Duo+ om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email (louis.vandendungen@stichtingrijk.nl)

Indien er gegronde reden bestaat voor Duo+ om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal Duo+ tijdig een rectificatie van "*uitgestelde termijn van inschrijving*" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.3. INTREKKING

Een inschrijver kan - voor zover hij zijn inschrijving eerder heeft ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn zijn inschrijving intrekken. Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.12.

2.5.4. OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld.

De opening van de inschrijvingen is **niet** openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6.AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan zijn inschrijving na sluiting van de inschrijftermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij Duo+ daartoe een verzoek heeft gedaan. Duo+ gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan Duo+ een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. Duo+ kan in dat geval verlangen dat de inschrijver zijn inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat Duo+ een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van Duo+ de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7.ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. Duo+ behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8.VOORBEHOUD GUNNING

Duo+ behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9.BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. Duo+ kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Duo+ zelf gebreken in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd, of naar aanleiding van bezwaar van een inschrijver, dan wel indien de in paragraaf 3.6 vermelde bewijsstukken niet binnen de daar genoemde termijn zijn aangeleverd. De uitkomst van een eventueel aanhangig gemaakt kort geding hoeft niet te worden afgewacht voor het intrekken van een gunningsbeslissing dan wel intrekking van de aanbestedingsprocedure.

In geval van intrekking van de gunningsbeslissing, is Duo+ gerechtigd de opdracht te gunnen aan de opvolgende inschrijver.

Definitieve gunning vindt plaats door middel van totstandkoming van de overeenkomst, hetgeen geschiedt door ondertekening hiervan. De ondertekening vindt niet eerder plaats dan na het verstrijken van de in paragraaf 2.1 genoemde termijn van 20 kalenderdagen, of, ingeval van een kort geding, nadat de uitspraak is gedaan, en met inachtneming van die uitspraak.

Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

2.10. DE CONCEPTOVEREENKOMST / GIBIT

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient hij deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de GIBIT van toepassing. Dit zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT aankopen van de VNG. Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

2.11. DE VERWERKERSOVEREENKOMST

De verwerkersovereenkomst waarin de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker wordt geregeld ten aanzien van verwerking van privacy gevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument (zie bijlage I-2). De verwerkersovereenkomst dient tezamen met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.12. CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van Duo+ is opdrachtnemer ingeval van zijn faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van Duo+ om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de GIBIT.

2.13. WACHTKAMERREGELING

In geval van verzuim van de winnende inschrijver of tussentijdse beëindiging van de opdracht is Duo+ gerechtigd een wachtkamerregeling in te roepen: aan de nummer twee van onderliggende aanbesteding wordt gevraagd om de wachtkamerovereenkomst te sluiten (bijlage I-3) waarin hij alsnog en opnieuw gestand doet van zijn inschrijving voor 6 maanden met oorspronkelijke, eventueel geïndexeerde prijzen.

De inschrijver verklaart nu voor alsdan zich niet tegen deze wachtkamerregeling te verweren.

2.14. INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Indien wordt ingeschreven als combinatie dient iedere combinant (dus iedere deelnemer van het samenwerkingsverband) het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) bij de inschrijving in te dienen (bijlage A) en daarop aan te geven dat er wordt ingeschreven als combinatie.

Tevens dient bij deel II sub A van het UEA door iedere combinant vermeld te worden voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming.

Ieder UEA dient te worden ondertekend door de tekeningsbevoegde vertegenwoordiger van elke betreffende combinant (dus iedere deelnemer van het samenwerkingsverband).

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij Duo+ daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15. INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) moet de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aan te geven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht hij onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA (deel III) zijn ook van toepassing op de onderaannemer(s). De hoofdaannemer overlegt de bewijsstukken om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op de onderaannemer van toepassing zijn conform het bepaalde in paragraaf 3.6.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan Duo+ en Duo+ de van toepassing zijn de uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.6 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan Duo+ en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van Duo+ en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht.

Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16. GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan Duo+ om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.17. GUNNINGSBESLISSING

Duo+ zal gedurende 20 kalenderdagen (de standstill termijn) na verzending van de gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan de gunningsbeslissing teneinde inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing. De termijn van 20 van kalenderdagen is een vervaltermijn op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Het aanhangig maken gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van het/de college(s) van Burgemeester en Wethouders van de aan deze aanbesteding deelnemende gemeente(n).

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

Een inschrijver die een bodemprocedure aanhangig wenst te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank dient dit niet later dan 90 kalenderdagen na de datum van de gunningsbeslissing aanhangig te maken op straffe van niet-ontvankelijkheid (betreft eveneens een vervaltermijn), tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de vervaltermijn van 90 dagen in op de dag dat de inschrijver van de desbetreffende omstandigheid is gebleken of hiervan had kunnen blijken.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de (voorzieningen-)rechter van de rechtbank van Noord-Holland, e.e.a. op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Uitstel gunning en ondertekening overeenkomst

Indien een inschrijver vóór het verstrijken van voornoemde 20 dagen-termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zal Duo+ in beginsel de uitkomst van deze kort geding procedure afwachten alvorens verdere uitvoering te geven aan de gunningsbeslissing en tot ondertekening van de overeenkomst over te gaan.

2.18. INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

De inschrijver dient bij de inschrijving een verklaring over te leggen conform het format van de als bijlage B ("algemene verklaring") gevoegde verklaring dat alle vragen naar waarheid zijn beantwoord, geen valse gegevens zijn verstrekt en de inschrijving niet in strijd met mededingingsregels tot stand is gekomen.

Door ondertekening van de algemene verklaring verklaart u in te stemmen met de inhoud van alle aanbestedingsstukken en alle gegevens naar waarheid te hebben ingevuld.

De ondertekening van de algemene verklaring (Bijlage B) geldt als ondertekening van alle door u ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1. UITSLUITINGSGRONDEN

Duo+ zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij Duo+ dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA. (bijlage A).

3.2. GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren., moet dit in Deel II C (niet D) van zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven (bijlage A). Daarnaast moet hij ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door hemzelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie). Let erop dat deel II volledig wordt ingevuld.

3.3. HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de inschrijving te ondertekenen. De inschrijver is verantwoordelijk voor het indienen van het meest recente uittreksel, welke op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd. Duo+ controleert de rechtsgeldigheid van de inschrijvingen.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar hij is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.4. FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waarbij aansprakelijkheid wordt gelimiteerd tot € 1.500.000,- per jaar en per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen, dan wel moet inschrijver onvoorwaardelijk bereid zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

3.5. TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Referenties

Het is van belang dat u door het overleggen van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde opdracht over de periode 2017-2018-2019 op te geven. De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan.

Bijlage C referentieverklaring moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling zal Duo+ de referenties controleren en verifiëren. Indien mogelijk ontvangt Duo+ bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring.

Dezelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden

Het is toegestaan een onderaannemer in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die onderaannemer ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetenties:

- Ervaring met de levering van een Servicedesk Applicatie binnen een organisatie met minimaal 500 gebruikers (geldt ook voor gekoppeld systeem).
- Ervaring met de implementatie/inrichting van een Servicedesk Applicatie binnen een organisatie met minimaal 500 gebruikers (geldt ook voor gekoppeld systeem).

Onder aanneming: indien de aangeboden oplossing is gebaseerd op een samenwerking tussen twee of meer systemen/aanbieders, dan moet de inschrijver bovenstaande referenties aanleveren voor de totaaloplossing o.b.v. onder aanneming.

3.6. BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie Duo+ voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van Duo+ de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (zoals vermeld in het UEA, bijlage A) binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek,. Daarbij aanvaardt Duo+ voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1 Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA, bijlage A) een Gedragsverklaring Aanbesteden, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie;

Turfmarkt 147;

2511 DP Den Haag;

Telefoonnummer: (070) 370 79 11

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2 Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA, bijlage A) een verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes maanden).

3 Bewijs van een verzekering:

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, aantonen financieel-economische draagkracht door een bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat, indien de opdracht aan inschrijver definitief wordt gegund, op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan Duo+ wordt overhandigd.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van Duo+ de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4.EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de eisen die aan de inschrijving worden gesteld.

4.1.PROGRAMMA VAN EISEN

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure. Zie bijlage E.

4.1.1. CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN

De gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder Amstel nemen een Social Return verplichting op in de nieuwe overeenkomsten.

Bij deze opdracht verplicht de opdrachtnemer zich een waarde gelijk aan ten minste 2% van de gerealiseerde opdrachtwaarde per jaar (excl. BTW) aan te wenden voor Social Return, gedurende de gehele overeenkomstperiode inclusief eventuele verlengingen.

De invulling van Social Return is een extra sociale tegenprestatie om duurzame sociale impact te creëren voor kandidaten behorende tot de doelgroep Social Return. Deze kan, door de opdrachtnemer op verschillende wijzen worden ingevuld. Naast plaatsing van kandidaten op duurzame arbeidsplekken, zijn bijvoorbeeld ook invullingsmogelijkheden als arbeidsgerelateerde certificering, het aanbieden van (vakgerichte) opleiding of andere vormen van competentieverhoging waardoor de kandidaat meer kans maakt om actief en duurzaam te participeren in het arbeidsproces en in de maatschappij.

5. BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- valt inschrijver niet onder de door Duo+ gestelde uitsluitingsgronden;
- voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door Duo+ gestelde geschiktheidseisen;
- voldoet de inschrijving aan de door Duo+ gestelde eisen en normen;
- hoe voldoet de inschrijving aan de door Duo+ gestelde gunningscriteria.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die niet is uitgesloten wegens het niet voldoen aan uitsluitingsgronden en minimumeisen en de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteit heeft ingediend.

Dit betekent dat naast de prijs ook de kwaliteit van de dienstverlening bij de beoordeling wordt meegenomen. De kwalitatieve criteria en de prijscriteria worden verschillend gewaardeerd. Met de kwalitatieve criteria zijn in totaal 70 punten te verdienen en met de prijscriteria zijn in totaal 30 punten. Daarmee wegen de kwalitatieve criteria gezamenlijk voor 70% mee in de beoordeling en de prijscriteria voor 30%.

5.1. GUNNINGSCRITERIA

GUNNINGS CRITERIA	SUBGUNNINGS CRITERIA	SUB-SUBGUNNINGS-CRITERIA	WEGING	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs			30%	30
Kwaliteit			70%	
Sgc K-1	Programma van Wensen			15
Sgc K-2	Implementatie			
Ssgc K-2.1		Implementatieplan		25
Ssgc K-2.2		Risico's		15
Sgc K-3	Demo / Interview			15
Totaal			100%	100

5.1.1. GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

De inschrijver dient het tarievenblad in te vullen. Het tarievenblad wordt als bijlage meegestuurd.

5.1.2. GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT

De score op het gunningscriterium kwaliteit wordt vastgesteld aan de hand van een aantal subgunningscriteria. De subgunningscriteria die hiertoe behoren worden en de maximale punten, zijn vermeld in bovenstaande tabel.

K-1 Programma van Wensen

Omvang inschrijving: zie bijlage F Invultabel programma van wensen.

Maximaal te behalen punten is 15.

Duo+ heeft een Programma van Wensen (bijlage F) opgesteld dat moeten worden ingevuld. Elke wens heeft een maximaal aantal te behalen punten. De inschrijver geeft in het Programma van Wensen met Ja of Nee aan of de aangeboden oplossing voldoet aan de betreffende wens en geeft daarbij een toelichting. Het beoordelingsteam toetst of de toelichting overeenkomt met het gegeven antwoord (ja/nee).

Indien aan een wens additionele kosten verbonden zijn, kan voor de betreffende wens maximaal 50% van het maximaal aantal te behalen punten worden gescoord.

Maximaal kunnen voor de wensen in het Programma van Wensen 24 punten worden gehaald. Het totaal aantal toegekende punten van alle wensen wordt omgerekend naar het maximaal te scoren aantal van 15 punten voor dit kwaliteitscriterium volgens de formule: (gerealiseerde punten / 24 * 15).

De punten voor het gunningscriterium worden afgerond op één cijfer achter de komma.

Voorbeeld:

Een inschrijver die XX punten voor de wensen heeft gerealiseerd, behaald $XX/24 * 15 = XX$ punten voor het gunningscriterium "Programma van Wensen".

K-2 Implementatie

De succesvolle ingebruikname van de nieuwe Servicedesk Applicatie staat of valt met de kwaliteit van de Implementatie, waarbij bovendien sprake is van een belofte richting de organisaties dat per 1 januari 2021 met een goed werkend systeem gewerkt kan worden.

Mede om in een vroegtijdig stadium helder te krijgen *wat* er in dat kader precies *wanneer* van *wie* mag worden verlangd, vindt Duo+ het belangrijk dat de inschrijver een duidelijk implementatieplan beschrijft. In de beschrijving verwacht Duo+ ten minste de volgende aspecten.

K-2.1 Implementatieplan

Omvang inschrijving: maximaal 10 pagina's A4, maximaal 3 schematische weergaves mogen als separate A4/A3 worden toegevoegd.

Voor de implementatie moet de inschrijver een vertrouwenwekkend en overtuigend implementatieplan opstellen waarbij de opleverdatum van 1 januari 2021 leidend uitgangspunt is.

Inzichtelijk moet worden gemaakt op welke wijze de aangeboden oplossing, wordt ingericht en vervolgens geïmplementeerd gaat worden, voor een gebruik gerede invoering op deze datum.

Het implementatieplan beschrijft hoe de implementatie op een juiste manier, snel en adequaat wordt uitgevoerd en geeft aan welke activiteiten, middelen en/of voorzieningen inschrijver van de opdrachtgever verwacht.

Wie: projectorganisatie, taken en verantwoordelijkheden.

Wat: concrete beschrijving van activiteiten, incl. training, testperiode.

Wanneer: activiteitenplanning incl. mijlpalen / deliverables, doorlooptijden, live-gang en evt. bottlenecks.

K-2.2 Risico's en beheersmaatregelen

Omvang inschrijving: zie bijlage H Risicodossier.

Vanuit een interne risicosessie zijn een aantal risico's benoemd. Deze zijn onderkend en over mitigerende maatregelen is nagedacht. Deze risico's treft u aan in een bijlage H.

- Inschrijver omschrijft duidelijk de belangrijkste 3 risico's die hij ziet in dit project op basis van zijn expertise (één extra risico mag worden benoemd).
- Inschrijver geeft heldere, bij voorkeur pro-actieve beheersmaatregelen.

- Inschrijver beschrijft duidelijk de effectiviteit van de beheersmaatregel bij voorkeur op basis van verifieerbare uitvoeringsinformatie (onderbouwing effectiviteit beheersmaatregel).
- Inschrijver laat zo zien dat hij de Risico's kent en onderkent en de juiste maatregelen treft.

K-3 Demonstratie / Interviews

De gebruiksvriendelijkheid van de software speelt een belangrijke rol bij de acceptatie ervan door de gebruikers.

Om dit goed te kunnen beoordelen, en als zodanig mee te laten wegen bij het kwaliteitscriterium, worden de top 3 inschrijvers (na de gezamenlijke beoordeling van Sgc K-1, Sgc K-2 en Prijs) uitgenodigd om de aangeboden software en de uitvoering van de verschillende bijbehorende handelingen te demonstreren aan het beoordelingsteam.

Tevens worden de sleutelfunctionarissen van de inschrijver bevraagd over de ingediende inschrijving (Sgc K-1 & Sgc K-2) en om te bepalen of de sleutelfunctionarissen het project en de eigen inschrijving doorgronden en zich eraan committeren. De personen die namens de inschrijvers worden afgevaardigd dienen ook bij de realisatie van het project betrokken te zijn.

Tijdens de demonstratie moet de inschrijver de software in een "live" omgeving tonen aan de hand van realistische processen die aansluiten bij het Programma van Eisen. Tevens moet aangetoond worden dat de software overzichtelijk is, eenduidig en makkelijk te bedienen is. Wanneer de Inschrijver wordt uitgenodigd voor de demonstratie / interview, zullen één of meerdere usecases worden aangeleverd.

De demonstraties duren max. twee uur per inschrijver en vinden plaats op de in de planning genoemde data in het gemeentehuis van Uithoorn. De ruimte waarin een en ander plaatsvindt, beschikt over een beeldscherm en openbare wifi (gastnetwerk Duo+).

Inschrijvers worden geacht deze data beschikbaar te houden totdat zij een datum/tijd krijgen toegewezen. Duo+ zal trachten om hier zo spoedig mogelijk na de gezamenlijke beoordeling over te communiceren. Eventuele voorkeuren voor een bepaalde datum/dagdeel (wel of niet) kunnen tijdens de vragenronde worden aangegeven, doch Duo+ kan niet garanderen dat hier rekening mee kan worden gehouden.

5.1.3. UITWERKING GUNNINGSCRITERIA

De uitwerking van de subgunningscriteria Kwaliteit moet schriftelijk en geanonimiseerd worden ingediend. Dat betekent zonder bedrijfslogo en zonder vermelding van bedrijfsnamen en/of namen van functionarissen van het bedrijf van de inschrijver.

De doelstelling van het anonimiseren is het optimaal bevorderen van een gelijk speelveld voor alle inschrijvers. Indien, bij toetsing door RIJK, er toch sprake is van gebruik van bijvoorbeeld namen, waardoor de inschrijving toegewezen zou kunnen worden aan een bedrijf of organisatie, dan zal door RIJK de naam onleesbaar worden gemaakt. Dit is ter beoordeling van RIJK en in voorkomend geval zal de inschrijver hiervan in kennis worden gesteld vóór de beoordeling.

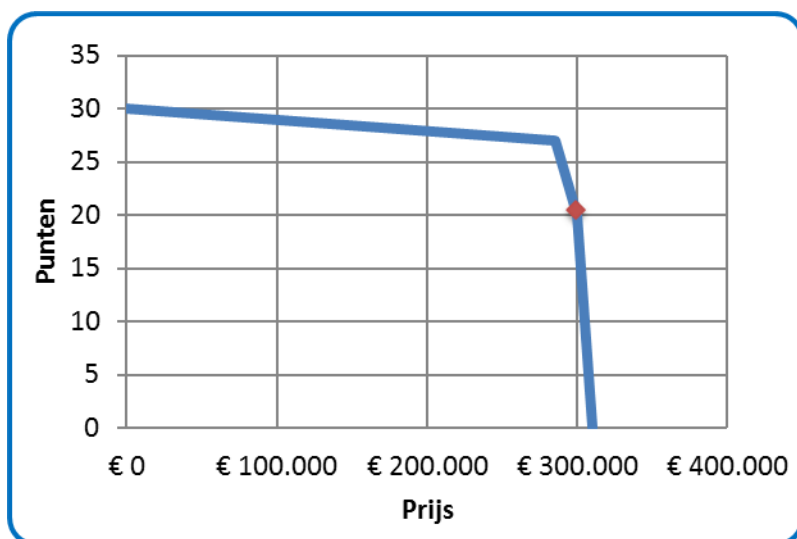
5.2. BEOORDELINGSMETHODIEK

De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is de 'gewogen factor methode'.

Deze methode werkt als volgt: Er worden gunningcriteria opgesteld en deze worden voorzien van een gewicht. De scores op de gunningcriteria worden vermenigvuldigd met het gewicht. Per inschrijver worden de gewogen scores opgeteld. De inschrijver met de hoogste som van de gewogen scores heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend en is de winnende inschrijver.

Beoordeling gunningscriterium Prijs

Voor de prijsbeoordeling wordt de "lineaire methode" gebruikt. De score voor prijs verloopt lineair en is absoluut bepaald. Het scoreverloop wordt grafisch als volgt weergegeven:



Het bovenstaande scoreverloop wordt ook in de onderstaande tabel weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt de score lineair (naar rato) toegekend. Een inschrijfprijs van bijvoorbeeld € 299.000, leidt tot een score van 20,47 punten. (zie voor formule Excel bijlage G Lineaire grafiek).

Prijs	Score
€ 310.000	0,00
€ 300.000	20,00
€ 285.000	27,00

Een inschrijfprijs van 310.000 leidt tot een score van 0,00 punten. Een inschrijfprijs boven € 310.000,- leidt tot uitsluiting.

Scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Algemene beoordeling gunningscriterium Kwaliteit

Duo+ verwacht dat de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria laat zien:

- Waarin de inschrijver onderscheidend is.
- Hoe invulling wordt gegeven aan het bereiken van de doelstellingen van Duo+.
- Waarin de inschrijver meerwaarde biedt en daarmee de aangewezen partij voor deze opdracht is.

Score toekenning kwalitatieve gunningscriteria

Uitwerking van het kwalitatieve gunningscriteria wordt op basis van de volgende parameters beoordeeld:

- Naarmate de inschrijving overtuigend bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen, leidt dat tot een hoge(re) waardering.
- Naarmate de inschrijving meer SMART is (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden), leidt dat tot een hogere waardering.
- De mate waarin de inschrijving meerwaarde levert. De invulling moet duidelijk kwaliteit/meerwaarde bieden. Naarmate het meer waarde biedt, leidt dat tot een hogere waardering.
- De mate waarin de inschrijving wordt onderbouwd. Waarom voor deze aanpak wordt gekozen, wat zijn de voordelen, kan inschrijver aantonen dat de aanpak werkt. Duidelijke en concrete onderbouwing van de aanpak leidt tot een hogere waardering.

Daarnaast bij de beoordeling van Subgunningscriterium Sgc K-2 Implementatie wordt ook gelet op:

- In hoeverre aantoonbare stappen en/of maatregelen getroffen zijn om te waarborgen dat de aangeboden oplossing op 1 januari 2021 volledig in productie is.
- De mate waarin de opdrachtgever wordt ontzorgd in alle projectfases.
- Hoe en wanneer Duo+ betrokken en geïnformeerd wordt.
- De mate van duidelijkheid over waarom en hoe stappen in het proces worden uitgevoerd, wie de stappen uitvoert, wie verantwoordelijk is voor welke onderdelen van het stappenplan en wanneer deze stappen moeten aanvangen en eindigen.

De scores voor de kwaliteitscriteria worden toegekend aan de hand van een kwalitatieve scoretabel.

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
Minimaal of slecht	0%
Voldoende	25%
Ruim voldoende	50%
Goed	75%
Uitstekend	100%

Uitstekend: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een uitstekend antwoord gegeven, met concrete en realistische beschrijving. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord en bieden aanzienlijk meerwaarde voor de opdrachtgever. Onderbouwing is uitermate degelijk en zeer overtuigend.

Goed: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een goed antwoord gegeven die in grote mate concreet en realistisch is beschreven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord en bieden meerwaarde. Het antwoord past bij de vraag. Onderbouwing is degelijk en overtuigend.

Ruim voldoende: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk voldoende beantwoord, in enige mate concreet en realistisch en geven enige meerwaarde. Onderbouwing is voldoende en/of voldoende overtuigend.

Voldoende: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. Beschreven werkwijze is realistisch maar is matig concreet. En/of er ontbreekt tenminste één belangrijk onderdeel in het antwoord. Onderbouwing is te algemeen en/of niet erg overtuigend.

Minimaal of slecht: Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver geen, onvoldoende of een minimaal antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk niet, onvoldoende of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of gebrekkig inzicht in de wijze van invulling. Onderbouwing is te summier.

Nadat de definitieve waardering is vastgesteld, wordt vervolgens de waardering omgerekend naar het bijbehorende aantal punten via de navolgende formule:

Gewogen score (sub)gunningscriteria = % van de maximaal te behalen punten x maximaal aantal te behalen punten

(alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma).

5.3.BEOORDELINGSCOMMISSIE (OPTIE BIJ KWALITEIT)

De inschrijvingen worden op het gunningcriterium kwaliteit beoordeeld door een beoordelingsteam bestaande uit materiedeskundigen en projectleiders van de afdeling I & A en Facilitaire Zaken.. Ieder lid van het beoordelingsteam zal de inschrijvingen eerst individueel per subcriterium beoordelen. Daarna zal het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg op basis van consensus tot één definitieve puntentoekenning komen. De prijzen zullen pas na de inhoudelijke beoordeling aan het beoordelingsteam bekend gemaakt worden.

De inschrijver die het hoogste aantal punten heeft behaald voor alle gunningcriteria gezamenlijk is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Aan deze inschrijver is gemeente voornemens de opdracht te gunnen. Bij gelijke score geeft de score behaald op het subgunningscriterium K-2 Implementatie de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing. Tarieven worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het onderdeel prijs van de winnende inschrijver.

5.4.VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

5.5.INDEXERING

Indexering vindt plaats conform artikel 9 van de GIBIT.

BIJLAGEN:

Begrippenlijst

aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een rechtsgeldig ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer:	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht:	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtgever:	Duo+ of gemeenschappelijke regeling die een overeenkomst aangaat met opdrachtnemer.
opdrachtnemer:	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen:	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK:	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland

Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
-----------	--

Bijlage B	Algemene Verklaring
-----------	---------------------

Bijlage C	Referentieverklaring
-----------	----------------------

Bijlage D	Tarievenblad
-----------	--------------

Bijlage E	Programma van Eisen
-----------	---------------------

Bijlage F	Wensen Service Desk Applicatie
-----------	--------------------------------

Bijlage G	Lineaire grafiek
-----------	------------------

Bijlage H	Risicodossier
-----------	---------------

Bijlage I	Overeenkomst(en) en Inkoopvoorwaarden
-----------	---------------------------------------

Van toepassing zijn

- I-1 de conceptovereenkomst**
- I-2 de verwerkersovereenkomst**
- I-3 de wachtkamerovereenkomst**
- I-4 de GIBIT**

Zie aparte documenten voor alle bovengenoemde bijlagen.
Zie bijlage B Algemene Verklaring voor alle documenten die ingediend moeten worden bij de inschrijving.