

Aanbestedingsdocument
Europese openbare aanbesteding Software applicatie KCC
(Klant Contact Center - Infopunt)



Aanbestedende Dienst:	Gilde Opleidingen
Opgesteld door:	Marcel Heugen
Datum:	02-11-2020-def
Versie	EA202002VSMH

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat de informatie om een inschrijving te doen voor de Europese openbare aanbesteding Software applicatie t.b.v. het Infopunt. In dit document worden de Aanbestedende Dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en wensen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling van inschrijvingen beschreven. Alle rondom de aanbesteding te nemen beslissingen worden in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende Dienst	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	5
1.2.1	Aanleiding van de opdracht.....	5
1.2.2	Doelstelling en definiëring van de opdracht	6
1.2.3	Omvang van de aan te besteden opdracht	6
1.2.4	Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	7
1.2.5	Samenvoeging van opdrachten	7
1.2.6	Verdeling in percelen.....	7
1.2.7	Te sluiten overeenkomst	7
1.2.8	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	8
2.	Procedure	9
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	9
2.2	Toepasselijke procedure	9
2.3	Gunningscriterium.....	9
2.4	Contactpersoon	10
2.5	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	10
2.6	Vragen	10
2.7	Niet-Nederlandse inschrijvers	10
2.8	Voorbehoud.....	11
2.9	Inschrijfkosten	11
2.10	Vertrouwelijkheid	11
2.11	Vormvereisten	11
2.12.1	Taal	11
2.12.2	Indeling van inschrijving	11
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	12
2.12	Inschrijving in combinatie.....	12
2.13	Gestanddoening	12
2.14	Klachten	12
2.16	Bijlagen	12
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	13
3.1	Uitsluitingsgronden	13
3.2	Geschiktheidseisen.....	13
3.2.1	Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht	13
3.2.2	Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid	13
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	13
4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	15

4.1	Eisen en wensen ten aanzien van de opdracht	15
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	15
4.3	Beoordelingscommissie.....	17
4.4	Prijs.....	17
4.5	Varianten	17
5.	Beoordeling van inschrijvingen	18
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	18
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	18
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen (par 4.2.)	18
5.4	Beoordelingsmethodiek op vragen (par 4.2.).....	19
5.5	Beoordeling van de prijs.....	19
5.6	Rangschikking	20
6.	Vervolg.....	21

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk worden de Aanbestedende Dienst en de aan te besteden opdracht beschreven. De aan te besteden opdracht wordt beschreven aan de hand van de voor de aanbesteding relevante kenmerken.

1.1 Aanbestedende Dienst

Gilde Opleidingen is het regionaal opleidingscentrum (roc) dat in Noord- en Midden-Limburg onderwijs verzorgt in het middelbaar beroepsonderwijs (mbo), Vavo en de volwasseneneducatie Ca. 1.000 medewerkers, ieder vanuit z'n eigen vakgebied onderwijs of ondersteunend zijn werkzaam bij Gilde Opleidingen. Meer dan 9.000 jongeren en volwassenen volgen bij ons een studie of cursus, op één van onze locaties in Noord- en Midden-Limburg. Voor meer dan 140 mbo-opleidingen kunnen zij bij ons terecht. Leer ons beter kennen op www.gildeopleidingen.nl.

Gilde Opleidingen heeft opleidingslocaties in Weert, Roermond, Venlo, Venray en Sittard-Geleen en kent daardoor een grote regionale spreiding. Alle opleidingen zijn verdeeld in 3 Onderwijssectoren die worden ondersteund door 2 Centrale Diensten.

1.2 Aan te besteden opdracht

De opdracht voor de applicatie t.b.v. het KCC systeem (Infopunt) kan als volgt worden beschreven:

Ter optimalisatie van de serviceverlening en het meten van kwantitatieve prestaties van een dienstverlenende afdeling "het Infopunt" zal men moeten beschikken over een adequate softwareapplicatie. De medewerkers dienen maximaal ondersteund te worden in het behandelen van eerstelijns vragen van diverse klanten intern en extern. Hierbij te denken aan studenten, toekomstige studenten, ouders, bedrijven en leveranciers. Doel is om de "klant snel in antwoord te kunnen voorzien dan wel activiteiten vast te leggen inzake (terugbelverzoeken, chatfuncties, mailverkeer etc.) Tevens moet de applicatie op basis van naam en of telefoonnummer en of email adres de bijbehorende informatie uit de diverse systemen bij elkaar kunnen brengen zodat de KCC medewerker alle info bij de hand heeft betreffende de "specifieke" klant. Er is dus behoefte aan telefonie-integratie én gedegen omnichannel dienstverlening.

1.2.1 Aanleiding van de opdracht

Het opzetten en implementeren van Klanten Contact Centrum verder te noemen; "Infopunt" is een traject dat alle werkprocessen en medewerkers (vanuit de onderwijssectoren en diensten) raakt die klantcontact hebben of acteren in een proces waar klantcontact een rol heeft. Er wordt gekeken naar hoe de klant zijn proces doorloopt, waar dit onze dienstverlening raakt en hoe we het proces zo efficiënt mogelijk kunnen inrichten. Een klant gedreven organisatie stelt de klant centraal, dit betekent dat er moet worden samengewerkt om de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn. Deze samenwerking is rand voorwaardelijk om het resultaat te bereiken en daadwerkelijk een professionalisering in de dienstverlening tot stand te brengen. Om samenwerking te realiseren, moeten de ondersteunende processen hierop worden ingericht. De dynamiek en variatie in onderwijsaanbod stellen hoge eisen aan een eenduidige en complete informatievoorziening en dienstverlening aan (potentiele) studenten/ouders en samenwerkingspartners. De mate van kwaliteit die men ervaart in deze informatievoorziening en dienstverlening bepaalt mede het imago van Gilde en hoe de klant Gilde Opleidingen waardeert als onderwijsinstelling. Een professionele dienstverlening is een impuls aan externe PR en imagobuilding

Binnen Gilde Opleidingen is er momenteel geen Software applicatie om bovengenoemde dienst te ondersteunen. Wel is er een team dat op projectbasis en in toenemende mate fungeert als eerstelijnsdienstverlening.

1.2.2 Doelstelling en definiëring van de opdracht

De doelstelling van één centrale software applicatie is de inrichting voor een gebruiksvriendelijk systeem wat de medewerkers bij het KCC optimaal ondersteunen om gelijk de juiste informatie ter beschikking te hebben om de beller op een juiste manier te informeren en te helpen met de gestelde vraag. Koppelingen met andere applicaties (onderwijsapplicaties en telefonie-integratie) is dan een vereiste.

Met het verwezenlijken van de geformuleerde doelstellingen wordt geacht vanuit het project de volgende resultaten te behalen:

- Professionaliseren van de dienstverlening op een duidelijke wijze dat de klant een eenduidige, duidelijke en klantgerichte dienstverlening ervaart over alle communicatiekanalen en op alle locaties van Gilde.
- Door bovenstaande professionaliteit zal de klantbeleving verbeteren. De klant voelt zich serieus genomen, geholpen en gewaardeerd.
- Deze ontwikkeling in dienstverlening en klantbeleving zullen bijdragen aan het imago van Gilde als professionele onderwijsinstelling en als serieuze, professionele speler en partner.
- Werkende (klanten)service software waar een integratie zichtbaar is met telefonie, tussen communicatiekanalen, kennis, informatie en voortgangsbewaking.
- Een team 'klantenservice Infopunt' dat zowel kwantitatief als kwalitatief de eerstelijns dienstverlening levert via diverse communicatiekanalen; telefonie, WhatsApp/sms, chat, e-mail en persoonlijk ontvangst. Kwalitatief houdt in: communicatief sterk, probleemoplossend, proactief, assertief en dienstverlenend.
- Een adequaat functionerende tweede lijn die bereikbaar en beschikbaar is voor klantvragen gedurende openingstijden van Gilde.
- Een goede wisselwerking/ samenwerking tussen de eerstelijns dienstverlening en de kenniseigenaren over de inhoud van de dienstverlening.
- Voortgangsbewaking voor vragen die niet bij de eerste lijn kunnen worden afgehandeld
- Een fysieke ruimte die voorziet in akoestische maatregelen, ict middelen, werkplekinrichting en per locatie een ontvangtbalie voor het persoonlijk te woord staan van klanten.
- Periodiek meten van klanttevredenheid over geboden dienstverlening en continue aandacht voor kwaliteit van dienstverlening, doel: vergroten klanttevredenheid en versterken van imago.

Systeem Scope

De geïntegreerde klantservicesoftware die geïmplementeerd moet worden om de medewerkers van het Infopunt te ondersteunen in het uitvoeren van het werk zal in meer of mindere mate integreren of koppelen met reeds bestaande systemen. Het kan zowel lees als schrijfkoppelingen betreffen.

Gedurende het project zal, afhankelijk van de dienstverlening in het Infopunt, de informatiebehoefte duidelijk worden. Op basis daarvan zullen raakvlakken zichtbaar worden met systemen. Indicatie van de systeemscope betreft: telefonie-integratie, Eduarte, Portal Plus, Sharepoint, Outlook en diverse websites, waaronder MijnGilde. In het uiteindelijke groeimodel kan deze systeemscope uitbreiden, afhankelijk van keuzes die de organisatie maakt.

1.2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht

Een inschatting van het aantal gebruikers van het KCC Systeem:
systeem is:

Eerste lijn Medewerkers Infopunt	circa 12 gebruikers voor volledige functionaliteit
En daarnaast in de eerste lijn	circa 20 gebruikers voor een deel van de functionaliteit

De Medewerkers Infopunt zal bij aanvang bestaan uit 8 á 9 fte die (deels) nog ingevuld dienen te worden. Deze functies zullen grotendeels door parttimers vervuld gaan worden, waardoor het aantal gebruikers groter is dan 8 a 9. Het exacte aantal is nog niet bekend.

Daarnaast gaan ook de medewerkers aan onze servicepunten/recepties op de locaties gebruiken maken van een deel van de functionaliteiten die we zoeken in de klantenservicesoftware. Dat betreft nogmaals 20 medewerkers.

Tweede lijn medewerkers

circa 150 gebruikers

De tweede lijn bestaat uit een groep collega's die in de diverse teams werken. Zij zullen, als specialist, de meer specifieke vragen beantwoorden.

1.2.4 Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Beschrijving: De Aanbestedende Dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover de Inschrijver naar haar oordeel moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties waartoe hij één of zoveel referenties als noodzakelijk moet overleggen. De referenties dienen bij voorkeur te komen uit Onderwijsinstellingen voor het MBO Onderwijs of het HBO onderwijs. De oplossing moet zich bewezen hebben in een vergelijkbare vraagstelling vanuit de Opdrachtgever.

- Kerncompetentie 1

U heeft ervaring met vergelijkbare opdrachten bij voorkeur in het onderwijs waarbij ook koppelingen naar andere systemen zijn gerealiseerd, (waaronder Eduarte). In de referentie geeft u aan welke koppelingen er gerealiseerd zijn. Indien Het geen onderwijsinstelling betreft, kunt u ons overtuigen dat u de betreffende applicatie al heeft ingericht met koppelingen naar andere applicaties.

Kerncompetentie 2

U heeft ervaring met het leveren van een oplossing zoals gevraagd in paragraaf 1.2.2 waarbij de door u aangeboden oplossing reeds doorontwikkeld is en maatwerk tot een minimum wordt beperkt.

Bewijsstuk:

Referenties niet ouder 1 april 2018. Gebruik hiervoor Bijlage 6, referentie opdracht kerncompetentie.

1.2.5 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten. De gevraagde dienstverlening wordt geacht uitvoerbaar te zijn door de geselecteerde inschrijvers

1.2.6 Verdeling in percelen

Er is geen verdeling in percelen.

1.2.7 Te sluiten overeenkomst

Er wordt één overeenkomst afgesloten voor 3 jaar met 5 optie jaren. Jaarlijks zal worden bekeken of het gebruik van het systeem aan de verwachtingen voldoet. Onderhoudskosten, licenties indien aanwezig, zullen jaarlijks gefactureerd worden.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. (bijlage 9) In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst (bijlage 1)
2. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
4. Algemene Voorwaarden van opdrachtgever
5. Inschrijving van opdrachtnemer

1.2.8 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de aan te besteden opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V3.0 (bijlage 2) van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten. Door een inschrijving te doen verklaart inschrijver akkoord te gaan met alle gestelde eisen en voorwaarden behorend bij deze aanbesteding inclusief de cloud-voorwaarden en de verwerkers-overeenkomst.

- Indien u een offerte indient verklaart u akkoord te gaan met het beschrijvend document, de gestelde eisen (knock-out criteria) en wensen in dit document;
- Offertes, die niet aan de voorwaarden voldoen, worden **niet** geëvalueerd. Indien dit laatste het geval mocht zijn dan wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd, onder vermelding van de reden.
- Uw offerte dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te zijn ondertekend, evenals alle verklaringen die als bijlage deel uitmaken van uw offerte.
- Indien op grond van deze offerteaanvraag door één inschrijver meerdere offertes (per perceel) worden ingediend, wordt geen van deze offertes in behandeling genomen.
- Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- Alle informatie die voor deze aanbesteding van belang is, wordt schriftelijk verstrekt. Aan mondelinge mededelingen kunnen geen rechten worden ontleend.
- Indien zich wijzigingen in uw bedrijfsvoering voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding, dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de genoemde contactpersoon van de Aanbestedende Dienst.
- Voor het geval uw onderneming gedurende de aanbestedingsprocedure de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor uw offerte om die reden terzijde te leggen en niet verder te beoordelen.
- De Aanbestedende Dienst en/of adviesbureau zal alle documenten, gegevens en andere informatie, die u in het kader van de aanbesteding indient, vertrouwelijk behandelen.
- Een eventuele opdracht zal gebaseerd zijn op de contractuele bepalingen, die als bijlage (concept overeenkomst) deel uitmaakt van deze offerteaanvraag wanneer deze bij de offerteaanvraag is gevoegd.
- U mag deze offerteaanvraag en de gegevens, die u in het kader van deze aanbesteding ter beschikking worden gesteld, uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- In verband met intellectuele eigendomsrechten is het niet toegestaan het beschrijvend document aan derden ter beschikking te stellen of voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt te verveelvoudigen.
- Nota's van inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze offerteaanvraag.
- De Aanbestedende Dienst gaat er vanuit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden zijn.
- In geval van tegenstrijdigheden tussen de nota van inlichtingen en het beschrijvend document prevaleert het bepaalde in de nota van inlichtingen. Indien er meer nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 juli 2016, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van Gilde Opleidingen is gekozen een Openbare Europese Aanbesteding procedure te volgen. De reden hiervoor is dat de waarde van de opdracht (gezien de contractduur) mogelijk tegen de drempelwaarde voor Europese aanbestedingen ligt. Op basis van de Aanbestedingswet is gekozen een openbare procedure te volgen, omdat het aantal te verwachten inschrijvingen te overzien is. Bij deze procedure kunnen alle belangstellende inschrijvers naar aanleiding van de publicatie van de betreffende opdracht op TenderNed het beschrijvend document downloaden en een inschrijving doen.

Gilde Opleidingen stelt op grond van de gestelde eisen in de kwalificatieprocedure (hoofdstuk 3) de geschiktheid van de inschrijvers vast. Als de inschrijver voldoet aan de gestelde eisen in de kwalificatie procedure wordt de inschrijving verder beoordeeld op basis van de in dit document gestelde gunningcriteria waarna wordt gegund aan de economisch meest voordelige inschrijving (hoofdstuk 4,5).

Indien de inschrijver wordt uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding of niet voldoet aan de geschiktheid eisen, wordt de inschrijving niet verder in behandeling genomen. De reden(en) voor het niet in behandeling nemen van de inschrijving zal (zullen) dan schriftelijk aan de inschrijver kenbaar worden gemaakt.

Gilde Opleidingen is tot en met de datum van verzending van de nota van inlichtingen bevoegd om wijzigingen in het beschrijvend document aan te brengen. Eventuele wijzigingen van dit beschrijvend document zullen uiterlijk op die datum aan alle aanvragers van de documenten schriftelijk en gelijktijdig worden toegezonden.

2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding (bpkv). Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

Planning

De aanbesteding zal verlopen volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht en bestek	02-11-2020
Uiterlijke termijn Indien vragen opdracht en bestek en tekstsuggesties overeenkomst .	13-11-2020 13.00 uur
Verzenden eerste Nota van Inlichtingen	23-11-2020
Indienen verduidelijkingsvragen m.b.t. eerste Nota van Inlichtingen	01-12-2020 13.00 uur
Verzenden tweede Nota van Inlichtingen	04-12-2020
Sluitingsdatum indiening inschrijvingen	17-12-2020 10.00 uur
Interview demonstratie (locatie zal nog bepaald worden ivm Corona)	12-01-2020 09.00.17.00
Verzenden gunningsbeslissing	18-01-2020
Afloop standstill periode	08-02-2020
Opstart voorbereidingen en implementatie op zijn vroegst	09-02-2020

Het is Aanbestedende Dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.4 Contactpersoon

De contactpersoon namens de Aanbestedende Dienst is:

Contactpersoon:

Contactpersoon	Marcel Heugen	Functie	Hoofd Inkoop
Telefoonnummer	06 109 469 68		
E-mailadres:	o.heugen@rocgilde.nl		
Bezoek & postadres	Kasteel Hillenraedtstraat 1, 6043 HA Roermond		

Reserve contactpersoon namens de Aanbestedende Dienst:

Gilde Opleidingen			
Contactpersoon	Petra Puts	Functie	Contractbeheer
Telefoonnummer	06 580 890 74		
E-mailadres	p.puts@rocgilde.nl		
Bezoek & postadres	Kasteel Hillenraedtstraat 1, 6043 HA Roermond		

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij Aanbestedende Dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.5 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Het is echter mogelijk dat, in de ogen van inschrijvers, fouten en onvolkomenheden in het document zijn geslopen. Een geconstateerde fout of onvolkomenheid kan direct na constatering worden gemeld aan de opgegeven contactpersoon. Binnen vijf werkdagen wordt op de melding gereageerd. Als blijkt dat naderhand dit document onvolkomenheden bevat en deze niet door de inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de inschrijver.

2.6 Vragen

Vragen over de aanbesteding kunnen voor de in de planning genoemde datum via de vragenmodule van TenderNed gesteld worden. Na sluiting van de vragentermijn worden vragen geanonimiseerd beantwoord en gepubliceerd in de Nota van Inlichtingen. Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld, maar alleen als die vragen betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen worden ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen.

Eventuele tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst of suggesties op artikelen uit de inkoopvoorwaarden worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve concept overeenkomst.

Eventuele tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst of suggesties op artikelen uit de inkoopvoorwaarden worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve concept overeenkomst.

2.7 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel en Fabrieken. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen bij hun inschrijving een schriftelijke bevestiging te voegen waarin wordt verklaard, dat bij het opstellen van de inschrijving

rekening is gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.8 Voorbehoud

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om op elk moment de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde. Ook wanneer de te verwachten kosten buiten de verwachtingen van Gilde Opleidingen liggen kan dit rede zijn om de opdracht niet te gunnen.

2.9 Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor de Aanbestedende Dienst geen kosten verbonden. Eventuele kosten en/of schaden welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan inschrijver) zijn voor risico van inschrijver.

2.10 Vertrouwelijkheid

Aanbestedende Dienst behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Inschrijvingen worden niet geretourneerd maar na verstrijken van de beroepstermijn (zes maanden na ondertekening van de overeenkomst) verwijderd. De aanbestedingsstukken van Aanbestedende Dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

2.11 Vormvereisten

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Daar waar brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief	Brief <naam inschrijver>	PDF
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	PDF
Antwoorden vragen t.a.v. opdracht	Antwoorden K1,2,3, etc. <naam inschrijver>	Word
Prijzenblad (bijlage 8)	Prijs <naam inschrijver>	Excel
Referenties	Referenties <naam inschrijver >	PDF

Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen en de prijs in te dienen, zonder gebruikmaking van opmaak die het kopiëren bemoeilijkt.

Door een inschrijving te doen verklaart inschrijver akkoord te gaan met alle gestelde eisen en voorwaarden behorend bij deze aanbesteding.

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Met betrekking tot de beantwoording van de open vragen dienen inschrijvingen te voldoen aan het maximale aantal pagina's dat gegeven is per vraag. Indien inschrijver meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Alleen de eerste pagina van het door inschrijver gegeven antwoord zal worden beoordeeld.

2.12 Inschrijving in combinatie

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Aanbestedende Dienst wenst gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor Aanbestedende Dienst is.

2.13 Gestanddoening

Inschrijver dient zijn inschrijving 60 dagen gestand te doen.

2.14 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Naam	Ger Franssen
Functie	Voorzitter klachtenmeldpunt
Emailadres	inkoop@mboraad.nl
Telefoonnummer	+31 (0)6 5109 91 94

Een klacht wordt binnen vijf werkdagen behandeld.

Wij willen u er op wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in hoofdstuk 2 paragraaf 6 van dit beschrijvend document.

Een klacht wordt binnen vijf werkdagen behandeld.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

- Bijlage 1 Concept raamovereenkomst
- Bijlage 2 Algemene inkoopvoorwaarden FSR 3.0
- Bijlage 3 Algemene Cloudvoorwaarden
- Bijlage 4 Concept verwerkersovereenkomst
- Bijlage 5 Eigen verklaring Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 6 Referentieopdrachten kerncompetenties
- Bijlage 7 Nota van inlichtingen. (handleiding voor stellen van vragen op TenderNed)
- Bijlage 8 Prijzenblad
- Bijlage 9 Lijst van Eisen en Wensen
- Bijlage 10 Handleiding Productencatalogus Get API
- Bijlage 11 Aanmeldingen API Portal Plus

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers kunnen verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Voor deze aanbesteding worden alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet gehanteerd. De uitsluitingsgronden zijn in het UEA opgenomen in Deel III, onderdeel A en B. Inschrijvers kunnen verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

Het is op dit moment nog niet mogelijk om het UEA te beveiligen, zoals dat voorheen mogelijk was met de Uniforme Eigen Verklaring. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan dat inschrijver passages invult of hokjes aan- of uit vinkt die niet door inschrijver ingevuld dienen te worden.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De voor deze aanbesteding relevante geschiktheidseisen zijn weergegeven in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing met betrekking tot financiële en economische draagkracht:

- **De opdrachtnemer dient voldoende verzekerd te zijn** voor eventuele schade die uit deze overeenkomst kan voortvloeien. De door opdrachtnemer verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen. Na een voorlopige gunning dient een polis te worden overlegd waarin is opgenomen dat er een verzekering is afgesloten conform artikel 14 van de Algemene inkoopvoorwaarden FSR V3.0 voor Leveringen en Diensten aan MBO instellingen.

3.2.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties beschreven in hoofdstuk 1.2.4.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het bijgevoegde UEA kunnen inschrijvers verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en dat wordt voldaan aan de geschiktheidseisen. Binnen 10 dagen na het communiceren van het gunningsbesluit dient de inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt de volgende bewijsstukken overleggen:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is.
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 lid 2 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn. (Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen. Geef dat dan gelijk even aan zodat Aanbestedende Dienst dit kan aanpassen.)
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is.
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van Opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat Inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetenties. De referentie mag niet ouder zijn dan 1 april 2018. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. In het geval van meerdere competenties mogen deze ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een verzekeringspolis waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag.

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, hetgeen betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving. Wensen kunnen geïnclassificeerd worden als “nice to have” met iedere wens kunt u enkele punten scoren als de geboden oplossing daar aan voldoet. Aanvullende Vragen zijn bedoeld om antwoorden te verkrijgen die beoordeeld zullen worden als (sub)gunningscriterium.

4.1 Eisen en wensen ten aanzien van de opdracht

K1 Eisen en wensen

Zie Bijlage 9. U dient bij iedere eis (must have) / wens (should have) aan te geven of de aangeboden oplossing hier aan voldoet. Daar waar van toepassing is een toelichting gevraagd. Een must have is een knock out criterium. Met een should have scoort u punten ten voordele van uw inschrijving. In totaal kunt u met K1 maximaal 15 punten scoren (zie 5.3) **Indien u een Eis of Wens beantwoord met een Ja dan betekent dit dat wanneer dit toegepast gaat worden in de oplossing dit ook in de aangeboden prijs is inbegrepen.**

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

Additioneel zijn er 6 kwaliteitsvragen. Per kwaliteitsvraag staat aangegeven hoeveel pagina's u aan de beantwoording kunt wijden. Het betreft hier een max. Indien u met minder pagina's volledig kunt zijn dan is dat natuurlijk mogelijk. Gilde wenst de beantwoording toegespitst op Gilde Opleidingen en geen algemene literatuur.

Criteria

U voegt een uitwerking bij met uw visies over de dienstverlening. Uw visie sluit zoveel mogelijk aan op de verwachtingen van opdrachtgever, zoals aangegeven in deze aanbestedingsleidraad en de bijlagen. In uw uitwerking gaat u in ieder geval in op de volgende elementen:

K2 Visie Omnichannel en klantgerichtheid

Wat is u visie op als het gaat om Omnichannel en klantgerichtheid. Welke innovaties zijn er op dit gebied en welke invloed hebben klanten op de productontwikkeling en maatwerk. (maximaal 1 pagina A4 en daar waar kan zoveel mogelijk toegespitst op de bruikbaarheid voor Gilde Opleidingen.

K3 Plan van aanpak en ontzorgen tijdens implementatie

Gilde Opleidingen wil het KCC systeem vóór 17 juli 2021 compleet geïnstalleerd hebben en volledig werkbaar. De licentiehouders (aantallen zoals aangegeven in paragraaf 1.2.3.) moeten kunnen inloggen en geïnstrueerd zijn hoe ze met het KCC systeem werken. Wat is uw visie op dergelijke project en waar liggen de risico's in het succesvol implementeren? Welke planning hoort daar bij? Welke inzet (ook hoeveel uren) is nodig van Gilde Opleidingen en door welke functies? Hoe neemt u de risico's zoveel mogelijk weg om hier op te anticiperen? We doelen hier op de risico's welke bij de opdrachtgever liggen. Wij gaan er van uit dat u uw eigen risico's beheersmatig heeft gemaakt. Hoe ontzorgt u Gilde Opleidingen in het implementatietraject? Hoe ontzorgt u Gilde Opleiding in de implementatie als de beperkingen die corona-maatregelen opwerpen nog van kracht zijn? Welke werkzaamheden neemt u op zich en wat verwacht u van de opdrachtgever? U scoort maximaal indien u alle aspecten belicht en de beschreven visie herkenbaar en vertaalbaar is naar Gilde opleidingen. De door Opdrachtnemer in te zetten uren welke aansluiten op het plan van aanpak dienen te zijn opgenomen in de prijsopgave (prijzenblad bijlage 8) (maximaal 4 pagina's onopgemaakte tekst, u kunt als extra bijlage bijvoorbeeld een projectplanning toevoegen of afbeeldingen.)

K4 Beschikbaarheid en aanpassingen in het systeem (SLA technische voorzorgsmaatregelen,)

In hoeverre kunnen de “key users” van Gilde kleine aanpassingen in het programma doen (velden toevoegen etc.) en in hoeverre is de reactie tijd van de Opdrachtnemer om gangbare veranderingen in het programma door te voeren? Welke KPI's kunt u geven voor RPO/RTO, beschikbaarheid,

maintenance window en respons/oplostijden? Welke maatregelen heeft u getroffen om deze KPI's af te kunnen geven. De voorgestelde KPI's maken onderdeel uit van de inschrijving. (maximaal 1 pagina) U kunt uw SLA bijvoegen.

K5 Referentieproject

Inschrijvers geven aan de hand van een succesvoorbeeld aan hoe zij een soortgelijke dienstverlening bij een onderwijsinstelling of vergelijkbare opdrachtgever hebben gedaan en wat de resultaten zijn voor deze opdrachtnemer. Een pluspunt is als dit traject binnen een vergelijkbaar tijd (half jaar) is uitgevoerd en de kosten vergelijkbaar zijn. Het gaat bij deze vraag niet om een opsomming van vergelijkbare trajecten maar om een beknopte uitwerking van één traject. Wanneer Gilde Opleidingen dit wil verifiëren bij de referentie dan heeft de inschrijver daar geen moeite mee.

(maximaal 2 pagina's A4). Laat in dit referentieproject zien:

- Welke aanpak is toegepast?
- Hoeveel uren zijn besteed aan begeleiding vanuit Opdrachtnemer en hoeveel uren zijn noodzakelijk aan de kant van Opdrachtgever?
- In hoeverre draagt de applicatie bij aan de doelstellingen van de referentie opdrachtnemer. Levert de oplossing het gewenste resultaat?

K6 Schaalbaarheid

In paragraaf 1.2.3 staat een indicatie van het aantal gebruikers van het systeem. Dit kan zo maar een stuk hoger of lager komen te liggen wanneer het aantal gebruikers, documenten, etc. verandert. Kunt u ons inzicht geven in het prijsmodel en de mogelijkheden voor Gilde Opleidingen om invloed uit te oefenen bij bijvoorbeeld een pay-as-you-go model. Gilde Opleidingen wenst een systeem te kiezen waarvan de jaarlijkse kosten acceptabel zijn en passen bij het gebruik van het systeem. Ook als dit gebruik verandert. Flexibiliteit zal in deze kwaliteitsvraag een hogere score opleveren. 1 pagina A4.

Voor de onderdelen K1 t/m K6 Dient u minimaal 33 punten te scoren om in aanmerking te komen voor de presentatie. Inschrijvers welke op dat moment minder dan 33 punten hebben gescoord worden verder uitgesloten voor mededinging voor de overeenkomst.

K7 Demonstratie werkende applicatie - gebruikersvriendelijkheid

Na beoordeling van gunningcriterium K1 tot en met K6 en K8 (de prijs) wordt een voorlopige ranking gemaakt. Maximaal vier inschrijvers welke op dat moment het beste scoren zullen worden uitgenodigd voor een demonstratie van het systeem. Mocht het bij een voorlopige rangschikking niet meer mogelijk zijn dat u een eerste plaats kunt bereiken dan zal u hiervoor in kennis gesteld worden en is een presentatie geven voor beide partijen niet meer wenselijk. Het systeem is bij voorbaat ingericht op een manier zoals dit voor Gilde Opleidingen zou kunnen werken. De beoordeling zal gedaan worden op overzichtelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en eventuele rapportages. Er wordt gekeken naar de gevraagde integratie met telefonie, bronsystemen (hoeft niet ons bronsysteem maar de koppeling met een bronsysteem moet zichtbaar gemaakt worden), de kennisbank en de koppeling naar de 2^e lijn in de omnichannel dienstverlening. Uiteraard willen wij ook zien hoe het systeem omgaat met omnichannel dienstverlening. Tevens kunt u hier nog het plan van aanpak toelichten en de beoogde projectleider welke dit traject zal oppakken aan ons voorstellen. Deze demonstratie is gepland op 12 januari 2021 (reserveer deze datum alvast in uw agenda). Tijdens deze presentatie zijn behalve de beoordelingscommissie van de aanbesteding ook gebruikers van het systeem aanwezig. Het is van belang dat de Projectleider welke de software gaat implementeren en het belangrijkste aanspreekpunt is aanwezig zal zijn en een deel van de presentatie zal doen.

Tijdens de presentatie zal:

- gelet worden op sensitiviteit, flexibiliteit en het anticiperen op de organisatie.
- gekeken worden naar de gebruiksvriendelijkheid van het systeem, rapportages etc.;
- beoordeeld worden of de beantwoording van de vragen bevredigend is en to the point;
- gekeken worden naar de helderheid van projectaanpak en juiste fasering in tijd.

De presentatie duurt maximaal 60 minuten. Bij het gesprek is de beoordelingscommissie aanwezig. Na afronding van de gesprekken worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. **Voor de demonstratie dient u minimaal een goed te Scoren! Opdrachtgever wenst een bewezen oplossing te beoordelen welke zowel de uitvraag als de**

inschrijving doet bevestigen. Indien de Bewezen oplossing hier aan niet kan voldoen dan zal de inschrijving verder worden uitgesloten en terzijde worden gelegd.

4.3 Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie bestaat in ieder geval uit een informatiemanager, een ICT architect, medewerkers van het Infopunt, teamleider Infopunt, hoofd Facilitair en de procesbegeleider vanuit afdeling inkoop.

4.4 Prijs

K8 De prijs zal beoordeeld worden op een uiteindelijke totaalprijs. Prijzenblad (bijlage 8) Het prijzenmodel is zo samengesteld dat verschillende vormen aangeboden kunnen worden. Vaste fee bedragen of verrekening naar het aantal licenties. Tevens een fictief aantal van consultancy uren is hier in mee genomen op het moment dat alles opgeleverd is. Het totaalbedrag bepaald de prijs voor beoordeling K8. Reiskosten en dergelijke dienen in de prijs te zijn meegenomen. Inzet zal altijd gebaseerd zijn op minimaal halve werkdagen. Gezien de maatschappelijke verantwoordelijkheid en gepaste manier om overheidsgeld te besteden worden de uurtarieven gemaximaliseerd op 100 Euro excl. BTW. Manipulatief inschrijven en aanpassen van formules in het prijzenblad leidt tot uitsluiting. U kunt wel aanvullende kosten in de lichtblauwe velden beschrijven. **De vergelijkingsprijs is de totaalprijs van Investering van het pakket, waaronder de implementatie en aanschafprijs. Tevens de jaarlijkse kosten van het pakket op basis van een vast bedrag en / of verrekening naar het aantal licenties. Er is dus geen ruimte voor niet nader genoemde kosten gedurende vier jaar! Indien deze er zijn dan kunt u die benoemen op het prijzenblad. Zodat alle aanbiedingen zonder verborgen kosten met elkaar worden vergeleken.**

4.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Na sluiting van de offertetermijn wordt allereerst van iedere inschrijver beoordeeld of de offerte voldoet aan de inschrijvingsvereisten (tijdigheid, volledigheid en rechtsgeldigheid). Offertes die niet aan deze eisen voldoen worden niet verder in behandeling genomen.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver kan verklaren te voldoen aan de minimeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen (par 4.2.)

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in deze offerteaanvraag gestelde eisen en de economisch meest voordelige offerte heeft ingediend. In het geval dat offertes in hun uiteindelijke totaalscore gelijk eindigen, dan zal de optelsom van de punten K1 t/m K7 de doorslag geven. Tevens is het een vereiste dat voor K1 t/m K6 minimaal 36 punten gescoord moeten worden en voor K1 t/m K7 minimaal 48 punten. Bij een lagere score zal uw inschrijving terzijde worden gelegd en komt u niet in aanmerking voor een overeenkomst.

De beoordeling van de "Criteria met betrekking tot Kwaliteit" geschiedt door middel van het toekennen van scoringspercentages per onderdeel (K1 t/m K7). Het te scoren percentage bestaat uit een bevinding zoals aangegeven in onderstaande tabel:

De kwaliteit wordt beoordeeld conform de wensen genoemd in hoofdstuk 4.2 en zullen worden beoordeeld door een gunningscommissie. De beoordeling zal geschieden op basis van consensus.

	<i>Sub gunning criterium kwaliteit</i>	<i>Wegingsfactor</i>
K1	Eisen en Nice to have	15 punten
K2	Visie Omnichannel en klantgerichtheid	6 punten
K3	Plan van aanpak en ontzorgen tijdens implementatie	16 punten
K4	Beschikbaarheid en SLA	10 punten
K5	Referentieproject	6 punten
K6	Schaalbaarheid	7 punten
K7	Demonstratie en gebruiksvriendelijkheid	15 punten
K8	Prijs	25 punten
	TOTAAL	100 PUNTEN

5.4 Beoordelingsmethodiek op vragen (par 4.2.)

De beoordeling van de “Criteria met betrekking tot Kwaliteit” geschiedt door middel van het toekennen van scoringspercentages per onderdeel (K1 t/m K7). Het te scoren percentage bestaat uit een bevinding zoals aangegeven in onderstaande tabel:

Beoordeling
Uitstekend. U behaalt 100% van het maximaal aantal punten voor de wens, wanneer uit het antwoord van de Inschrijver blijkt dat de vraag volledig is begrepen: het antwoord van de Inschrijver is compleet, alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij Opdrachtgever. Daarnaast is het gegeven antwoord onderscheidend ten opzichte van andere Inschrijvers en van toegevoegde waarde.
Goed. U behaalt 80% van het maximaal aantal punten voor de wens, wanneer uit het antwoord van de Inschrijver blijkt dat de vraag volledig is begrepen: het antwoord van de Inschrijver is compleet, alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij Opdrachtgever.
Redelijk. U behaalt 60 % van het maximaal aantal punten voor de wens wanneer de uitwerking aansluit bij het gevraagde maar één of enkele aandachtspunten zijn niet volledig uitgewerkt of toepasbaar.
Matig U behaalt 20 % van het maximaal aantal punten voor de wens wanneer één of meer aandachtspunten ontbreken of de uitwerking deels aansluit bij het gevraagde.
Slecht. U behaalt 0 % van het maximaal aantal punten voor de wens wanneer u geen antwoord geeft of de beantwoording van de wens niet voldoet.

5.5 Beoordeling van de prijs

De totaalprijs, K8 komt tot stand door het invullen van het prijzenblad. Aanbestedende Dienst wil de inschrijvingen eerlijk met elkaar vergelijken en wil dan ook dat alle kosten zijn opgenomen. Andere kosten dan op het prijzenblad zijn vermeld kunnen niet in rekening gebracht worden.

Ter bepaling van de inschrijfsom dient u (Bijlage 8) volledig in te vullen. De Inschrijving met de laagste inschrijfsom behaalt de maximale score. De opvolgende Inschrijvingen behalen met hun hogere inschrijfsommen lagere scores conform de onderstaande formule (negatieve scores worden niet toegekend, de laagst mogelijke score is 0 punten) De maximale score is 30 punten (afronding op één cijfer achter de komma.

$$Score = 25 - \left(\left(\frac{(Aangeboden\ Totaalprijs - Laagste\ Totaalprijs)}{Laagste\ Totaalprijs} \right) \times 25 \right)$$

Voorbeeld Leverancier A 1.000 Euro, B. 700 Euro, C 900 Euro

Leverancier B heeft de laagste inschrijfprijs en scoort dan 25 punten

Leverancier C scoort dan

$$Score = 25 - \left(\left(\frac{(900 - 700)}{700} \right) \times 25 \right)$$

25 – 7 = 18 punten

Leverancier A scoort dan

$$Score = 25 - \left(\left(\frac{(1000 - 700)}{700} \right) \times 25 \right)$$

25 – 10,5 = 14,5 punten

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

5.6 Rangschikking

De inschrijver met de uiteindelijk hoogste score zal de opdracht gegund krijgen.

Wanneer er twee inschrijvers op de eerste plaats belanden, wordt opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit behaald hebben, zal de winnende partij bepaald worden door middel van loting.

6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de winnende inschrijver een gunningsbericht verstuurd. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing wordt aangegeven aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Na ontvangst van een afwijzingsbrief kan een afgewezen inschrijver bezwaar aantekenen. Dat dient te gebeuren voor afloop van de in de planning van deze aanbesteding standstill termijn. Inschrijver kan bezwaar maken door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Den Bosch.

De inschrijving van de als eerste gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd. Indien onomstotelijk vast komt te staan dat aan alle vereisten is voldaan wordt, indien bezwaar van afgewezen inschrijvers uitblijft, de overeenkomst getekend na afloop van de standstill termijn. Indien blijkt dat niet aan alle vereisten wordt voldaan wordt de inschrijving van de tot dan toe als eerste gerangschikte inschrijver uitgesloten. Vervolgens worden de overgebleven inschrijvingen opnieuw gerangschikt en worden aangepaste gunnings- en afwijzingsbrieven verzonden waarin wordt bekend gemaakt dat de op dat moment als eerste gerangschikte inschrijver de opdracht krijgt gegund. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen de bekendgemaakte voorgenomen gunningsbeslissing, dient de inschrijver hiertegen in beroep te gaan binnen 20 kalenderdagen na bekendmaking door betekening van een kort geding. Eerder genoemde termijn is een vervaltermijn hetgeen betekent dat indien inschrijver/gegadigde na ommekomst van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure zal Aanbestedende Dienst een proces verbaal van gunning opstellen.