



Den Haag

Aanbestedingsleidraad

Interactive voice response (IVR) t.b.v. aan- en afmelden bezoekersparkeren

20.432-DSB

2021-2027, inclusief optie jaren

Europese aanbesteding volgens de
openbare procedure

Datum

21 oktober 2020

Auteur

Gemeente Den Haag afdeling Inkoop

Inhoudsopgave

1	Inleiding	7
1.1	Beschrijving van de Gemeente Den Haag	7
1.2	Inkoopdoelstellingen Gemeente Den Haag	7
2	Inhoud van de Opdracht	8
2.1	Omschrijving en omvang van de Opdracht	8
2.2	Percelen	9
2.3	Opties	9
2.4	De overeenkomst	9
3	Aanbestedingsprocedure	10
3.1	Aanbestedingsvorm en Gunningscriterium	10
3.2	Planning	10
3.3	Communicatie tijdens de aanbesteding	10
3.4	Aankondiging	11
3.5	Nota's van inlichtingen	11
3.6	Sluitingsdatum Inschrijving	12
4	Voorwaarden	13
4.1	Juridisch kader	13
4.1.1	Regelgeving	13
4.1.2	Juridische voorwaarden	13
4.1.3	Klachtenafhandeling	13
4.1.4	Rechtsbescherming	14
4.1.5	Non discriminatiebeginsel	14
4.1.6	Social Return	14
4.2	Aanbestedingsdocumenten	15
4.2.1	Vertrouwelijkheid	15
4.2.2	Onjuistheden	15
4.2.3	Voorbehoud	15
4.3	Inschrijving	16
4.3.1	Aanlevering en indeling van de inschrijving	16
4.3.2	Taal	16
4.3.3	Ondertekening Inschrijving	16
4.3.4	Inschrijven in Combinatie / Onderaanneming	17
4.3.5	Kosten van Inschrijving	18
4.3.6	Onvoorwaardelijke Inschrijving	18
4.3.7	Gestanddoeningstermijn	18
4.3.8	Aanvullingen/verduidelijkingen/verificatie	19
4.3.9	Eigendom van de informatie	19
5	Beoordelingsproces	20
5.1	Beoordelingsteam	20
5.2	Procedure van beoordelen	20
6	Uitsluitingsgronden	22

6.1	Uitsluitingsgronden	22
6.2	Bewijsstukken uitsluitingsgronden	22
7	Minimum Geschiktheidseisen	24
7.1	Economische en Financiële draagkracht	24
7.2	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	24
7.2.1	Referentieopdrachten	24
8	Minimum (gunnings)eisen	26
9	Gunningscriteria	32
9.1	Gunningscriterium/Beoordelingssystematiek	32
9.2	Kwaliteit	32
9.2.1	Kwaliteit	35
9.3	Prijs	35
9.3.1	Beoordeling prijs	35
	Bijlagen 1 t/m 8	37

Begrippenlijst aanbesteding

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komen de onderstaande betekenissen toe. Alle op deze Aanbestedingsleidraad toepasselijke begripsomschrijvingen dienen zowel in enkelvoud als in meervoud te worden geïnterpreteerd.

Daar waar in deze Aanbestedingsleidraad en/of de bijlagen product- of merknamen, typen, octrooien, abonnementsvormen, bepaalde productiemethoden of een bepaalde oorsprong of productie zijn genoemd, dient telkens als toevoeging te worden gelezen “of gelijkwaardig”.

Aanbesteding	De procedure van de Aankondiging van Opdracht tot (definitieve) gunning waarmee de Gemeente Den Haag een Opdracht aanbesteedt waarop Ondernemers kunnen inschrijven. De Opdracht is beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Aanbestedingsleidraad	Het document “Aanbestedingsleidraad Europese aanbesteding” waarin de Gemeente Den Haag de eisen, wensen en voorwaarden heeft opgenomen en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving baseert.
Aanbestedingsplatform	Website www.tenderned.nl waarop de gehele Aanbesteding inclusief alle communicatie plaatsvindt.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken zoals opgenomen in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 die door de Gemeente Den Haag zijn opgesteld of vermeld voor de omschrijving van de Opdracht en de voorwaarden van de Aanbesteding.
Aanbestedingswet 2012	De Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012 542, zoals gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Stb. 2016, 241 en in werking getreden per 1 juli 2016, ook wel afgekort als “Aanbestedingswet” of “Aw”.
Aankondiging	De Aankondiging van Opdracht van de Aanbesteding op het Aanbestedingsplatform www.tenderned.nl .
Beoordelingsteam	Het team van personen zoals vermeld in paragraaf 5.1 van de Aanbestedingsleidraad dat namens de Gemeente Den Haag de Inschrijvingen beoordeelt.
Bijlage(n)	Aanhangsels bij de Aanbestedingsleidraad of Aanbestedingsstukken die daarvan deel uitmaken.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van Ondernemers (“Combinanten”) dat zich gezamenlijk aanmeldt als één Gegadigde / Inschrijver.
Combinant(en)	Afzonderlijke Ondernemer binnen een Combinatie.

Derde	De natuurlijke persoon of rechtspersoon waarop een Gegadigde of een Inschrijver zich beroept om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen voor de Opdracht.
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	De verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie zoals bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012, dat uit een onderzoek naar de Gegadigde of Inschrijver blijkt dat geen bezwaren bestaan in verband met deelname aan of het doen van een Inschrijving op een Aanbesteding.
Gemeente Den Haag	De aanbestedende dienst volgens artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012, die het voornemen heeft om de in deze Aanbestedingsleidraad omschreven Opdracht te gunnen. (Of: De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Den Haag die in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 wordt aangemerkt als aanbestedende dienst en die het voornemen heeft om de in deze Aanbestedingsleidraad omschreven Opdracht te gunnen.)
Geschiktheidseisen	De door de Gemeente Den Haag gestelde eisen op basis van artikel 2.90 Aanbestedingswet 2012 die betrekking hebben op de kwalificaties van de Ondernemer voor deelname aan of Inschrijving op een Aanbesteding. Deze eisen hebben betrekking op de financiële of economische draagkracht, de technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid of beroepsbevoegdheid.
Gunningsbeslissing	De keuze van de Gemeente Den Haag in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 voor de Inschrijver aan wie het voornemen bestaat om de Opdracht te gunnen, dan wel de keuze om niet te gunnen.
Gunningscriterium	De door de Gemeente Den Haag in hoofdstuk 9 van de Aanbestedingsleidraad gestelde criteria voor de Aanbesteding en die betrekking hebben op de Opdracht ter beoordeling van de economisch meest voordelige Inschrijving.
Inkoopvoorwaarden	De toepasselijke Inkoopvoorwaarden zoals vermeld in paragraaf 4.1.2 van deze Aanbestedingsleidraad.
Inschrijver	De Ondernemer of Combinatie die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De aanbieding van Inschrijver op de Aanbesteding met inbegrip van alle door de Gemeente Den Haag in de Aanbestedingsleidraad verlangde informatie en de door Inschrijver gegeven antwoorden op eisen en vragen in de Aanbestedingsstukken.
Nota van inlichtingen	Het document waarin de Gemeente Den Haag (geanonimiseerd) vragen van Ondernemers beantwoordt of

	op eigen initiatief nadere informatie geeft over de Aanbesteding of de Aanbestedingsstukken.
Onderaanneming	De Inschrijver (hoofdaannemer) maakt gebruik van een Onderaannemer voor bepaalde delen van de Opdracht.
Ondernemer(s)	Een aannemer, leverancier of dienstverlener als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
Opdracht	De overheidsopdracht voor werken, leveringen of diensten volgens artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 zoals gespecificeerd in de Aanbestedingsstukken met inbegrip van de Inschrijving, Nota's van inlichtingen en de (raam)overeenkomst.
Opdrachtgever	De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Den Haag.
Opdrachtnemer(s)	De Inschrijver(s) aan wie de Opdracht na de Aanbesteding definitief wordt gegund.
Uitsluitingsgrond(en)	De toepasselijke dwingende en facultatieve Uitsluitingsgrond(en) voor de Aanbesteding volgens artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012, die zien op omstandigheden van de Gegadigde, de Inschrijver, de Derde en de Onderaannemer.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	De eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.82 Aanbestedingswet 2012 voor het toetsen van Inschrijvers aan de gestelde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.
Verwerkersovereenkomst	De overeenkomst tussen de Gemeente Den Haag als verwerkingsverantwoordelijke en een (sub)verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming van 27 april 2016, EU 2016/679.

1 Inleiding

Dit is de Aanbestedingsleidraad voor IVR Bezoekersparkeren van de Gemeente Den Haag. Gekozen is voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure met het Gunningscriterium 'Economisch meest voordelige Inschrijving' (EMVI).

In deze Aanbestedingsleidraad treft u onder meer informatie aan over de procedure, de voorwaarden, de Opdracht, de minimumeisen aan de marktpartijen (hierna: Inschrijver(s)), de minimumeisen aan de Opdracht, de Gunningscriteria en de beoordelingssystematiek.

1.1 Beschrijving van de Gemeente Den Haag

De Gemeente Den Haag is een Gemeente met ca. 540.000 inwoners. Den Haag behoort hiermee tot de vier grootste Gemeenten van Nederland. Het bestuur van de Gemeente Den Haag, bestaande uit het college van Burgemeester en Wethouders, is gehuisvest in het Stadhuis aan het Spui. Het Stadhuis, stadskantoor Leyweg en de stadsdeelkantoren vormen de belangrijkste (neven)locaties en zijn gevestigd in de stadsdelen Centrum, Escamp, Haagse Hout, Laak, Leidschenveen-Ypenburg, Loosduinen, Scheveningen en Segbroek. Voor verdere informatie over de Gemeente zie de website www.denhaag.nl.

1.2 Inkoopdoelstellingen Gemeente Den Haag

De Gemeente Den Haag heeft als doelstelling rechtmatig en doelmatig in te kopen. De Gemeente kijkt bij haar inkopen ook naar haar beleidsdoelstellingen inzake duurzaamheid, innovatie, social return en de toegankelijkheid voor het mkb. Een keuze voor slimmere, veiligere en socialere oplossingen. Deze zijn nodig in de veranderende wereld waarin ook de Gemeente Den Haag te maken heeft met klimaatverandering, uitputting van grondstoffen, digitalisering en demografische veranderingen. Zie www.denhaag.nl: zakendoen met de Gemeente.

2 Inhoud van de Opdracht

2.1 Omschrijving en omvang van de Opdracht

De in deze paragraaf genoemde omschrijvingen en aantallen zijn bedoeld ter indicatie en zijn daarom niet leidend. Aan genoemde (omzet)gegevens in deze Aanbestedingsleidraad kunnen geen rechten worden ontleend.

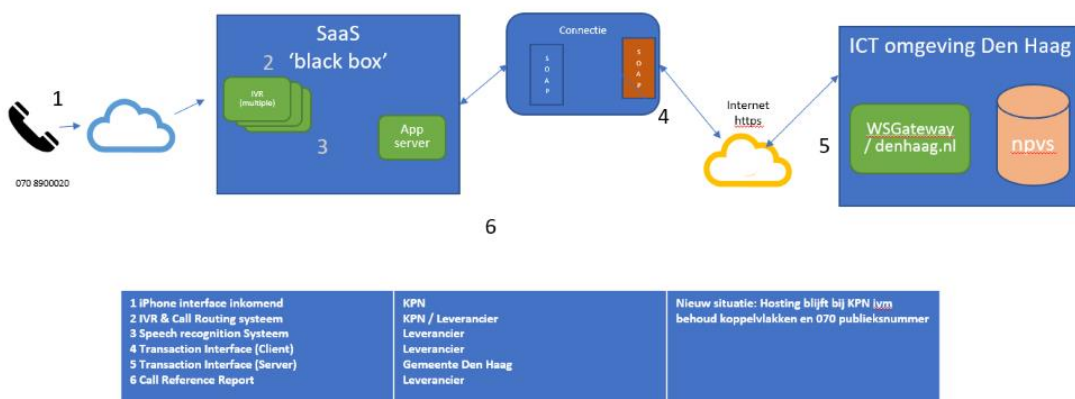
In Den Haag beschikken houders van een bezoekersvergunning in gebieden waar betaald parkeren geldt, over een urensaldos waarbinnen zij hun bezoekers voor kosteloos parkeren op straat kunnen aan- en afmelden. De vergunninghouder meldt zijn/haar bezoek op kenteken aan en af, waarmee het voertuig van de bezoeker voor de duur van de aanmelding parkeerrechten verwerft.

Het gaat in deze aanbesteding om een spraakcomputeroplossing voor het telefonisch aan- en afmelden van kentekens van bezoekers. Deze oplossing wordt met name gebruikt door houders van een bezoekersvergunning die geen gebruik willen of kunnen maken van de meer gangbare digitale kanalen, zoals de gemeentelijke parkeer-app 'Parkeren Den Haag' (exclusief voor vergunninghouders), of van de parkeerapps die worden aangeboden door een van de commerciële partijen (Parkmobile, Parkline, Yellowbrick, etc.). Den Haag beschikt momenteel al over een dergelijke oplossing. Het huidige IVR-SaaS oplossing wordt gebruikt voor ongeveer 7.000 transacties per week.

De opdracht betreft:

- Het aanbieden van een IVR-SaaS oplossing voor het aan- en afmelden van kentekens van bezoekers door houders van een bezoekersvergunning als dienst (SaaS) inclusief toegang, beheer, onderhoud, functioneel beheer, verstoringsmanagement en hosting van het SaaS oplossing.
- Het leveren van maatwerk programmatuur in de vorm van een koppeling tussen het IVR-SaaS oplossing en de systemen van de gemeente.

In onderstaand overzicht is de huidige situatie opgenomen. Opdrachtnemer moet via SOAP koppelen met onze gateway.



De Handhavingsorganisatie (HHO) van de dienst Stadsbeheer (DSB) van de gemeente Den Haag is opdrachtgever voor deze aanbesteding.

De werkzaamheden vallen onder de CPV-code:

72000000-5, IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning.

2.2 Percelen

Het betreft een integrale dienstverlening die niet deelbaar is omdat een SaaS-oplossing niet te gebruiken is zonder toegang, beheer, onderhoud en hosting.

2.3 Opties

De Gemeente Den Haag overweegt om een aantal aanvullende producten c.q. diensten bij de winnende Inschrijver af te nemen. Het gaat om de onderstaande opties. De Gemeente Den Haag heeft eenzijdig het recht, maar niet de verplichting, om de onderstaande opties bij de winnende Inschrijver af te nemen gedurende de looptijd van de overeenkomst. U neemt het tarief voor de optie op in Bijlage 6.

Optie 1. De mogelijkheid om klanten naar keuze direct of na meerdere aanmeld-/afmeldpogingen door te verbinden naar een callcenter voor assistentie

Optie 2. De mogelijkheid om meekijkschermen te activeren waarmee callcenter medewerkers de aanmeld/afmeldsessie voor de klant kunnen uitvoeren

Optie 3. De mogelijkheid om de doorschakeling naar het callcenter volgens schema geautomatiseerd te kunnen activeren/deactiveren.

2.4 De overeenkomst

De Gemeente Den Haag wenst een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. De overeenkomst treedt in werking op 11-01-2021. De overeenkomst heeft een looptijd van 4 jaar en eindigt na verloop van deze looptijd van rechtswege. De overeenkomst kan eenzijdig door de Gemeente Den Haag worden verlengd met een periode van 2 jaar. Indien de Gemeente Den Haag gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen deelt zij dit 3 maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk mee.

Dit omdat het inregelen van een nieuwe IVR tijdrovend, kostbaar en complex is en –zeer belangrijk– niet transparant voor de gebruikers zijnde de vergunninghouders, vaak mensen die digitaal minder vaardig zijn en aangewezen zijn op het telefonisch aan- en afmelden. Ervaring leert dat een wijziging in het systeem een fikse toename creëert op de telefonische werkbelasting van de backoffice omdat mensen hun weg niet kunnen vinden in een nieuw systeem.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Aanbestedingsvorm en Gunningscriterium

De Gemeente Den Haag heeft gekozen voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Dit betekent dat in principe iedere geïnteresseerde marktpartij een Inschrijving kan indienen voor deze Opdracht.

Indien de Gemeente Den Haag overgaat tot gunning van de Opdracht, vindt de gunning plaats op grond van de naar het oordeel van de Gemeente Den Haag Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Het gunningscriterium dat daarvoor wordt gebruikt is de beste prijs/kwaliteitverhouding (BPKV).

3.2 Planning

Met het verzenden van de aankondiging is de aanbestedingsprocedure gestart.

In de onderstaande tabel is de planning weergegeven. Alle data zijn in 2020. De data met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de Inschrijving gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden de Gemeente Den Haag derhalve niet. De Gemeente Den Haag behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen.

Nr.	Omschrijving activiteit	Datum
1.	Publiceren Aankondiging van de Opdracht	21 oktober
2.	Uiterlijke ontvangst vragen n.a.v. Aanbestedingsleidraad	02 november voor 12:00
3.	Bekendmaken Nota van inlichtingen nr. 1	16 november
4.	Uiterlijke ontvangst eventuele vragen n.a.v. Nota van inlichtingen nr. 1	21 november voor 12:00
5.	Bekendmaken Nota van inlichtingen nr. 2	28 november
6.	Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen	11 december voor 12:00
7.	Versturen Gunningsbeslissing	21 december 2020
8.	Einde rechtsbeschermingstermijn	11 januari 2021
9.	Ingangsdatum overeenkomst	11 januari 2021

3.3 Communicatie tijdens de aanbesteding

De aanbestedende dienst is de Gemeente Den Haag.

Binnen de Gemeente Den Haag is de afdeling Parkeren van DSB/HHO belast met het verstrekken van deze Opdracht en het sluiten en beheren van de bijbehorende overeenkomst.

De heer Bas van Harselaar van de afdeling BEC/Inkoop zal het inkoopproces rondom de aanbesteding verzorgen en gedurende het aanbestedingstraject als enig aanspreekpunt fungeren voor de Inschrijvers.

Deze aanbesteding verloopt volledig digitaal via www.TenderNed.nl (hierna: TenderNed).

Voor vragen en opmerkingen over deze procedure dient u zich uitsluitend te wenden tot bovengenoemde contactpersoon via de berichtenfunctie van TenderNed.

Het is niet toegestaan om op andere wijze contact te zoeken met de Gemeente Den Haag over deze Europese aanbesteding, met uitzondering van de situatie zoals beschreven in paragraaf 4.1.3 Klachtenafhandeling. Een Inschrijver die hiermee in strijd handelt en via andere contacten in de gemeente de Aanbestedingsprocedure tracht te beïnvloeden, kan worden uitgesloten van de Aanbesteding.

3.4 Aankondiging

De Gemeente Den Haag heeft op 19 oktober 2020 via TenderNed een officiële Aankondiging verzonden naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen te Luxemburg. Deze Aankondiging is gepubliceerd op Tenders Electronic Daily (TED). De gehele Aanbestedingsprocedure zal elektronisch via TenderNed worden uitgevoerd. Alle Aanbestedingsdocumenten inclusief Bijlagen zijn te downloaden via TenderNed.

U dient zich voldoende op de hoogte te stellen van de werking van TenderNed om adequaat aan de Aanbestedingsprocedure te kunnen deelnemen en alle noodzakelijke handelingen binnen de gestelde termijnen correct te kunnen verrichten. Hoe TenderNed werkt wordt toegelicht op de website onder de tab 'Voor ondernemingen' en onder de Help-tab. U kunt hier onder andere een overzicht van veelgestelde vragen en een handleiding vinden. Voor onduidelijkheden of andere vragen met betrekking tot de werking van TenderNed dient u contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

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

Daarnaast dient de Inschrijver voor het doen van een aanmelding en/of Inschrijving gebruik te maken van 'E-herkenning'. Zie voor meer informatie: <https://www.tenderned.nl>

3.5 Nota's van inlichtingen

Deze Aanbestedingsprocedure kent twee vragenrondes. Alle vragen in het kader van de eerste vragenronde dienen uiterlijk op het in de planning (zie par. 3.2) genoemde tijdstip te zijn gesteld via 'Vragen en antwoorden' (Inschrijffase) binnen TenderNed. De antwoorden op de vragen worden middels een Nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed en niet via 'Vragen en antwoorden'.

Na publicatie van de Nota van inlichtingen 1 krijgen geïnteresseerden vervolgens nog eenmaal de gelegenheid om vragen te stellen. De vragen van de tweede ronde dienen duidelijk te refereren aan de gestelde vragen en antwoorden uit de eerste ronde Nota van inlichtingen. De Inschrijver dient hierbij ten minste het nummer van de vraag uit de eerste ronde te benoemen. Vragen, gesteld in de tweede vragenronde, die geen betrekking hebben op een in de eerste vragenronde gestelde vraag dan wel gegeven antwoord, worden niet in behandeling genomen. De antwoorden worden middels een tweede Nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed. De planning hiervoor is eveneens opgenomen in par. 3.2.

Indien de Inschrijver het stellen van vragen tijdens de vragenronde nalaat, verwerkt de Inschrijver zijn rechten om daar later tegen op te komen.

In de reeks Bijlagen bij de Aanbestedingsleidraad treft u ook de conceptovereenkomst aan voor deze Opdracht alsmede de toepasselijke (Inkoop)voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst. De Inschrijver dient eventuele op- en aanmerkingen op deze overeenkomsten en op de toepasselijke (Inkoop)voorwaarden in te leveren tijdens de eerste vragenronde.

De Gemeente Den Haag zal de opmerkingen beoordelen en, indien zij dit redelijk acht, verwerken in de conceptovereenkomst. In de Nota's van inlichtingen wordt aangegeven of en hoe een suggestie ten aanzien van de Overeenkomsten wordt overgenomen. De conceptovereenkomst(en) met verwerkingen zoals aangegeven in de Nota's van inlichtingen moeten de Inschrijvers onvoorwaardelijk accepteren. Deze acceptatie vindt plaats door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de Verklaring van inschrijving in Bijlage 2.

De definitieve gunning in deze aanbestedingsprocedure betreft een aanvaarding van een aanbieding als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW. Daarmee is de definitieve gunning het moment van formele totstandkoming van de overeenkomst (ongeacht ondertekening van de overeenkomst door partijen).

Conform de Aanbestedingswet 2012 zal de laatste Nota van inlichtingen uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de Inschrijvingen worden gepubliceerd via de website van TenderNed.

De vragen, de antwoorden, de aanvullingen en de correcties maken integraal onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad.

Ingeval van strijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen.

3.6 Sluitingsdatum Inschrijving

Uw Inschrijving dient uiterlijk op het in de planning genoemde tijdstip in het bezit te zijn van de Gemeente Den Haag. Bij het indienen van uw Inschrijving dient u gebruik te maken de digitale kluis in TenderNed. U dient uw Inschrijving te uploaden en vervolgens in te dienen.

U dient rekening te houden met het feit dat:

- anderszins ingediende Inschrijvingen, zoals per fysieke post, e-mail of telefax niet in behandeling zullen worden genomen;
- de uploadtijden van de tot uw Inschrijving behorende documenten mede afhankelijk zijn van factoren buiten TenderNed en niet kunnen worden gegarandeerd. **Tip:** begin tijdig met het uploaden van stukken en het digitaal invullen van uw Inschrijving;
- de Inschrijver verantwoordelijk is voor de tijdige indiening van zijn Inschrijving. Te laat ingediende Inschrijvingen komen niet in aanmerking voor verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure;
- de Inschrijver zelf het risico draagt voor enige vertraging tijdens de elektronische verzending;
- de aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor indienen van Inschrijvingen, die worden getoond op TenderNed, leidend zijn en prevaleren boven alle andere tijdsaanduidingen;
- de ingediende documentatie in bezit blijven van de Gemeente Den Haag.

4 Voorwaarden

Ten aanzien van deze Aanbestedingsprocedure gelden de onderstaande voorwaarden.

4.1 Juridisch kader

4.1.1 Regelgeving

Op deze Openbare Europese Aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

4.1.2 Juridische voorwaarden

Als Bijlagen bij deze Aanbestedingsleidraad zijn een conceptovereenkomst, algemene voorwaarden en een Verwerkersovereenkomst gevoegd. De GIBIT-2016 inkoopvoorwaarden zijn van toepassing.

De algemene voorwaarden van de Inschrijver worden bij deze uitdrukkelijk van de hand gewezen. Het verwijzen c.q. bijsluiten van enige algemene voorwaarden leidt ertoe dat de Inschrijving als een voorwaardelijke Inschrijving wordt aangemerkt, zoals bedoeld in paragraaf 4.3.6, die tot uitsluiting van uw Inschrijving van de Aanbestedingsprocedure leidt.

Conform paragraaf 3.5 krijgen de Inschrijvers de gelegenheid om opmerkingen te maken over de conceptovereenkomst en de voorwaarden. De Gemeente Den Haag zal de opmerkingen beoordelen en indien zij dit redelijk acht verwerken. De Inschrijvers dienen de overeenkomst(en) inclusief de aanpassingen uit de Nota's van inlichtingen bij Inschrijving onvoorwaardelijk te accepteren.

4.1.3 Klachtenafhandeling

Vragen, opmerkingen of verzoeken over de Aanbestedingsdocumenten of over andere voor de Aanbestedingsprocedure relevante zaken dient u eerst aan de orde te stellen bij de vragenronde zoals beschreven in paragraaf 3.5.

Indien u het niet eens bent met de reactie op uw vraag, opmerking of verzoek, dan kunt u dit kenbaar maken door middel van het indienen van een klacht bij het interne klachtenmeldpunt van de Gemeente Den Haag via het e-mailadres: klachtenmeldpuntaanbestedingen@denhaag.nl.

U dient de klacht in te dienen conform de klachtenregeling van de Gemeente Den Haag. Deze klachtenregeling treft u aan op de website van de Gemeente Den Haag: <https://www.denhaag.nl>

Klachten over aspecten die u niet eerst aan de orde heeft gesteld tijdens de eerste vragenronde worden niet in behandeling genomen door het klachtenmeldpunt.

Voor klachten over handelingen en documenten die zijn gedateerd na de eerste Nota van inlichtingen mag u zich direct wenden tot het klachtenmeldpunt.

Een ingediende klacht schort de Aanbestedingsprocedure niet op. Daarom wordt u voorts gewezen op de mogelijkheid om over de Aanbestedingsprocedure, Aanbestedingsstukken of met andere voor de Aanbestedingsprocedure relevante zaken een kort geding aanhangig te maken bij de rechtbank Den Haag.

Indien u het niet eens bent met de uitkomst van een Aanbestedingsprocedure kunt u binnen de in paragraaf 4.1.4 gestelde termijn een kort geding aanhangig maken.

4.1.4 Rechtsbescherming

Wanneer de Inschrijver bezwaar heeft tegen de Gunningsbeslissing (voorlopige gunning) dan dient de Inschrijver binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de mededeling van de Gunningsbeslissing, zoals bedoeld in artikel 2.26 sub g jo. artikel 2.127 Aanbestedingswet, een kort geding aanhangig te maken. Wordt door de Inschrijver geen kort geding aanhangig gemaakt binnen deze termijn, dan gaat de Gemeente Den Haag ervan uit dat de Inschrijver geen bezwaar heeft tegen de afwijzing en/of de ongeldig c.q. ongeschikt verklaring van de Inschrijving en vervalt het recht van de Inschrijver hiertegen in rechte op te komen. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende verzocht om de Gemeente Den Haag zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van een kopie van de (concept)dagvaarding.

4.1.5 Non discriminatiebeginsel

De Gemeente Den Haag wijst erop dat op die plaatsen in de Aanbestedingsleidraad en Bijlagen waar mogelijk gevestigd wordt naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés en dergelijke én waarbij het wellicht handelt om een unieke zaak, ook in het geval dit niet expliciet is vermeld, het gestelde in artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is op het bewuste tekstdeel en in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede “of daarmee gelijkwaardig” dient te worden gelezen.

4.1.6 Social Return

Op deze aanbesteding zijn de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 van toepassing. Door het toepassen van de Social Return regeling geeft de gemeente samen met haar Opdrachtnemers invulling aan één van haar beleidsdoelen om toe te werken naar een inclusieve arbeidsmarkt met als motto ‘Iedereen doet mee’.

De focus van de gemeente ligt momenteel in het verkleinen van de afstand van de bijstandspopulatie tot de arbeidsmarkt. De Gemeente Den Haag gaat deze opgave graag aan met Opdrachtnemers en zoekt naar initiatieven en ideeën van marktpartijen om voor deze populatie de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. De bouwblokken Social Return bieden een eerste handvat voor de invulling van de Social Return. De verschillende opties in het schema zijn te combineren. Voor het actuele bouwblokkenschema, zie <https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/ondernemen/zaken-doen-met-de-gemeente/social-return-bouwblokken.htm>.

Voor deze aanbesteding geldt dat als uitvoeringsvoorwaarde een percentage van ten minste 5 % wordt gehanteerd van de totale opdrachtsom.

De definitieve invulling zal na gunning samen met de projectmanager Social Return van het Werkgeversservicepunt (WSP) worden bepaald. De projectmanager zal erop aansturen de Social Return verplichting zo veel mogelijk in te vullen met directe werkgelegenheid, mocht dit niet lukken dan wordt gekeken naar alternatieve invullingen die verband houden met arbeidsparticipatie. De overeengekomen invulling wordt schriftelijk vastgelegd en gearchiveerd in de web-applicatie WIZZR. In deze applicatie administreert een opdrachtnemer de realisatie van de overeengekomen invulling van Social return. Na gunning ontvangt de Opdrachtnemer autorisatie voor WIZZR en de contactgegevens van de projectmanager Social Return bij het WSP.

Indien het voorgeschreven percentage op de hiervoor beschreven wijze aan Social Return niet is besteed, kan de gemeente het bedrag dat niet is besteed aan Social Return, inhouden op de betaling van de opdracht of anderszids vorderen.

Inschrijver stemt in met deze uitvoeringsvoorwaarde inzake de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 door middel van het invullen en ondertekenen van de Verklaring van inschrijving (bijlage 2).

4.2 Aanbestedingsdocumenten

4.2.1 Vertrouwelijkheid

De informatie uit de Aanbestedingsleidraad moet met zorg worden behandeld en is uitsluitend bedoeld voor deze Aanbesteding. Daarnaast zullen de door de Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk worden behandeld met inachtneming van de transparantie opgelegd door wet- en regelgeving.

Ten behoeve van de motivering van de Gunningsbeslissing betekent dit bijvoorbeeld dat de gemeente de score op het onderdeel prijs niet bekend zal maken als de vertrouwelijk verstrekte inschrijfprijs van de winnaar (en/of overige Inschrijvers) kan worden afgeleid én de inschrijfprijs géén samengetelde optelsom is van meerdere prijscomponenten in de dienstverlening of de levering die de inschrijfprijs vormt.

4.2.2 Onjuistheden

De onderhavige Aanbestedingsleidraad met alle bijbehorende Bijlagen, is met grote zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de afdeling Inkoop hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien achteraf blijkt dat de Aanbestedingsleidraad tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat die de Inschrijver redelijkerwijs had kunnen opmerken, maar die niet door de Inschrijver zijn gemeld, dan zijn de eventuele nadelige gevolgen hiervan voor risico van de Inschrijver.

LET OP:

Wanneer de Inschrijver bezwaar heeft tegen de Aanbestedingsstukken en/of de gevolgde procedure tot en met het uitbrengen van de (laatste) Nota van inlichtingen dan dient de Inschrijver dit kenbaar te maken door uiterlijk de dag voor de deadline voor indienen van de Inschrijving een kort geding aanhangig te maken en de kort geding dagvaarding te (laten) betekenen op het volgende adres:

Gemeente Den Haag
Spui 70
2511 BT Den Haag
(Melden aan de Atriumbalie)

Wordt door de Inschrijver binnen deze termijn geen kort geding aanhangig gemaakt en/of geen kort geding dagvaarding betekend op de wijze zoals beschreven, dan gaat de Gemeente Den Haag ervan uit dat de Inschrijver geen bezwaar heeft tegen de aanbestedingsdocumentatie en het verloop van de procedure tot dan toe en heeft de Inschrijver zijn recht verwerkt hiertegen in rechte op te komen.

4.2.3 Voorbehoud

Uit de Aanbestedingsleidraad vloeien geen verplichtingen voort voor de Gemeente Den Haag, uitgezonderd de verplichting zich aan de Aanbestedingsprocedure te houden, onverminderd het recht de procedure voortijdig stop te zetten en niet tot gunning over te gaan.

4.3 Inschrijving

4.3.1 Aanlevering en indeling van de inschrijving

U dient uw Inschrijving elektronisch aan te leveren in de digitale kluis van TenderNed.

Uw Inschrijving dient alle gevraagde verklaringen, Bijlagen en invulformulieren als losse bestanden te bevatten in de voorgeschreven formats en dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegde functionaris rechtsgeldig ondertekend te zijn.

Alle losse bestanden die gezamenlijk uw Inschrijving vormen, dienen in TenderNed te worden geüpload onder 'Overige documenten'. Bij het klikken op 'Eisen of Gunningscriteria beantwoorden' verschijnt, naast het tabblad 'Eisen of Criteria' een tweede tabblad, 'Overige documenten'. Op dit tabblad 'Overige documenten' kunt u documenten toevoegen door te klikken op 'Documenten toevoegen vanaf mijn computer' of 'Selecteer documenten uit het bedrijfsdossier'. U dient dus geen documenten onder 'Eisen' of 'Criteria' te plaatsen. Ook dient u, in het kader van de beantwoording van Gunningscriteria, geen teksten op het TenderNed platform zelf in te vullen. Het beoordelingsteam zal deze tekst niet bekijken en niet beoordelen.

U dient de volgorde en de benamingen van de bestanden aan te houden zoals opgenomen in de checklist (Bijlage 7).

Bijlagen mogen alleen worden toegevoegd als duidelijk wordt verwezen naar de eis of de vraag waarop de Bijlage betrekking heeft. Indien de Bijlage een uittreksel dan wel een kopie betreft, dient tevens te worden aangegeven welk gedeelte van het uittreksel c.q. kopie relevant is voor de gestelde eis of vraag. U dient de verschillende documenten als losse documenten aan uw Inschrijving toe te voegen in de gevraagde structuur zoals aangegeven in de checklist.

Uw Inschrijving op het onderdeel prijs dient u te uploaden in de daarvoor bestemde kluis. U kunt volstaan met het invullen van een fictief bedrag van € 0,01 daar waar in TenderNed een verplicht invulveld voor bedragen wordt gevraagd.

4.3.2 Taal

De Inschrijving en alle overige informatie dienen volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld, tenzij de Gemeente Den Haag aangeeft dat hiervan kan worden afgeweken.

4.3.3 Ondertekening Inschrijving

De Inschrijving bestaat uit verschillende documenten (Bijlage 7). Alle relevante documenten dienen te zijn ondertekend door een persoon die bevoegd is uw organisatie te vertegenwoordigen.

Deze bevoegdheid dient te blijken uit het uittreksel handelsregister van de Kamer van Koophandel *of* een volmacht.

De natuurlijke persoon die rechtsgeldig bevoegd is uw organisatie te vertegenwoordigen of bevoegd is hiertoe een volmacht af te geven, moet expliciet genoemd staan in het uittreksel handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Het uittreksel handelsregister en een eventuele volmacht behoeven niet bij de Inschrijving te worden ingediend. De Inschrijver aan wie de Gemeente Den Haag voornemens is de opdracht te gunnen, dient deze bewijsstukken binnen 15 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Ten overvloede wijzen wij u hierbij op het volgende:

Controleer of het uittreksel handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar een bevoegdheidsbeperking bevat. In het uittreksel handelsregister kan bijvoorbeeld staan dat de

betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk is of hoger is dan de geraamde waarde van de Opdracht voor de gehele contractperiode, inclusief optie jaren.

Bij gebruik van een volmacht moet u aantonen dat de persoon die de volmacht verleent voldoende bevoegdheid heeft om de overeenkomst aan te gaan.

In de onderstaande tabel staan situaties waar de Inschrijver extra alert op moet zijn bij de ondertekening van (de documenten van) de Inschrijving.

Situatie	Mogelijke oplossing
Uit het uittreksel handelsregister blijkt dat er sprake is van gezamenlijke tekenbevoegdheid.	- Alle relevante stukken door zo veel personen laten ondertekenen totdat er volgens het handelsregister sprake is van volledige bevoegdheid; - Eenmalig een volmacht laten ondertekenen door de personen genoemd onder punt 1 en daarmee één persoon tekenbevoegd maken voor de ondertekening van de relevante stukken.
Uit het uittreksel handelsregister blijkt dat de persoon die de stukken ondertekent zelfstandig bevoegd is maar tot een bepaalde opdrachtwaarde.	- Inschatting maken of de bevoegdheid voldoende is op basis van de te verwachten contractwaarde; - Eenmalig een volmacht laten verstrekken door een persoon die wel bevoegd is (of meerdere personen die gezamenlijk bevoegd zijn) waardoor de betreffende persoon bevoegd wordt om te tekenen voor grotere opdrachtwaarden.

In Bijlage 8 is een model volmacht opgenomen waarmee de tekenbevoegdheid van de gevolmachtigde vastgesteld kan worden.

4.3.4 Inschrijven in Combinatie / Onderaanneming

Wanneer u niet zelfstandig aan de eisen kunt voldoen, heeft u twee mogelijkheden. U kunt zelfstandig inschrijven en een beroep doen op een Derde voor het voldoen aan een bepaalde eis. U kunt er ook voor kiezen om in Combinatie in te schrijven.

Combinatie

Een Combinatie van twee of meer partijen kan zich gezamenlijk inschrijven. Een Combinatie geldt als één Inschrijver. Bij gunning zal een gezamenlijk ondertekende verklaring worden overgelegd door de Combinatie, dat alle leden van de Combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van deze overeenkomst. De Gemeente Den Haag verlangt in het geval van een Combinatie bij inschrijving duidelijkheid welke partij als aanspreekpunt c.q. penvoerder beschouwd mag worden voor de Aanbestedingsprocedure. In de overeenkomst wordt opgenomen wie namens de Combinatie tijdens de uitvoering van de overeenkomst als contactpersoon zal optreden namens alle Combinanten.

Bij een Inschrijving als Combinatie dienen de inschrijvingsdocumenten ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden door de penvoerder van de Combinatie.

Bij een Inschrijving als Combinatie dienen alle Combinanten ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Bij een Inschrijving als Combinatie dient de Verklaring van inschrijving ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden door alle Combinanten gezamenlijk.

De Combinatie als geheel dient te voldoen aan de geschiktheidseisen (hoofdstuk 7).

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij individueel hetzij in Combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen) op deze Aanbesteding inschrijven. Het doen van meerdere Inschrijvingen leidt ertoe dat de Inschrijver wordt uitgesloten en geen van de ingediende Inschrijvingen in behandeling genomen wordt.

Met elkaar verbonden Ondernemingen (bijv. behorend tot één concern) mogen niet elk afzonderlijk inschrijven, tenzij de betreffende Ondernemingen kunnen aantonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de Aanbesteding niet heeft beïnvloed.

Onderaanneming

Voor zowel individuele Ondernemers als Combinaties is het mogelijk dat zij zich in het kader van de gestelde Geschiktheidseisen beroepen op kwalificaties van Derden, zoals Onderaannemers. Indien dit gebeurt, moet u dit expliciet in de Inschrijving vermelden, onder deel II, afdeling C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1). U dient voor elk van deze Derden een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in deel II, afdelingen A en B en deel III in te dienen bij uw Inschrijving.

Indien u zich – als individuele Ondernemer of Combinatie – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een Derde, waaronder een moeder, dochter en/of zustermaatschappij, dan dient u bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze Derde. U dient dit aan te tonen door binnen 15 kalenderdagen na de voorgenomen gunning een ondertekende verklaring van de betreffende Derde in te dienen dat u bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze Derde en dat – ingeval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een Derde – deze Derde hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die de Gemeente Den Haag lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de Overeenkomst met de Gemeente Den Haag.

4.3.5 Kosten van Inschrijving

Voor het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen aan de Gemeente Den Haag geen kosten in rekening worden gebracht.

4.3.6 Onvoorwaardelijke Inschrijving

Door middel van het doen van een Inschrijving geeft de Inschrijver aan in te stemmen met de te volgen Aanbestedingsprocedure, de eisen en de voorwaarden zoals in dit document opgenomen.

Het onder voorwaarden en/of voorbehoud doen van een Inschrijving betekent het ontbreken van instemming met het in deze Aanbestedingsleidraad gestelde en maakt de Inschrijving ongeldig. Een dergelijke Inschrijving zal niet voor gunning in aanmerking komen. Indien de Inschrijver bij de beantwoording van een minimumgunningseis of in de Verklaring van inschrijving aangeeft te voldoen aan de eis maar hieraan in de toelichting voorwaarden verbindt, geldt dit tevens als een voorwaardelijke Inschrijving die tot uitsluiting van de Inschrijving leidt.

4.3.7 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Inschrijver dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 4 maanden vanaf het moment van de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving

(gestanddoeningstermijn). Gedurende deze periode heeft de aanbieder het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Indien deze Aanbestedingsprocedure leidt tot een kort geding, dan zal Inschrijver de aanbieder gestand doen tot 30 dagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter.

4.3.8 Aanvullingen/verduidelijkingen/verificatie

De Gemeente Den Haag behoudt zich het recht voor om aanvullende informatie of verduidelijkingen van ondergeschikt belang met betrekking tot de Inschrijving op te vragen voor zover het (Europese) aanbestedingsrecht dit toelaat.

De Gemeente Den Haag vraagt de verschillende bewijsstukken/documenten pas op na bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de beoogd winnaar. Dit staat aangegeven bij de betreffende eisen. Als, na controle van deze documenten, blijkt dat deze partij toch niet voldoet, dan kan dat invloed hebben op de voorlopige gunning. Indien dit het geval is, ontvangen alle Inschrijvers hiervan bericht en zal een nieuwe gunningsbeslissing worden genomen die aan alle Inschrijvers zal worden medegedeeld. De rechtsbeschermingstermijn als bedoeld in paragraaf 4.1.4 gaat op dat moment opnieuw in.

De Gemeente Den Haag behoudt zich het recht voor de door Inschrijver direct bij inschrijving overgelegde documenten, alsmede de antwoorden op de Gunningscriteria te verifiëren. Voorts kan de Gemeente van u verlangen dat u de noodzakelijke bewijsmiddelen overlegt met betrekking tot de juistheid van de door de u overgelegde Verklaring van inschrijving inzake de minimumgunningseisen en de door uw gegeven antwoorden.

Eventuele vragen met betrekking tot de Inschrijving dienen door de Inschrijver binnen twee werkdagen te worden beantwoord.

4.3.9 Eigendom van de informatie

Alle door de Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving aangeboden informatie en documentatie blijven in het bezit van de Gemeente Den Haag. Verzoeken om retourzending worden niet gehonoreerd.

5 Beoordelingsproces

5.1 Beoordelingsteam

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen is een Beoordelingsteam samengesteld, waarin materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid vertegenwoordigd zijn. De juridische- en inkoopdeskundigen toetsen de punten die zijn vermeld in paragraaf 5.2 bij de stappen 1, 2 en 3. De materiedeskundigen toetsen de punten die zijn vermeld bij de stappen 3 en 4.

5.2 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen.

Stap 1: Opening van de Inschrijvingen

De digitale kluis met de kwalitatieve Inschrijvingen wordt geopend. De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar.

Stap 2: Controle van de inschrijvingen op de vormvereisten en volledigheid

De Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten, waaronder begrepen de tijdige en volledige indiening van de Inschrijving als gesteld in deze Aanbestedingsleidraad. Onvolledige Inschrijvingen worden terzijde gelegd voor zover het (Europese) aanbestedingsrecht geen mogelijkheden tot herstel biedt.

Stap 3: Beoordeling van de Inschrijvingen op Uitsluitingsgronden en minimum Geschiktheidseisen

Vervolgens worden de Inschrijvingen getoetst aan de Uitsluitingsgronden en de minimum Geschiktheidseisen. Aan de hand van de ingediende documenten wordt beoordeeld of de gestelde uitsluitingsgronden al dan niet van toepassing zijn en of de Inschrijver voldoet aan alle gestelde minimum Geschiktheidseisen.

a. Beoordeling Uitsluitingsgronden (hoofdstuk 6).

De Inschrijving wordt eerst getoetst aan de uitsluitingsgronden. Indien er sprake is van een Uitsluitingsgrond, leidt dit in beginsel tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure. Dit met de volgende kanttekening.

De Gemeente Den Haag stelt de Inschrijver conform artikel 2.87a lid 1 Aanbestedingswet 2012 in de gelegenheid om – indien er sprake is van een Uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid, of artikel 2.87 – te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen en ook voldaan heeft aan het bepaalde in artikel 2.87a lid 2 Aanbestedingswet 2012. De Inschrijver dient in de daartoe bestemde gedeelten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) te beschrijven welke zogenoemde ‘zelfreinigende maatregelen’ genomen zijn. De Gemeente Den Haag zal in een dergelijk geval de afweging maken of het bewijs/de maatregelen ter zake de Uitsluitingsgrond toereikend is/zijn om de onderneming toe te laten tot de Aanbestedingsprocedure.

b. Beoordeling Geschiktheidseisen (hoofdstuk 7).

Vervolgens wordt de Inschrijving getoetst aan de Geschiktheidseisen. Deze Geschiktheidseisen zijn minimumeisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen en/of de bewijslast inzake deze eisen, betekent dat de Gemeente Den Haag de Inschrijving terzijde legt indien het (Europese) aanbestedingsrecht geen mogelijkheden tot herstel biedt.

Stap 4: Inhoudelijke beoordeling van de Inschrijving:

In deze stap worden de kwalitatieve Gunningscriteria van de geldige Inschrijvingen beoordeeld, zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad.

- a. Beoordeling van de Inschrijvingen op basis van de gestelde eisen in hoofdstuk 8, Minimum (gunnings-)eisen.

De Inschrijving dient aan alle minimumeisen te voldoen. De Inschrijver stemt in met de eisen door middel van het invullen en ondertekenen van de Verklaring van inschrijving. Indien de Inschrijver niet instemt met en/of voldoet aan de gestelde eisen of de gevraagde bewijslast inzake de gestelde eisen, leidt dit tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en wordt de Inschrijving niet verder beoordeeld. Ook indien de Inschrijver instemt met c.q. aangeeft te voldoen aan de gestelde eisen maar uit de toelichting blijkt dat dit niet dan wel niet-onvoorwaardelijk het geval is, leidt dit tot uitsluiting.

- b. Beoordeling van de Inschrijvingen op basis van de antwoorden op de Gunningscriteria zoals gesteld in hoofdstuk 9 van deze Aanbestedingsleidraad.

Vervolgens worden de antwoorden op de Gunningscriteria beoordeeld aan de hand van de bij het desbetreffende Gunningscriterium vermelde beoordelingsgronden. Het beoordelingsteam dat de kwalitatieve Gunningscriteria beoordeelt kent de prijzen van Inschrijvers niet op het moment van beoordelen.

- c. Het onderdeel prijs wordt beoordeeld.

- d. Alle onderdelen worden samengevoegd en de eindbeoordeling wordt opgemaakt.

Indien de Inschrijver (delen van) de Inschrijving – waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet, niet juist of niet volledig heeft verstrekt, zal de Gemeente Den Haag dit aanmerken als een incomplete Inschrijving dan wel een “valse verklaring” en de Inschrijver op die grond uitsluiten van deelname aan de verdere aanbestedingsprocedure.

6 Uitsluitingsgronden

6.1 Uitsluitingsgronden

De Gemeente Den Haag hanteert de volgende Uitsluitingsgronden bij de onderhavige Aanbesteding:

- de verplichte Uitsluitingsgronden zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA);
- de facultatieve Uitsluitingsgronden, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voor zover de Gemeente Den Haag deze Uitsluitingsgronden heeft aangekruist.

Door invulling en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart de Inschrijver dat geen van de voor deze Aanbesteding geldende Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn, dan wel dat de Inschrijver meent dat hij heeft bewezen voldoende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen (zie par. 4.2, ad 3a).

Indien de Inschrijver in Combinatie inschrijft, dienen alle Combinanten afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.

Indien de Inschrijver een beroep doet op een Onderaannemer voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht dan wel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dient de Inschrijver voor elke Onderaannemer een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in deel II, afdelingen A en B en deel III in te dienen bij de Inschrijving.

6.2 Bewijsstukken uitsluitingsgronden

De Inschrijver aan wie de Gemeente Den Haag de Opdracht voornemens is te gunnen, dient de bewijsstukken terzake de niet-toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden binnen 15 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Indien de Inschrijver aan wie de Gemeente Den Haag de Opdracht is voornemens te gunnen een Combinatie is, dan dienen alle Combinanten terzake de Uitsluitingsgronden de betreffende bewijsstukken te overleggen binnen 15 kalenderdagen na de voorgenomen gunning.

Indien de Gemeente Den Haag voornemens is de Opdracht aan u te gunnen en heeft u een beroep gedaan op een Onderaannemer voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht dan wel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dan dient u tevens de betreffende bewijsstukken met betrekking tot de Uitsluitingsgronden van de Onderaannemer te overleggen binnen 15 kalenderdagen na de voorgenomen gunning.

Indien bij de verificatie blijkt dat een Inschrijver niet aan het bovenstaande kan voldoen, dan wordt de Inschrijving (alsnog) ongeldig verklaard.

Het gaat om de volgende bewijsstukken:

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III A	GVA (Gedragsverklaring aanbesteden)	GVA niet ouder dan 2 jaar

Deel III B	Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden
Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III C	Uittreksel Handelsregister	Niet ouder dan 6 maanden
	GVA	GVA niet ouder dan 2 jaar

De verklaring belastingdienst betreft **de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen** en vindt u op www.belastingdienst.nl.

Buitenlandse ondernemingen moeten vergelijkbare verklaringen uit het land van herkomst overleggen. Indien een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder ede – of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring – die door de Inschrijver is afgelegd ten overstaan van een notaris.

De GVA kan worden aangevraagd via de website www.justis.nl.

7 Minimum Geschiktheidseisen

De Inschrijver dient te voldoen aan de onderstaande minimum Geschiktheidseisen.

7.1 Economische en Financiële draagkracht

De Inschrijver voldoet aan de volgende eisen en verklaart dit door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. De Inschrijver aan wie de Gemeente Den Haag de Opdracht voornemens is te gunnen, dient de originele bewijsstukken behorend bij de onderstaande eisen binnen 15 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Eis A: Verklaring omtrent verzekering beroeps c.q. bedrijfsrisico's

Inschrijver dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. U kunt bij de Inschrijving volstaan met het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. De Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund, dient aan te tonen dat de premie voor deze verzekering is voldaan en dient tevens een kopie van een geldig polisblad te overleggen van:

- een beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal **€2.500.000** excl. BTW per jaar en met een dekking van minimaal **€ 500.000** per gebeurtenis.

Als het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen kan de Inschrijver een geldig verzekeringscertificaat overleggen waaruit blijkt dat hij verzekerd is voor de genoemde bedragen.

Eis B: Financiële draagkracht

De financiële draagkracht van de Inschrijver is zodanig dat hij de onderhavige Opdracht volledig tot stand kan brengen. De Inschrijver kan bij de Inschrijving volstaan met het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

De Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund, dient in staat te zijn een (meest) recente accountantsverklaring over de jaarrekening af te geven. Deze accountantsverklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten.

Als de onderneming van de Inschrijver niet jaarrekeningplichtig is kan worden volstaan met een samenstellingsverklaring.

7.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver voldoet aan de volgende eisen en overlegt de daarbij behorende bewijsstukken waaruit blijkt dat voldoende kennis en vaardigheden in de onderneming aanwezig zijn om een Opdracht als bedoeld in deze Aanbestedingsleidraad volledig tot stand te kunnen brengen.

7.2.1 Referentieopdrachten

Eis C1: Referentieopdracht Aanbieden IVR SaaS oplossing als kanaal bij dienstverlening

De Inschrijver beschikt over minimaal één vergelijkbare referentieopdracht uitgevoerd voor een periode van minimaal 12 maanden aaneengesloten, die in de afgelopen drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving (als bedoeld in paragraaf 3.2) is verricht en die de volgende kerncompetentie bevat:

Het aanbieden van een IVR SaaS oplossing als kanaal bij dienstverlening, bijvoorbeeld t.b.v. bezoekersparkeren.

Het aantal transacties bij deze referentie bedraagt minimaal **1800** per week.

Eis C2: Referentieopdracht IVR-SaaS oplossing die unieke cijfer- en lettercombinaties herkent

De Inschrijver beschikt over minimaal één vergelijkbare referentieopdracht uitgevoerd voor een periode van minimaal 12 maanden aaneengesloten, die in de afgelopen drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving (als bedoeld in paragraaf 3.2) is verricht en die de volgende kerncompetentie bevat:

Het aanbieden van een IVR-SaaS oplossing die op basis van spraakherkenning ingesproken unieke cijferletter combinaties herkent en valideert tegen een vastgelegd formaat.

Eis C3: Referentieopdracht koppeling met een backoffice-SaaS oplossing op basis van SOAP

De Inschrijver beschikt over minimaal één vergelijkbare referentieopdracht uitgevoerd voor een periode van minimaal 12 maanden aaneengesloten, die in de afgelopen drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving (als bedoeld in paragraaf 3.2) is verricht en die de volgende kerncompetentie bevat:

Bieden van een of meer koppelingen met een backoffice SaaS-oplossing op basis van SOAP.

Eis C4: Referentieopdracht leveren service en support

De Inschrijver beschikt over minimaal één vergelijkbare referentieopdracht uitgevoerd voor een periode van minimaal 12 maanden aaneengesloten, die in de afgelopen drie jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving (als bedoeld in paragraaf 3.2) is verricht en die de volgende kerncompetentie bevat:

De Inschrijver toont aan dat hij over voldoende technische en beroepsbekwaamheid beschikt, door middel van het indienen van referentieopdrachten conform het format van Bijlage 3. In de beschrijving van de betreffende referentieopdrachten, dient de Inschrijver in te gaan op de betreffende kerncompetentie, duur en de omvang van de uitgevoerde Opdrachten. Ook dient de Inschrijver de naam van de klant voor wie de Opdracht is uitgevoerd te vermelden.

Indien de Inschrijver beschikt over een referentieopdracht die verschillende kerncompetenties omvat, mag hij deze referentieopdracht voor de verschillende kerncompetenties opgeven, mits voldaan wordt aan de eisen die gesteld zijn aan de betreffende kerncompetenties.

Voor de referentieopdracht(en) geldt het volgende:

Indien de Inschrijver een referentieopdracht opgeeft die hij tezamen met een andere partij heeft uitgevoerd, telt alleen het gedeelte van de referentieopdracht mee dat de Inschrijver zelf heeft uitgevoerd (behoudens voor zover de Inschrijver in Combinatie met die andere partij inschrijft of anderszins aantoont dat de Inschrijver tijdens de uitvoering van de Opdracht daadwerkelijk over die ervaring kan beschikken; dan kan de Inschrijver de gehele waarde opvoeren).

De Gemeente Den Haag behoudt zich het recht voor om de referenties te verifiëren bij de in Bijlage 3 opgegeven contactpersoon van de Opdrachtgever voor wie de referentieopdracht is uitgevoerd.

8 Minimum (gunnings)eisen

In deze paragraaf zijn de minimumeisen opgenomen aan waaraan de Inschrijving dient te voldoen. De Inschrijver dient zich volledig te conformeren aan de eisen. De Inschrijver wordt er nadrukkelijk op attent gemaakt dat het niet voldoen aan één van de gestelde eisen, leidt tot Uitsluiting van de Inschrijving ('knock-out').

Eis	Algemene eisen
1.	De Inschrijver verklaart expliciet dat hij voldoet aan alle in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld. De Inschrijver dient hiervoor de Verklaring van inschrijving in te vullen en te ondertekenen.
2.	De contactpersonen (accountmanagers, adviseurs, supportpersoneel, van de Inschrijver dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn. De Inschrijver dient hiervoor de Verklaring van inschrijving in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.
3.	De digitale inschrijving is ingericht zoals aangegeven in de checklist. Zie ook paragraaf 4.3.1.
4.	De Inschrijver dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
5.	De Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

Eis	Prijzen en tarieven
6.	De Inschrijver dient het Prijzenblad in Bijlage 6 volledig in te vullen en bij zijn Inschrijving te voegen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door de Inschrijver.
7.	Het indienen van een irreële of manipulatieve offerte leidt tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het irreëel of manipulatief inschrijven op onderdelen van het prijsinvulformulier. Hieruit vloeit het volgende voort. Inschrijvers mogen (per item/ eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren. Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn: • negatieve prijzen; • prijzen van 0 euro; • prijzen onder de kostprijs; • abnormaal lage prijzen. Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de Inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen c.q. het manipuleren van de gunningssystematiek. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar oordeel van de Gemeente onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan de Inschrijver stellen.

	Indien de Gemeente van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn, wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt.
8.	De door de Inschrijver aangeboden prijzen dienen exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn gesteld. De prijzen dienen te zijn gesteld in euro's.
9.	De door de Inschrijver opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.
10.	Indexering geschiedt op basis van CBS prijsindexcijfer en kan jaarlijks plaatsvinden voor het eerst per 1 januari 2023

Eis	Facturatie
11.	De Inschrijver factureert per maand achteraf. De Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal de volgende elementen: • inkoopordernummer; • uw btw-identificatienummer; • factuurnummer; • factuurdatum; • naam en adres; • KvK nummer; • IBAN bankrekeningnummer; • de naam contactpersoon van de Opdrachtgever; • het postadres van de Opdrachtgever. Ten aanzien van de uitgevoerde dienstverlening dient in ieder geval het volgende te worden opgenomen: • de maand van de dienst; • een beschrijving; • de eenheidsprijs exclusief btw; • het toegepaste btw-tarief;
12.	Facturatie vindt plaats na livegang en volledige acceptatie van de oplossing door gemeente Den Haag. Dit geldt voor zowel de oplevering van een werkende koppeling met het backoffice systeem van de gemeente als voor het leveren, en door ons als productie gereed gekwalificeerde, IVR SaaS
13.	De facturen worden digitaal verstuurd naar e-mailadres: facturen.dsb@denhaag.nl. t.a.v. de desbetreffende contactpersoon.
14.	De Opdrachtnemer borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat: • dubbele facturering kan plaatsvinden; • facturering kan plaatsvinden anders dan de overeengekomen tarieven.

Eis	Functionaliteit				
15.	Het IVR systeem moet worden aangeboden als SaaS, de benodigde koppelingen als een dienst				
16.	De SaaS moet worden gehost op west Europees grondgebied, bij voorkeur Nederland				
17.	De SaaS moet minimaal een uptime hebben van 99,6% gedurende werktijd, zie tabel hieronder: <table border="1"> <tr> <th>Klasse beschikbaarheid</th><th></th></tr> <tr> <td>Werktijden</td><td>06:00-23:00 uur op maandag t/m zondag</td></tr> </table>	Klasse beschikbaarheid		Werktijden	06:00-23:00 uur op maandag t/m zondag
Klasse beschikbaarheid					
Werktijden	06:00-23:00 uur op maandag t/m zondag				

		Beschikbaarheid tijdens werktijd	99,6%
		Beschikbaarheid buiten werktijd	96,1%
		Gemiddelde tijd tussen storingen	100 dagen
		Gemiddelde reparatietijd (voor storingen langer dan 3 minuten)	8 uur
		Storingen 3 minuten of korter	4 per maand
		Storingen langer dan 3 minuten	1 per maand
18.	Een hoog herkenning percentage van tenminste 95% op audiokwaliteit van telefoongesprekken		
19.	Herkenning van de Nederlandse taal		
20.	De SaaS moet via SOPA/XML als SOAP client gekoppeld kunnen worden aan een backoffice applicatie van de gemeente Den Haag via de gemeentelijke gateway.		
21.	Identificatie proces ter controle gebruiker op basis van bijvoorbeeld meldnummer / pin		
22.	De dienstverlening dient voor de gebruikers geheel in het Nederlands plaats te vinden		
23.	De applicatie herkent Nederlandse kentekens met een geldige letter/ cijfer combinatie, er moet een optie zijn voor het aanmelden van een buitenlands kenteken (validatie is daarbij niet nodig)		
24.	De teksten die de applicatie uitspreekt naar de beller worden door de gemeente Den Haag gespecificeerd in een document. Deze teksten moeten door de applicatie kunnen worden uitgesproken. Met andere woorden de huidige klantreis dient te worden overgenomen, transparant voor de huidige gebruikers.		
25.	Aantal in een sessie in te voeren kentekens per beller moet instelbaar zijn van 1 tot 9 stuks		
26.	Afmelden moet per aangemeld kenteken gaan of voor alle aangemelde kentekens in één keer		
27.	Er moet voldoende capaciteit zijn voor het simultaan afhandelen van minimaal 14 Erlang kanalen t.b.v. transacties van max. 180 seconden, er moet automatisch kunnen worden opgeschaald naar 30 Erlangkanalen t.b.v. transacties van max. 180 seconden		
28.	De applicatie moet in de dialogen met de beller binnen 2 seconden reageren zodat de dialoog vloeiend blijft		
29.	De applicatie moet fungeren als SOAP client, de parkeerapplicatie van de gemeente Den Haag fungeert als server		
30.	De SaaS wordt gekoppeld aan de Gateway van de gemeente d.m.v. een SOAP/XML koppelvlak, de gemeente verzorgt het koppelvlak achter de Gateway naar de backoffice applicatie		
31.	De SaaS heeft zelf geen database waarin lopende kentekenregistraties worden bijgehouden. Iedere aanvraag voor aan- of afmelding wordt uitgevraagd bij het parkeerSaaS oplossing van de Opdrachtgever.		
32.	Management rapportage moet minimaal bevatten: aantal bellers, aantal geïdentificeerde bellers, aantal serieuze aanmeld pogingen, aantal geslaagde aanmeld pogingen. Management rapportage moet op afroep beschikbaar zijn, minimaal 1 maal per week		
Eis	Support		
33.	De gemeente Den Haag en de leverancier sluiten een overeenkomst voor het ter beschikking stellen van een IVR SaaS-oplossing.		

	Daarbij wordt alle benodigde ondersteuning geleverd om de SaaS-oplossing optimaal te laten functioneren en in geval van storingen deze snel te verhelpen.																														
34.	De verantwoordelijkheden, werkwijzen en prestatieniveaus worden vastgelegd in een SLA en maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Leverancier garandeert dat zij voldoende noodzakelijke productiecapaciteit tijdig en volledig ter beschikking zal stellen om de verplichtingen voortkomende uit deze overeenkomst na te leven. Indien leverancier deze verplichtingen niet nakomt geeft dit de gemeente Den Haag het recht om de overeenkomst voortijdig te ontbinden. Minimale eisen vanuit de gemeente zijn: - Helpdesk moet 7 dagen per week bereikbaar zijn tussen 06.00 uur en 22.00 uur - De reactie- en afhandeltijd van storingen zijn afhankelijk van de toegekende prioriteit. Zie tabel - De prioriteit wordt door de gemeente bepaald aan de hand van de impact op het aantal gebruikers of het gebruik (tot 10%, tussen de 10 en 50% en meer dan 50%) en naar de aard van de functionaliteit (ondersteunend, extra en kern). - Leverancier zorgt voor een bij een onbeschikbaarheid van het systeem van langer dan 2 dagen voor een alternatief zodat vergunninghouders zich telefonisch kunnen aanmelden. Alternatief mag bestaan uit een doorschakelservice naar een callcentre, of het beschikbaar stellen van de SaaS via een backup systeem c.q. backup locatie met indien nodig doorschakeling naar het bekende nummer (070) 890 00 20 - Tijdstippen gepland onderhoud altijd in overleg met de gemeente Den Haag en alleen na akkoord gemeente Den Haag over het tijdstip van onderhoud en duur van onderhoud - Onderhoud mag nooit plaats vinden binnen het venster 06.00 – 23.00, dit voor alle dagen van de week. <table><tr><th></th><th>Extra</th><th>Kern</th></tr><tr><th>Impact op gebruikers en/of gebruik</th><th>Back-end is niet bereikbaar</th><th>Hostingdienst is telefonisch niet bereikbaar</th></tr><tr><td>Tot 10%</td><td>Middel</td><td>Middel</td></tr><tr><td>Tot 50%</td><td>Hoog</td><td>Hoog</td></tr><tr><td>Meer dan 50%</td><td>Kritiek</td><td>Kritiek</td></tr></table> De norm reactietijden en afhandeltijden voor storingen zijn weergegeven in onderstaande tabel: <table><tr><th></th><th>Laag</th><th>Middel</th><th>Hoog</th><th>Kritiek</th></tr><tr><td>Reactietijd</td><td>2 werkdagen</td><td>1 werkdag</td><td>4 uur</td><td>2 uur</td></tr><tr><td>Afhandeltijd</td><td>2 werkdagen</td><td>1 werkdag</td><td>8 uur</td><td>8 uur</td></tr></table>		Extra	Kern	Impact op gebruikers en/of gebruik	Back-end is niet bereikbaar	Hostingdienst is telefonisch niet bereikbaar	Tot 10%	Middel	Middel	Tot 50%	Hoog	Hoog	Meer dan 50%	Kritiek	Kritiek		Laag	Middel	Hoog	Kritiek	Reactietijd	2 werkdagen	1 werkdag	4 uur	2 uur	Afhandeltijd	2 werkdagen	1 werkdag	8 uur	8 uur
	Extra	Kern																													
Impact op gebruikers en/of gebruik	Back-end is niet bereikbaar	Hostingdienst is telefonisch niet bereikbaar																													
Tot 10%	Middel	Middel																													
Tot 50%	Hoog	Hoog																													
Meer dan 50%	Kritiek	Kritiek																													
	Laag	Middel	Hoog	Kritiek																											
Reactietijd	2 werkdagen	1 werkdag	4 uur	2 uur																											
Afhandeltijd	2 werkdagen	1 werkdag	8 uur	8 uur																											

Eis	Beveiliging
35.	Inschrijver dient aan te geven op basis van welk normenstelsel de informatiebeveiliging plaatsvindt. Denk hierbij aan ISO 27002, PCI/DSS, de BIO, de BIR of vergelijkbaar normenstelsel
36.	Inschrijver dient de toereikendheid van de informatiebeveiliging, zoals opgegeven in bovenstaande eis, aan te tonen door één van de volgende certificeringen en eventueel bijbehorende verklaring van toepasselijkheid. Er dient een keuze gemaakt te worden uit a, b of c. A. Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II); B. Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA; C. Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen, indien van toepassing deze beschrijven(*) (*) Indien leverancier Informatieveiligheid wil aantonen met eigen controles of eigen mededelingen dan kan er een toets plaatsvinden aan de hand van de vragenlijst "Informatieveiligheidseisen externe dienstverlening" welke de gemeente Den Haag hanteert en voor een groot deel is gebaseerd op de maatregelen uit de BIO/ISO27002
37.	Jaarlijkse verantwoording Informatieveiligheid. De toepassing wordt jaarlijks getoetst op de implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de inschrijver dient daar jaarlijks zijn medewerking aan te verlenen door vragen (vanuit de applicatie Recourse of per reguliere mail) te beantwoorden en daar waar nodig bewijs voor aan te leveren.
38.	Medewerking aan het jaarlijks Hâck The Hague event. Inschrijver is deelnemer van het jaarlijkse wedstrijd evenement Hâck the Hague, stelt een omgeving beschikbaar voor penetratie test tijdens het evenement en zorgt voor opvolging van gevonden kwetsbaarheden tijdens het evenement. <i>De gemeente Den Haag organiseert jaarlijks een Hackevent. Tijdens dit event krijgen een groot aantal ethische hackers de mogelijkheid om de door de gemeente Den Haag gebruikte applicaties en systemen welke bereikbaar zijn vanaf het internet te onderwerpen aan een test. De bevindingen worden gedeeld met de leveranciers die daarna de bevinding(en) kan oplossen. Medewerking van de leverancier (beschikbaar stellen test of productie omgeving en oplossen van de kwetsbaarheden tijdens het event) wordt zeer op prijs gesteld. Hier zal geen vergoeding tegenover staan maar wordt er in feite meegewerkt aan een veiligere omgeving voor zowel de bezoekers al gebruikers van de gemeente Den Haag. Uiteraard zijn de deelnemende ethische hackers gebonden aan de voorwaarden van de gemeente Den Haag en hun leveranciers.</i>
39.	Inschrijver verleent medewerking aan het opnemen van de oplossing in een detectieportaal. <i>Om eventuele kwetsbaarheden van een website in een zo vroeg mogelijk stadium te detecteren maakt de gemeente Den Haag gebruik van Cybersprint.</i>

	<i>Het door Cybersprint gebruikte Digital Risk Protection platform detecteert automatisch alle online kwetsbaarheden van bekende, 'verborgen', en valse online toegangspunten. Zij brengen het online aanvalsvlak in beeld en geven advies over mogelijke maatregelen. De door gemeente Den Haag gebruikte website zal, indien leverancier hiermee instemt, opgenomen worden in het Cybersprint portaal waarna er bij het ontdekken van kwetsbaarheden bevindingen doorgegeven zullen worden en na en redelijke termijn opgelost moeten worden.</i>
40.	Logging De SaaS wordt ingericht conform de relevante eisen t.a.v. logging vanuit de AVG en/of BRP
41.	Conversie: Beschrijf of en zo ja hoe er een conversie gemaakt kan worden vanaf het huidige SaaS oplossing naar uw SaaS oplossing. Met name het porteren van het bestaande KPN nummer (wij willen dit perse behouden), het bouwen van identieke klantdialogen, (klantreis willen wij behouden), eventuele ontmanteling huidige omgeving (Hosting KPN) De gemeente Den Haag heeft een reservering van 35KEUR max, voor een conversie. Dit bedrag telt niet mee als gunningscriterium (kosten) maar is wel een eis met plafond. Tevens dienen de gemaakte kosten te worden gespecificeerd.

9 Gunningscriteria

In dit hoofdstuk staan de Gunningscriteria vermeld op basis waarvan de Gemeente Den Haag de Inschrijvingen zal beoordelen.

9.1 Gunningscriterium/Beoordelingssystematiek

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch meest voordelige Inschrijving, vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Hierbij wordt gekeken naar zowel kwaliteit als prijs. De maximale score voor het onderdeel kwaliteit bedraagt **700**. De maximale score voor het onderdeel prijs bedraagt **300**, zie onderstaande tabel.

Gunningscriterium kwaliteit	Max. aantal punten
Betrouwbaarheid en continuïteit	250
Behoud huidige klantreis (zoveel mogelijk)	200
Service en support	150
Implementatie/ Migratie / Conversie	100
Maximumaantal punten kwaliteit	700
Gunningscriterium prijs	
Inschrijfsom	300
Maximumaantal punten prijs	300
Maximale eindscore	1000

9.2 Kwaliteit

In deze paragraaf wordt ingegaan op het Gunningscriterium kwaliteit. Het Gunningscriterium kwaliteit bestaat uit meerdere subgunningscriteria. Deze subgunningscriteria zijn hieronder uitgewerkt. Per subgunningscriterium is aangegeven op welke wijze de Inschrijver dit dient mee te nemen in zijn inschrijving.

Bij elk subgunningscriterium is aangegeven hoeveel pagina's u kunt gebruiken, minimale lettergrote is 11pt. Het meerdere aan tekst of een kleinere lettergrootte wordt buiten beschouwing gelaten bij de beoordeling.

Subgunningscriterium 1 Betrouwbaarheid

Inschrijver beschrijft in maximaal 4 pagina's A4:

Geef een voorbeeld van een Plan van Aanpak en een toelichting op de kwaliteit en omvang van de dienstverlening voor het aanbieden van een betrouwbare en performante IVR-oplossing in een SaaS constructie.

Inschrijver gaat hierbij in op:

- De wijze waarop de beschikbaarheid van de SaaS wordt geborgd (wij verwachten minimaal 95% beschikbaarheid per jaar, exclusief gepland onderhoud)

- Het te bereiken herkenningpercentage (wat is minimaal haalbaar en welke mogelijkheden zijn er om het herkenningpercentage op te voeren), wij verwachten een herkenningpercentage van meer dan 85%
- De onderhoudbaarheid van de ingesproken teksten (wat moet er gedaan worden om nieuwe producten toe te voegen, hoe eenvoudig is het om teksten te wijzigen)
- De hardware configuratie (hoe ziet de hostingomgeving eruit, wordt er gebruik gemaakt van fallback systemen (beschrijf alle componenten, ook de datacom componenten en hoe de fallback geregeld is), delen afnemers één of meer servers of andere items en hoe worden deze verschillende gebruikers van elkaar gescheiden,
- De performance van het SaaS-oplossing; wat is de piekbelasting, wat zijn de responsetijden, hoeveel calls kan het SaaS-oplossing simultaan aan
- De beveiliging van de omgeving (beschrijf hoe de hosting beveiligd is (wie heeft er bijvoorbeeld fysieke toegang tot de systemen), beveiliging van de SaaS (hoe is toegang geregeld, wordt er gebruik gemaakt van virusdetectie, is er eventlogging en hoe wordt de SaaS oplossing gemonitord)
- Aard van de koppeling (is deze standaard aanwezig, is een koppelvlak maatwerk dat specifiek wordt ontwikkeld, is er een doorbelasting op wijzigingen in de koppelvlakken voor informatie-uitwisseling).
- Welke eisen u stelt aan de te koppelen systemen.
- Welke technische methode er gebruikt wordt om te koppelen.
- Hoe wordt voorzien in de gegevenslevering t.b.v. rapportage.

Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de Gemeente Den Haag naar de volgende beoordelingsaspecten:

- De consistentie en kwaliteit (zoveel mogelijk gelijk aan de huidige dialogen en beslisbomen) bij ontwikkeling van, of conversie van de huidige bij de gemeente Den Haag in gebruik zijnde, beslisbomen, klantdialogen en teksten
- Mate van beveiliging en technische eisen die u stelt aan het koppelvlak. Oog voor veiligheid en betrouwbaarheid van de koppeling wordt hoger gewaardeerd.

Sub-gunningscriterium 2 Behoud van een klantvriendelijke klantreis huidige

Inschrijver beschrijft in maximaal 4 pagina's A4:

De gemeente Den Haag heeft momenteel een IVR SaaS in gebruik en wil zo weinig mogelijk veranderen aan de bestaande klantreis

Reden hiervoor is dat wij willen voorkomen dat wij de eindgebruikers (burgers en bedrijven) confronteren met een voor hun nieuw systeem. Beschrijf hoe een implementatie van uw SaaS hier mee omgaat.

Nb. De gemeente Den Haag geeft inschrijvers toegang tot de huidige IVR-omgeving op gebruikers niveau zodat zij zelf de klantreis kunnen maken.

De inschrijver gaat hierbij in op:

- De mogelijkheid tot behoud van het huidige (070) 890 00 20 nummer,
 - De manier waarop de huidige klantreis zoveel mogelijk zou kunnen worden gehandhaafd
 - De mogelijkheid tot het doorverbinden van een beller naar een door ons uit te kiezen achtervang (bijv. intern of extern callcentre)
 - Hoe om te gaan met het goedkeuren of afkeuren van een aanmelding (checks op inlog, saldo, datum/tijd, max, max aantal actieve aanmeldingen, wij verwachten dus dat u op deze parameters kunt valideren
 - Helpfuncties, mondelinge uitleg klantreis
- Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de Gemeente Den Haag naar de volgende beoordelingsaspecten:

- Behoud van het huidige (070) 890 00 20 nummer en hoe wordt dit opgelost (directe aansluiten op bestaande nummer of porteren van de gesprekken naar een andere provider) Gemeente Den Haag heeft voorkeur voor porteren ivm kosten voor doorschakelen)
- Handhaven huidige klantreis
- Klantvriendelijkheid van het SaaS oplossing
- Mogelijkheid tot doorverbinden met een callcenter
- Snelheid en kwaliteit van de dialogen

Sub-gunningscriterium 3 Service en Support

Inschrijver beschrijft in maximaal 4 pagina's A4:

Het huidige IVR SaaS oplossing wordt door de gemeente Den Haag ingezet als communicatiekanaal voor vergunninghouders die geen gebruik kunnen/willen maken van de digitale aan- en afmeld kanalen (APP en portal). Gezien het feit dat deze doelgroep dus afhankelijk is van het IVR SaaS oplossing is beschikbaarheid belangrijk en daarmee dus ook de kwaliteit van de service en support die door u als dienstverlener geleverd wordt. Wij zijn dus benieuwd naar het niveau van uw service- en supportprocessen

De inschrijver gaat hierbij in op:

- De incident- en problem- managementprocessen volgens welke gewerkt wordt
 - De werktijden van de service- en supportorganisatie
 - De reactietijden en escalatieflows
 - Het RFC-proces
 - In welke mate er wordt omgegaan/samengewerkt als de verstoring in componenten zit die buiten de SaaS vallen maar wel de goede bereikbaarheid van de SaaS beïnvloeden
 - De door inschrijver gehanteerde standaard SLA- en DAP-documentatie
- Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de Gemeente Den Haag naar de volgende beoordelingsaspecten:
 - Op welke wijze de gebruikelijke incident en problem managementprocessen zijn geborgd
 - Op welke wijze de continuïteit van de dienst wordt geborgd bij verstoringen
 - Op welke wijze gepland onderhoud zou kunnen plaatsvinden buiten de werkingstijden van de gemeente Den Haag (nu 06:00 tot 23:00)
 - Op welke wijze het verwerken van RFC afdoende geborgd is

Sub-gunningscriterium 4 Implementatie/ Configuratie/ Conversie

Inschrijver beschrijft in maximaal 2 pagina's A4:

Het huidige IVR SaaS oplossing is indertijd turn-key opgeleverd. De gemeente Den Haag leverde de door haar gewenste dialogen aan (klantreis), leverancier verzorgde de uitwerking in workflows, deed de recordings en zorgde voor nummerportering en doorschakeling. Ook de samenwerking met de hostingpartij KPN werd geheel door de leverancier verzorgd. Wij willen weten hoe het inrichtings- traject er volgens u uit moet komen te zien:

Implementatie

Hoe de implementatie van de SOAP/XML koppeling er uit ziet en wat de doorlooptijd volgens u zou zijn (ervan uit gaande dat u alle specificaties voor het Den Haag Gateway deel op voorhand van ons ontvangt)

Configuratie:

Hoe het inrichten van de beslisboom (klantreis)/ optimalisatie spraakherkenning wordt uitgevoerd, hoe de door ons gewenste teksten worden opgenomen/ hoe wordt omgegaan met latere wijzingen in eerder opgenomen teksten

Migratie:

Beschrijf hoe er van het huidige IVR-dienst zo transparant mogelijk naar de nieuwe SaaS-oplossing wordt overgeschakeld: Dus hoe u de huidige menustructuur en karakter van de dialogen kan behouden. Ook beschrijven in welke mate u het huidige niveau van herkenbaarheid kan behouden. Wij zien het liefst dat de huidige kwaliteit en structuur zo dicht mogelijk benaderd wordt.

9.2.1 Kwaliteit

Voor het onderdeel kwaliteit kijkt de Gemeente Den Haag per sub-gunningscriterium naar de antwoorden.

Voor elk antwoord kan de Inschrijver maximaal het aantal punten ontvangen dat is aangegeven in de tabel in paragraaf 9.1. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de beoordelingsaspecten en de onderstaande maatstaf.

Per sub-gunningscriterium vindt een integrale beoordeling plaats op basis van de vermelde beoordelingsaspecten. Tenzij anders aangegeven, wegen de beoordelingsaspecten even zwaar mee. Het behaalde aantal punten per antwoord wordt opgeteld om te komen tot de totaalscore op kwaliteit. De beoordeling van het antwoord zal plaatsvinden op basis van de onderstaande maatstaf:

- Uitwerking wordt gekwalificeerd als 'uitstekend' = 100% van de punten.
- Uitwerking wordt gekwalificeerd als 'goed' = 80% van de punten.
- Uitwerking wordt gekwalificeerd als 'voldoende' = 60% van de punten.
- Uitwerking wordt gekwalificeerd als 'matig' = 20% van de punten.
- Uitwerking wordt gekwalificeerd als 'onvoldoende' of geen uitwerking toegevoegd = 0% van de punten.

9.3 Prijs

Naast het Gunningscriterium kwaliteit wordt de Inschrijver ook gevraagd het prijzenblad (Bijlage 6) in te dienen voor het gevraagde. De Inschrijver dient het prijzenblad volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

9.3.1 Beoordeling prijs

De Inschrijver met de laagste prijs ontvangt het maximale aantal punten. De overige Inschrijvers ontvangen een score naar rato van de laagste prijs. Dit wordt gedaan volgens de onderstaande formule. Er wordt gerekend met twee cijfers achter de komma.

$$score = \left(1 - \frac{(P_{aangeboden} - P_{laagste})}{P_{laagste}} \right) \times 300$$

$P_{aangeboden}$ = de door de Inschrijver geboden prijs

P_{laagste} = de laagst aangeboden prijs

In de praktijk werkt deze formule zo dat de Inschrijver met de laagste prijs 300 punten ontvangt en dat een prijs die 10% hoger ligt, 10% minder punten ontvangt. Een Inschrijver die tweemaal zo duur is als de Inschrijver met de laagste prijs ontvangt dus 0 punten. Een inschrijver die meer dan tweemaal zo duur is als de Inschrijver met de laagste prijs ontvangt ook 0 punten.

Uw behaalde score op het Gunningscriterium kwaliteit wordt opgeteld bij uw behaalde score op het Gunningscriterium prijs. Uw eindscore wordt als volgt berekend:

Eindscore = Behaalde (totaal)score kwaliteit + Behaalde (totaal)score prijs

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste totale score.

Indien meerdere Inschrijvers dezelfde hoogste totale score behalen, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver die voor het Gunningscriterium kwaliteit de hoogste score heeft behaald. Indien ook de scores welke behaald zijn voor het Gunningscriterium kwaliteit gelijk blijken, dan wordt de Opdracht gegund aan die Inschrijver die voor het sub-gunningscriterium 1 de hoogste score heeft behaald. Indien ook in dit geval de scores gelijk blijken, vindt een loting plaats tussen de gelijk scorende Inschrijvers.

Bijlagen 1 t/m 8

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Verklaring van inschrijving
Bijlage 3	Format referentieopdrachten
Bijlage 4	Inkoopvoorwaarden
Bijlage 5	Conceptovereenkomst
Bijlage 6	Prijzenblad
Bijlage 7	Checklist
Bijlage 8	Model volmacht

Bovengenoemde Bijlagen worden als separate documenten aan deze Aanbestedingsleidraad toegevoegd.