



**Gemeente
Amsterdam**

Aanbestedingsleidraad Europese openbare aanbesteding

Levering, implementatie en onderhoud van een CRM- Systeem.

ten behoeve van

gemeente Amsterdam

Opdrachtgever:	gemeente Amsterdam
Vertegenwoordigd door:	Mevr. L. van Walsum Opdrachtgever
Contactpersoon:	Dhr. M. Wiese Lead Buyer ICT
Adressering:	Gemeente Amsterdam ICT Afdeling Leveranciersmanagement
E-mail:	m.wiese@amsterdam.nl
Inkoopcode:	AICT-2020-0135
Datum:	26 april 2021
Versie:	1.0 (def)

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
De Opdracht.....	5
1.1 Doelstelling, omschrijving en context van de Aanbesteding.....	5
1.2 Achtergrond.....	5
1.3 Visie.....	6
1.4 Urgentie.....	6
1.5 Fusie Weesp.....	6
1.6 Doelstelling van de opdracht.....	6
1.7 Indeling in percelen.....	7
1.8 Uitgangspunten dienstverlening.....	7
1.9 Toegevoegde waarde.....	8
1.10 Beoogd resultaat.....	8
1.10.1 Soort overeenkomst.....	9
1.10.2 Toepasselijke algemene voorwaarden.....	9
1.10.3 Duur Overeenkomsten.....	9
1.10.4 Wachtkamerovereenkomst.....	9
1.10.5 Raming waarde van de Opdracht.....	9
1.11 Gemeentelijke beleidsuitgangspunten.....	10
1.11.1 Informatie over de gemeente Amsterdam als opdrachtgever.....	10
1.11.2 Social Return.....	10
1.11.3 Duurzaamheid en milieu.....	11
1.11.4 Midden en kleinbedrijf (MKB).....	11
1.11.5 Evaluatie.....	11
1.11.6 Integriteit.....	11
1.11.7 Privacy / bescherming van persoonsgegevens.....	11
2 De procedure.....	12
2.1 Aanbestedingsprocedure en Planning.....	12
2.1.1 Planning.....	12
2.2 Lead Buyer en Contactpersoon van deze aanbesteding.....	12
2.3 Beoordelingsteam.....	13
2.4 Nota van Inlichtingen.....	13
2.5 Rechtsbescherming.....	13
2.5.1 Opmerkingen, suggesties of klachten.....	13
2.5.2 Tegenstrijdigheden.....	13
2.5.3 Geschillen.....	13
2.6 Onkostenvergoeding.....	14
2.7 Vertrouwelijkheid en publiciteit.....	14
2.8 Akkoordverklaring voorschriften en aanbestedingsdocumenten.....	14
2.9 Beoordelingsproces Inschrijving.....	14
2.9.1 Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften.....	15
2.9.2 Beoordeling op Geschiktheidseisen.....	15
2.9.3 Toets aan het Programma van Eisen.....	15
2.9.4 Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria en voornemen tot gunning van de Opdracht.....	15
2.9.5 Verificatiefase en screening winnende Inschrijver.....	15

2.9.6	Stopzetten Aanbesteding.....	16
3	Voorschriften bij de Aanbesteding.....	17
3.1.1	Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument	19
3.1.2	Beroep op derden.....	19
3.1.3	Combinatie en Onderaanneming	19
3.1.4	Nederlandse Taal	20
3.2	Conformiteit en gestanddoeningstermijn.....	20
3.2.1	Onherroepelijk aanbod.....	20
3.3	Mededinging	20
3.4	Belangenverstrengeling	21
4	Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en bijzondere uitvoeringsvoorwaarde SR	22
4.1	Uitsluitingsgronden.....	22
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	22
4.2	Overige Geschiktheidseisen	22
4.2.1	Beroepsbekwaamheid.....	22
4.2.2	Geschiktheidseisen	23
4.2.3	Financieel-economische draagkracht	24
4.3	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return	26
4.3.1	Invulling van de verplichting	26
4.3.2	Procedure na gunning	26
4.4	Beleidsmaatregelen integriteit en overeenkomsten.....	28
5	Programma van Eisen.....	30
5.1	Evaluatie van de Opdracht	30
6	Beoordeling van de Inschrijving	31
6.1	Beoordeling Inschrijvingen	31
6.2	Gunningscriterium	31
6.2.1	Rangschikking.....	31
6.3	Beoordeling kwaliteit	32
6.4	Beoordelingssystematiek	33
6.4.1	Subgunningscriterium Prijs	33
6.4.2	Eindscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving	33
6.4.3	Gunningscriteria.....	34
6.5	Gunningsbeslissing.....	40
7	Begrippenkader.....	41
	Overzicht Bijlagen en Formulieren	45

Bijlagen

1. Bijlage 1 Programma van Eisen;

2. Bijlage 2 Concept Overeenkomst;
3. Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst;
4. Bijlage 4 Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Amsterdam (GIBIT);
5. Bijlage 5 Formulieren;
6. Bijlage 6 Concept Service Level Agreement (SLA);
7. Formulier B Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
8. Formulier C Referentieverklaring;
9. Formulier D Conformiteitenlijst Minimum-eisen;
10. Formulier E Gunningscriteria Kwaliteitsvragen;
11. Formulier F Prijzenblad;

De Opdracht

1.1 Doelstelling, omschrijving en context van de Aanbesteding

In het kader van deze Aanbesteding is de gemeente Amsterdam (in het vervolg aangeduid als de Gemeente) voornemens een Customer Relationship Management systeem (hierna CRM-systeem) in te kopen.

1.2 Achtergrond

Binnen het cluster Sociaal is de directie Sport en Bos onder andere verantwoordelijk voor het beheren en verhuren van sportaccommodaties. De sportaccommodaties bestaan uit diverse velden voor buitensporten, maar ook zwembaden, hallen en gymzalen.

Sport en Bos onderhoudt contacten met organisaties en personen in Amsterdam en omstreken. Dit zijn de gebruikers van de gemeentelijke sportaccommodaties (sporthallen, sportvelden, gymzalen, zwembaden), maar ook de sportaanbieders die het sportaanbod in de niet-gemeentelijke accommodaties of de openbare ruimte verzorgen. Het netwerk van Sport en Bos bestaat verder o.a. uit scholen (en gymdocenten), evenementenorganisatoren, sportbonden, topsporters, niet-gemeentelijke sportaccommodaties, andere onderdelen van de gemeente Amsterdam enz.

De directie Sport en Bos bestaat uit zes onderdelen, drie daarvan maken regelmatig gebruik van het huidige CRM-systeem. Het is de bedoeling dat in de toekomst de andere onderdelen van Sport en Bos ook gaan werken met een CRM-systeem.

Op dit moment maakt Sport en Bos gebruik van het product Sugar CRM, dit CRM-systeem wordt gebruikt voor het ondersteunen van een aantal bedrijfsprocessen:

- Relatie en contactbeheer;
- Bewaking in- en uitgaande post (email);
- Contractbeheer;
- Archivering;
- Programma's en projecten Sportstimulering.

Kerngetallen gebruik huidige CRM applicatie

Organisatie	3763
Personen	18109
Locaties	1007
Contracten	370
Zaken	7317
Projecten	242

Het Sugar CRM contract loopt ten einde. Dit betekent dat een nieuw contract dient te worden afgesloten en dat dit via een Europese aanbesteding dient te worden uitgevoerd.

1.3 Visie

De directie Sport en Bos werkt samen met Informatievoorziening van het Cluster Sociaal (hierna IV Sociaal)aan het op orde krijgen van de systemen voor verschillende vormen van informatievoorziening, die de bedrijfsprocessen ondersteunen. Het op orde krijgen omvat verschillende aspecten, zoals:

- de wijze waarop contracten tot stand gekomen zijn;
- de aanwezigheid van een up-to-date verwerkersovereenkomst (VWO);
- het beschikbaar hebben van een veilige oplossing die voldoet aan de beveiligingsnormen / BIO van de gemeente;
- de mate waarin leverancier verplichtingen uit de Service Level Agreement nakomt ;
- de wijze waarop de software is ingericht, inclusief de van toepassing zijnde rechten en de daarbij behorende autorisaties.

De aanleiding om deze aanbesteding te starten is primair gelegen in het komen tot een rechtmatige overeenkomst, maar de andere hierboven genoemde aspecten spelen eveneens een rol.

1.4 Urgentie

Eind sept 2021 zal de aanbesteding afgerond dienen te zijn met en geresulteerd hebben in een definitieve gunning Voor een nieuw CRM-systeem voor Sport en Bos.

1.5 Fusie Weesp

Op 26 maart 2018 heeft de gemeente Weesp (circa 19.000 inwoners) besloten om naar aanleiding van de uitslag van een raadgevend referendum een ambtelijke fusie-traject in te zetten met de gemeente Amsterdam. Sinds 1 juni 2019 zijn de ambtenaren van de gemeente Weesp overgegaan naar de gemeente Amsterdam en sindsdien verricht de gemeente Amsterdam de dienstverlening voor de gemeente Weesp waarbij er een centrum-gastgemeenteregeling is overeengekomen. De gemeenteraden van Amsterdam en Weesp hebben begin 2020 ingestemd met het herindelingsontwerp gemeenten Weesp en Amsterdam. Het is de bedoeling dat met de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2022 deze herindeling een feit is en Weesp onderdeel wordt van de gemeente Amsterdam. Weesp behoudt haar eigen stadsrechten. Hierop vooruitlopend heeft Weesp het Inkoop- en Aanbestedingsbeleid van Amsterdam van toepassing verklaard op Weesp. Meer informatie over de gemeentelijke herindeling is te vinden op www.weesp.amsterdam.nl De mogelijkheid om de in deze aanbesteding uit te vragen dienstverlening uit te breiden naar de gemeente Weesp is daarom uitdrukkelijk een onderdeel van de in de markt te zetten opdracht.

1.6 Doelstelling van de opdracht

1. Er wordt een CRM systeem ingekocht op basis van een Software as a Service (SaaS) oplossing. Hierbij wordt de gemeente Amsterdam geen eigenaar van het product maar krijgt het "gebruiksrecht" van de software voor de gestelde contractperiode;
2. Het opleiding van Key-users en functioneel beheerders;
3. Daarnaast zullen er "koppelingen" worden afgenomen dan wel ontwikkeld. Hiermee wordt de link gelegd met diverse interne en externe informatiesystemen om gegevens uit te wisselen.
4. Het borgen van beheer & onderhoud;
5. **Voor 30 november 2021** dient het verwervingstraject en het CRM systeem operationeel opgeleverd te zijn, zodat de gebruikers ermee kunnen werken;

6. Het zorgdragen van efficiency winst door een aanzienlijke reductie van handmatige werkzaamheden;
7. Het mogelijk maken van het éénmalige invoeren van gegevens;
8. Tijd, plaats en apparaat onafhankelijk kunnen werken.

Kernfunctionaliteiten

Het aan te schaffen CRM systeem dient te voorzien in de volgende kernfunctionaliteiten:

- Relatiebeheer;
- Contractbeheer;
- Dossierbeheer;
- Management en beleidsinformatie;
- Document Archivering;
- Projectbeheer Sportstimulering;
- Operationele Rapportages.

Doorontwikkeling / innovatie

Tijdens de looptijd kan door gewijzigde omstandigheden de Overeenkomst aangepast moeten worden. Dit kan zijn door:

1. de mogelijkheid om meerwaarde te creëren voor gebruikers d.m.v aanpalende functionaliteiten te ontwikkelen welke logischerwijs vallen binnen de scope van deze aanbesteding;
2. voldoen aan herziende doelstellingen van de Gemeente;
3. voldoen aan gewijzigde wetgeving;
4. aanpassingen i.v.m. wijziging interne procedures en processen;
5. het koppelen met aanvullende interne/externe informatiesystemen.

Gezamenlijk zullen partijen de mogelijkheden onderzoeken of en hoe dergelijke verzoeken ingewilligd kunnen worden.

1.7 Indeling in percelen

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

1.8 Uitgangspunten dienstverlening

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

- dat de Opdracht op de eerste plaats zodanig wordt uitgevoerd dat wordt voldaan aan alle Eisen en Wensen;
- dat de functionele Eisen en Wensen zoveel mogelijk door middel van Standaard- en/of Derden programmatuur worden afgedekt;
- dat de migratie van gegevens van het oude naar het nieuwe systeem onderdeel zijn van de opdracht;
- dat de koppeling met het Alfresco (DMS-systeem) later gerealiseerd zal gaan worden met betrekking tot het onderdeel sluiten van zaken en deze opnemen in Alfresco. Het raadplegen van gesloten zaken in Alfresco dient bij de live-gang wel beschikbaar te zijn.

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

1.9 Toegevoegde waarde

Doelstelling van de aanbesteding is om meer toegevoegde waarde te leveren dan de huidige situatie.

De toegevoegde waarde is als volgt gedefinieerd:

- Technische componenten welke nu niet juist of optimaal functioneren (met name e-mail en agenda functionaliteiten) borgen dat deze nu wel optimaal functioneren;
- Het aanbrengen van een plafondprijs zodat de jaarlijkse kosten op het zelfde niveau blijven;
- Het vooraf bedingen van meerwerkkosten tegen een vast uurtarief;
- Het CRM systeem de komende jaren (flexibel) aan te kunnen (blijven) sluiten op de veranderende omgeving van de gemeente;
- Borging van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Door in de aanbesteding eisen en wensen te stellen aan de ICT Prestatie, zal deze na implementatie een meer robuuste infrastructuur vormen op basis van garanties ten aanzien van beschikbaarheid en beveiligingsmaatregelen.

1.10 Beoogd resultaat

De opdracht is afgerond als de volgende doelstellingen zijn behaald:

- Een operationele CRM applicatie voor Sport & Bos is binnen tijd en budget gerealiseerd;
- De migratie van de gegevens en relaties/verbanden van het huidige CRM-Systeem naar het nieuwe CRM-Systeem zijn uitgevoerd;
- Een operationele koppeling tussen de applicatie en MS Outlook is gerealiseerd;
- Alle rechten van (eind)gebruikers en beheerders correct zijn ingesteld;
- Alle in het PvE omschreven koppelingen zijn gerealiseerd, behoudens de Alfresco koppeling mbt het wegschrijven van afgesloten zaken van het systeem naar het DMS. ;
- De (service) afspraken en KPI's zodanig zijn ingericht dat erover gerapporteerd en bijgestuurd kan worden middels een Service Level Agreement (SLA)
- Na oplevering maar voor "livegang "er een pen & hacktest (PH test) is uitgevoerd door de Leverancier. Deze PH test dient door de Opdrachtgever als akkoord te worden aangemerkt, eventueel voorzien van opmerkingen;
- Dat er één (1) test rapportage is opgemaakt conform de uitgangspunten van de SLA. Vanuit deze rapportage moet het duidelijk zijn of de KPI's wel/niet zijn gehaald;
- De werkafspraken en procedures tussen beide partijen in de Dossier Afspraken en Procedures (DAP) zijn beschreven.
- Twee (2) functioneel beheerders en twee (2) key-users van de gemeente zijn opgeleid in het gebruik en beheer van de CRM Applicatie.

1.10.1 Soort overeenkomst

De Gemeente is voornemens om één (1) Overeenkomst te sluiten met één (1) Leverancier. Daarnaast wordt er ook een Wachtkamer overeenkomst afgesloten.

De inkoopfunctie van de Gemeente heeft als doel maximale maatschappelijke toegevoegde waarde te realiseren tegen marktconforme condities door de inzet van externe partijen. Door het inschrijven op deze Opdracht geeft Inschrijver aan deze doelstelling te ondersteunen. Zie voor meer informatie over de beleidsdoelstellingen van de Gemeente en hoe inkoop binnen de gemeente georganiseerd is, het 'Inkoop en Aanbestedingsbeleid van de Gemeente Amsterdam' zoals gepubliceerd op www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/

1.10.2 Toepasselijke algemene voorwaarden

De Aanbesteding wordt gevoerd volgens de Europese openbare procedure.

Op deze Aanbesteding is de volgende regelgeving van toepassing:

- Aanbestedingswet 2012 inhoudende regels omtrent aanbestedingen (Aanbestedingswet 2012).
- Gids Proportionaliteit, 3e herziening, februari 2021.

Op de in paragraaf 1.1.1 bedoelde Overeenkomst zijn de volgende algemene voorwaarden (Bijlage 4) van toepassing:

- Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden voor IT (GIBIT), met enkele specifieke Amsterdamse aanvullingen.

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

1.10.3 Duur Overeenkomsten

Opdrachtgever is voornemens om een Overeenkomst met één (1) Leverancier af te sluiten met een initiële looptijd van vier (4) jaar, waarbij de mogelijkheid bestaat de overeenkomst twee (2) maal met twee (2) optiejaar te verlengen.

1.10.4 Wachtkamerovereenkomst

Opdrachtgever sluit een Wachtkamerovereenkomst af met nummer 2 (Reserve 1). Deze Wachtkamerovereenkomst is bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Leverancier van deze Opdracht, en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan Reserve 1. Deze nieuwe Leverancier zal de uitvoering binnen een termijn van twee maanden moeten aanvangen. De Wachtkamerovereenkomst heeft een duur van maximaal één jaar gerekend vanaf eind september 2021 en is van toepassing op de gehele dienstverlening. Opdrachtgever verlangt niet van de Reserve 1 dat zij personeel, materieel of materiaal beschikbaar houden zolang zij nog geen Leverancier is.

1.10.5 Raming waarde van de Opdracht

De totale opdrachtwaarde wordt geschat op basis van de onderstaande financiële getallen. Dit betreft een indicatie, aan deze indicatie kunnen door de Inschrijvers geen rechten worden ontleend.

Omschrijving	Raming kosten ex btw	Karakter
Implementatie kosten conform prijzenblad	€ 85.000,-	Eenmalig
Jaarlijkse onderhoudskosten	€ 85.000,-	Per jaar
Voor uitbreiding i.v.m. toekomstige functionaliteiten, gewijzigde technologie, innovatie en/of uitbreiding van koppelingen.	300.000,-	Eenmalig
Transitiekosten (Exit procedure)	€ 15.000,-	Eenmalig

De totale opdrachtwaarden (incl. verlengingen) is circa € 1.082.000,-

De totale opdrachtwaarde kan hogen of lager uitvallen gezien dit mede afhankelijk is van de uiteindelijke gecontracteerde Leverancier en zijn financiële aanbieding opgenomen in het Prijzenblad. Daarnaast is het jaarlijks onderhoud gepasseerd op 130 licenties, hetgeen aangepast kan worden gelang de behoefte.

1.11 Gemeentelijke beleidsuitgangspunten

1.11.1 Informatie over de gemeente Amsterdam als opdrachtgever

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

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

1.11.2 Social Return

De gemeente Amsterdam heeft als doelstelling dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook sociale winst (return) moet opleveren. Daarom vraagt de gemeente haar Leveranciers een bijdrage te leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, of aan andere sociale opgaven in de stad. Voor meer informatie over het Social Return beleid van de gemeente Amsterdam, en de Doelgroep die valt onder Social Return zie: www.amsterdam.nl/socialreturn. Social Return wordt alleen toegepast op opdrachten met een waarde van meer dan €214.000,- over vier jaar.

Het Bureau Social Return

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

1.11.3 Duurzaamheid en milieu

Het Amsterdamse duurzaamheidsbeleid is verwoord in "de Agenda Duurzaamheid". De pijlers richten zich op duurzame innovatie, circulaire economie, materialen en consumenten, klimaat en energie en mobiliteit. Zie voor meer informatie: www.amsterdam.nl/duurzaam.

1.11.4 Midden en kleinbedrijf (MKB)

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

1.11.5 Evaluatie

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

1.11.6 Integriteit

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst(en) is de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten, verder te noemen "BIO", van toepassing. De BIO is op internet te vinden en te downloaden op <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/veiligheid/integer-handelen/beleidsstukken-bio/>.

Verdere informatie over de BIO en de integriteitsscreening staan in paragraaf 2.10.5 opgenomen.

1.11.7 Privacy / bescherming van persoonsgegevens

De Gemeente en in bepaalde gevallen haar Leveranciers verwerken voor de uitvoering van verschillende taken persoonsgegevens van burgers. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot natuurlijke personen. De regels over het verwerken van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG'). Hieronder valt ook de meldplicht datalekken. Wanneer bij de uitvoering van een opdracht sprake is van het verwerken van persoonsgegevens en Leverancier kwalificeert daarbij als 'verwerker' in de zin van de van de AVG, is de Gemeente verplicht een verwerkersovereenkomst afsluiten met de Leverancier. De Privacy Officer van de gemeente adviseert over de verwerkersovereenkomst en de daarin op te nemen organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen.

2 De procedure

2.1 Aanbestedingsprocedure en Planning

De Gemeente heeft ervoor gekozen om de Opdracht aan te besteden middels een Europese Openbare procedure.

2.1.1 Planning

De Planning van deze aanbestedingsprocedure is als volgt:

Nr.	Activiteit	Datum
1	Datum aankondiging van deze Aanbesteding op TENDERNED	26-apr-21
2	Uiterste datum voor het indienen van vragen voor 1 ^{ste} Nota van Inlichtingen	7 mei 2021 (17:00)
3	Publiceren 1 ^{ste} Nota van Inlichtingen op TenderNed	14-mei-21
4	Uiterste datum voor het indienen van vragen voor 2 ^{de} Nota van Inlichtingen	19 mei 2021 (17:00)
5	Publiceren 2 ^{de} Nota van Inlichtingen op TenderNed	26-mei-21
6	Uiterlijke inschrijvingsdatum in kluis TenderNed.	10 juni 2021 (17:00)
7	Opening kluis	10 juni 2021 (17:10)
8	1 ^e Mededeling welke drie (3) partijen een Softwaredemonstratie mogen geven.	9-jul-21
9	1 ^e Standstil termijn afgefallen inschrijvingen 1 ^e fase	9 juli t/m 20 aug 2021
10	Softwaredemonstratie door maximaal drie (3) Inschrijvers	17 en 19 aug 2021
11	2 ^e Mededeling Gunningsbeslissing en verzenden proces verbaal van gunning door Gemeente. Hierbij is zowel kwaliteit als prijs beoordeeld.	20-aug-21
12	Stand still termijn	20 aug t/m 10 sept 2021
13	Versturen gunning	13-sept-2021
14	Afsluiten Overeenkomst	Week 37
15	Start dienstverlening	Week 38

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

2.2 Lead Buyer en Contactpersoon van deze aanbesteding

Deze aanbesteding wordt georganiseerd door Lead Buyer ICT in opdracht van de afdeling Sport en Bos, cluster Sociaal. Laatstgenoemde zal de feitelijke afnemer zijn onder de Overeenkomst met Leverancier. De Contactpersoon voor alle vragen, klachten en opmerkingen in het kader van deze aanbesteding is:

Naam: dhr. M. Wiese

Emailadres: m.wiese@amsterdam.nl

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

van de gemeente Amsterdam ten behoeve van het opvragen van referenties, waar de Gemeente opdrachtgever van is.

2.3 Beoordelingsteam

De Gemeente heeft een onafhankelijk en ter zake kundig multidisciplinair Beoordelingsteam samengesteld. Dit team kent diverse vertegenwoordigers van de volgende afdelingen:

- Sport en Bos;
- Informatievoorziening/ICT;
- Lead Buyer ICT, Leveranciersmanagement.

2.4 Nota van Inlichtingen

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

2.5 Rechtsbescherming

2.5.1 Opmerkingen, suggesties of klachten

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

2.5.2 Tegenstrijdigheden

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

2.5.3 Geschillen

2.5.3.1 Nederlands recht

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

2.5.3.2 Rechtsbescherming en opschortende termijn

Indien een Gegadigde zich niet kan verenigen met de inhoud van de aanbestedingsstukken, de beantwoording van vragen in het kader van nota's van inlichtingen of de reactie van de Gemeente op klachten van Gegadigde, dient Gegadigde voor het in paragraaf 2.1.1. bedoelde inschrijvingsmoment een kort geding aanhangig te maken.

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

2.6 Onkostenvergoeding

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

2.7 Vertrouwelijkheid en publiciteit

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

2.8 Akkoordverklaring voorschriften en aanbestedingsdocumenten

Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat:

1. hij akkoord gaat met alle in deze Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm)voorschriften en het Programma van Eisen;
2. hij akkoord gaat met de bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde Concept Overeenkomst (Bijlage 2), de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Amsterdam (GIBIT) (Bijlage 3) en de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 4).
3. hij ermee akkoord gaat dat de Gemeente zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken binnen tien dagen officiële bewijsstukken/verklaringen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in deze Inschrijving of in het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Formulier B) is geschreven en/of verklaard, komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning, zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

2.9 Beoordelingsproces Inschrijving

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

De Gemeente beoordeelt de Inschrijving op de volgende punten:

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

5. Verificatie en screening winnende Inschrijver.

2.9.1 Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften

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

2.9.2 Beoordeling op Geschiktheidseisen

Om te bepalen welke Inschrijvers voor gunning van de Opdracht in aanmerking komen, beoordeelt de Gemeente in eerste instantie de Inschrijver op de Geschiktheidseisen, zoals omschreven in Hoofdstuk 4. De Gemeente controleert in het kader van artikel 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet en aan de hand van het door de Inschrijver ingediende formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), de juistheid van de verstrekte gegevens en gevraagde andere bewijsstukken.

2.9.3 Toets aan het Programma van Eisen

Van de Inschrijvers die geschikt zijn bevonden, zoals beschreven in paragraaf 2.9.2, wordt beoordeeld of hun Inschrijving voldoet aan het Programman van Eisen (hoofdstuk 5).

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

Indien de Inschrijver aan de Geschiktheidseisen voldoet en zijn Inschrijving volledig en conform de in de Leidraad gestelde voorschriften is opgesteld en voldoet aan de minimumeisen, komt zijn Inschrijving in aanmerking voor verdere beoordeling in het kader van de Gunningscriteria, zoals deze zijn gesteld in Hoofdstuk 6. De Gemeente beoordeelt aan de hand van deze criteria welke Inschrijving de winnende Inschrijving is. In paragraaf 6.2 is de beoordelingssystematiek beschreven. De Gemeente deelt de Gunningsbeslissing mede aan alle Inschrijvers en neemt een opschortende termijn als bedoeld in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet van 20 dagen in acht. Indien tijdens de opschortende termijn Inschrijvers geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om tegen de Gunningsbeslissing de voorgeschreven rechtsmaatregelen in te stellen, kan de Gemeente overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst met de winnende Inschrijver.

2.9.5 Verificatiefase en screening winnende Inschrijver

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

Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO Integriteit), Screening op integriteit

De middelen waarover de gemeente Amsterdam beschikt voor de uitvoering van haar publieke taken zijn 'van ons allemaal'. De Gemeente dient zorgvuldig met deze middelen om te gaan en ervoor te zorgen dat deze middelen zo goed mogelijk besteed worden. Integriteit is een kernwaarde van de Gemeente. Uitgangspunt voor de Gemeente is de integriteit van de eigen organisatie waarborgen én te voorkomen dat niet-integere partijen worden gefaciliteerd in hun activiteiten door middel van het aangaan of laten voortbestaan van overeenkomsten tussen deze partijen en de Gemeente. Voor de

uitvoering van haar integriteitsbeleid heeft de Gemeente onder meer de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO Integriteit) vastgesteld. Zie voor meer informatie:

<https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/veiligheid/integer-handelen/beleidsstukken-bio/>.

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

De screening als onderdeel van de aanbestedingsprocedure zal plaatsvinden aan de hand van onder andere de bewijsstukken voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en stukken die (op nader verzoek) door gegadigde worden aangeleverd alsmede op basis openbare en gesloten bronnen. Mocht er aanleiding zijn om verder onderzoek te doen, dan zal dit onderzoek worden uitgevoerd door de gespecialiseerde screeningsafdeling van de Gemeente (de Screeningsunit). In het kader van het onderzoek is het onder omstandigheden mogelijk dat er een Bibob-advies wordt aangevraagd bij het landelijk Bureau Bibob. Mocht dit het geval zijn, zal de inschrijver hier vooraf van op de hoogte worden gesteld. De uitkomst van de screening of het Bibob-advies kan ertoe leiden dat een inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de naar aanleiding van deze aanbesteding te sluiten Overeenkomst worden opgenomen.

2.9.6 Stopzetten Aanbesteding

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

3 Voorschriften bij de Aanbesteding

Wijze van Indiening

Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend door deze voor 10 juni 2021 (17:00) uur te uploaden op www.tenderned.nl. Inschrijvingen die na bovengenoemde datum en tijd worden ontvangen (in de digitale kluis), worden niet in behandeling genomen. Na ontvangst van uw Inschrijving ontvangt u een ontvangstbevestiging per e-mail / melding op deze site.

Indieningsvoorschriften ten aanzien van de Inschrijving

De Inschrijver dient ten behoeve van de Inschrijving gebruik te maken van de volgende documenten en invulformulieren:

Nr	Naam	Omschrijving	Aanlevermoment	Aan te leveren formaat
1.	Formulier B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
2.	Formulier C	Referentieverklaring	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
3.	Formulier D	Conformiteitenlijst Minimum-eisen	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
4.	Formulier E	Gunningscriteria Kwaliteitsvragen	Voor uiterste inschrijfmoment	MS-Word
5.	Formulier F	Prijzenblad	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
6.	Formulier G	Format Vragenformulier	Gedurende Aanbestedings-procedure (bij vragen)	MS-Excel
7.	Formulier H	Akkoordverklaring procedurevoorschriften en Akkoordverklaring rechtsgeldige Inschrijving	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
8.	Formulier I	Verklaring machtiging rechtsgeldige vertegenwoordiger (indien van toepassing)	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
9.	Formulier J	Opgave andere bedrijven uit holding die inschrijven (indien van toepassing)	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
10.	Formulier K	Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing)	Voor uiterste inschrijfmoment (indien van toepassing)	PDF
15.	Formulier L	verzekering verklaring verzekeringsmaatschappij (indien van toepassing)	Na Gunnings-beslissing	PDF
17.	Formulier M	Verklaring Belastingdienst	Na Gunnings-beslissing	Conform formaat Belastingdienst

18.	Formulier N	Gedragsverklaring aanbesteden	Na Gunnings- beslissing	Conform formaat Ministerie van Justitie en Veiligheid
-----	-------------	-------------------------------	----------------------------	---

Bij het indienen van de Inschrijving gelden de volgende vormvoorschriften:

1. De Inschrijving dient gebaseerd te worden op deze Leidraad en de Nota van Inlichtingen.
2. De Inschrijving en alle eventuele bijbehorende documenten en formulieren dienen rechtsgeldig ondertekend, uitsluitend te worden ingediend via www.tenderned.nl.
3. Bij de Inschrijving dient Inschrijver gebruik te maken van het bijgeleverde Prijzenblad (Formulier F) en invulformulieren.
4. Inschrijvers mogen de standaarddocumenten niet veranderen, behoudens in die gevallen waar dit expliciet door de Gemeente is toegestaan.
5. Inschrijver sluit geen andere stukken bij. In het geval wel andere stukken worden bijgevoegd, dan worden deze niet betrokken in de beoordeling van de Inschrijving.
6. In de Inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde dienst opgenomen. Inschrijver kan zich na uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.
7. De Inschrijving dient volledig en overzichtelijk te zijn opgesteld. Alle gevraagde informatie moet worden verstrekt en de Inschrijving dient antwoorden te bevatten op alle vragen.
8. De Inschrijving dient onvoorwaardelijk, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, of afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van de procedure.
9. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als deze niet onvoorwaardelijk is, als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen is voorgeschreven in deze paragraaf.

Documenten t.b.v. uw inschrijving opTenderNed	
De Inschrijver dient ten behoeve van de Inschrijving onderstaande documenten te uploaden op TenderNed	
Formulier	Omschrijving
Bijlage 5	Formulieren (H, I, J, en K)
Bijlage 6	Concept Service Level Agreement (SLA)
Formulier B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
Formulier C	Referentieverklaring.
Formulier D	Conformiteitenlijst Minimum-eisen.
Formulier E	Gunningscriteria (uw aanbieding op het onderdeel kwaliteit).
Formulier F	Prijzenblad.
Formulier H	Akkoordverklaring procedurevoorschriften en Akkoordverklaring rechtsgeldige Inschrijving
Formulier I	Verklaring machtiging rechtsgeldige vertegenwoordiger (indien van toepassing)
Formulier J	Opgave andere bedrijven uit holding die inschrijven.
Formulier K	Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing).

Gebruik Prijzenblad

Bij deze Aanbesteding hoort een Prijzenblad (Formulier F). Hieronder wordt uitgelegd hoe deze bijlage ingevuld dient te worden: Inschrijvers dienen alle gevraagde prijzen volledig in te vullen met gebruikmaking van het prijzenblad. Het Prijzenblad dient rechtsgeldig ondertekend, te worden ingediend via deze www.tenderned.nl. Het niet volledig invullen van deze bijlage, het aanbrengen van wijzigingen of het doen van aanvullingen in de prijzenbladen kan leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving. De prijsopgave dient in Euro's en exclusief BTW te geschieden.

3.1.1 Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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

3.1.2 Beroep op derden

Indien de Inschrijver voor enige geschiktheidseis als bedoeld in Hoofdstuk 4 een beroep moet doen op inbreng van derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer, dan toont Inschrijver in zijn Inschrijving aan dat hij een beroep op deze derden kan doen. De Inschrijver vermeldt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op welke derden hij een beroep doet. Derden waar een beroep op wordt gedaan dienen tevens het ingevulde en ondertekende UEA in te dienen.

3.1.3 Combinatie en Onderaanneming

3.1.3.1 Combinatie

Een combinatie van Ondernemers als Inschrijver is toegestaan. De combinatie dient aan te geven welke Ondernemer in de combinatie penvoerder is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en hoe de taakverdeling binnen de combinatie is geregeld. Partijen in een combinatie kunnen, tenzij zij voldoende aannemelijk maken de mededingingsregels niet te hebben overtreden, niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig. U dient een combinatie aan te melden middels het UEA.

De penvoerder van de combinatie dient er zorg voor te dragen dat bij de Inschrijving van de combinatie van alle deelnemers in de combinatie (combinanten) een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA-formulier wordt ingediend.

3.1.3.2 Onderaanneming

De Gemeente staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf, als Onderaannemer, voor het verrichten van de Managed Netwerkdiensten dan wel het Infrastructuurbeheer toe. De Inschrijver en de Onderaannemer geven in zijn Inschrijving in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de Onderaannemer en diens capaciteit. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij

gebreke daarvan volledig aansprakelijk. Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan dienen tevens het ingevulde en ondertekende UEA in te dienen.

3.1.4 Nederlandse Taal

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

3.2 Conformiteit en gestanddoeningstermijn

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

3.2.1 Onherroepelijk aanbod

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de Inschrijving bedraagt 60 kalenderdagen dagen na de openingsdag. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding.

3.3 Mededinging

De Gemeente maakt de gegadigden er ten overvloede op attent dat het verboden is overeenkomsten aan te gaan die ertoe strekken of ten gevolge hebben dat de mededinging op de Nederlandse markt of een deel daarvan wordt verhinderd, beperkt of vervalst betrokkenheid hebben of hadden.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om ten aanzien van gegadigden Inschrijvers, waarvan de Gemeente vermoedt dat zij ten behoeve van de opdracht een samenwerkingsverband in strijd met de Mededingingswet en/of andere mededingingsregels zijn aangegaan, een melding te doen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en/of deze Inschrijvers uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De Gemeente kan een gegadigde van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure uitsluiten wanneer deze aan de zijde van de Gemeente betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de aanbesteding, dan wel die gegadigde zich in verband met de aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest. Datzelfde geldt wanneer (rechts)personen uit de groep van gegadigde een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden.

3.4 Belangenverstrengeling

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

- deze aan de zijde van de Gemeente betrokken is, of is geweest, bij de (voorbereiding van de) aanbesteding,
- deze zich bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en andere (rechts)personen die betrokken zijn of zijn geweest bij de (voorbereiding van de) aanbesteding. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Ondernemer een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden.

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

4 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en bijzondere uitvoeringsvoorwaarde SR

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

4.1 Uitsluitingsgronden

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet en de facultatieve uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet. Om het gemeentelijk integriteitsbeleid als bedoeld in paragraaf 2.9.5 in de praktijk vorm te kunnen geven, past de Gemeente alle facultatieve uitsluitingsgronden toe op deze Aanbesteding.

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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

Bewijsstukken

De Inschrijver dient, als bewijsstukken bij zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument op verzoek van de Gemeente te kunnen verstrekken een Verklaring van de belastingdienst, Deze Verklaring dient op het moment van Inschrijven niet ouder dan zes maanden te zijn.

4.2 Overige Geschiktheidseisen

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

4.2.1 Beroepsbekwaamheid

Inschrijver moet zijn ingeschreven in het Handelsregister of het handelsregister van zijn Lidstaat. Aan de hand van het Handelsregister onderzoekt de Gemeente of de Inschrijving, inclusief de UEA, rechtsgeldig zijn ondertekend. Indien diegene die de Inschrijving ondertekent niet de vertegenwoordigingsbevoegde is op basis van het Handelsregister, dan dient bij de Inschrijving (achter Tab 2) een afschrift van de door de vertegenwoordigingsbevoegde rechtsgeldig ondertekende volmacht, te worden gevoegd.

4.2.2 Geschiktheidseisen

4.2.2.1 Financieel en economische draagkracht

De continuïteit van de onderneming van Inschrijver bij de uitvoering van deze Opdracht is voor de Gemeente een daadwerkelijk risico. De Gemeente beheerst dit risico door de financiële ontwikkeling van de onderneming van de Inschrijver over de afgelopen drie jaar te bezien.

De Gemeente wenst de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht te borgen. De Inschrijver verklaart door in te schrijven dat de financiële en economische draagkracht van zijn organisatie zodanig is dat de continuïteit van zijn dienstverlening in het kader van deze Opdracht niet in gevaar komt.

4.2.2.2 Jaarverslag en continuïteitsparagraaf

Voor de toetsing van de financiële draagkracht zal de Gemeente gebruik maken van de gedeponeerde jaarverslagen en accountantsverklaringen over de jaren 2019 – 2020. De gemeente zal deze jaarverslagen zelf opvragen bij de Kamer van Koophandel. Indien de jaarverslagen niet zijn gedeponeerd dan dient de winnende Inschrijver, na verzoek van de Gemeente, deze zelf aan te leveren.

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

4.2.2.3 Verzekering

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van de Gemeente bij de nakoming van de Opdracht. Het is voor de Gemeente van belang dat het maximum verzekerd bedrag en de hoogte van het eigen risico aansluiten bij de uitvoering van de Opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden (Overeenkomst met daarbij de Algemene Inkoopvoorwaarden) niet worden uitgesloten. De Gemeente zal in ieder geval aan de Inschrijver die voor Gunning in aanmerking komt, verzoeken aan te tonen dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld ten aanzien van de verzekering.

De Inschrijver vult formulier UEA (Formulier B) in en verstrekt indien - naar verwachting- het voornemen tot gunning aan hem bekend wordt gemaakt het volgende bewijsmiddel:

Een afschrift van een recent, bij inschrijving geldig polisblad (niet ouder dan één jaar) van een WA-verzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.000.000,- per jaar waarbij het eigen risico niet hoger mag zijn dan € 50.000. Deze polis dient in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toe te staan.

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

Het is niet noodzakelijk dat een combinatie als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

4.2.3 Financieel-economische draagkracht

4.2.3.1 Referenties

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

Item	Onderwerp
1	Ervaring met (semi) overheidsinstelling. U heeft in de afgelopen twee jaar ervaring met het opleveren van uw CRM-Syteem binnen een semi overheidsinstelling. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.
2	Implementeren en onderhouden U bent in staat succesvol een CRM systeem (inclusief interfaces/koppelingen) te implementeren en te onderhouden. Dit CRM Systeem betrof vergelijkbare functionaliteiten zoals gevraagd in deze aanbesteding. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.
3	Microsoft Exchange-integratie U bent in staat om een CRM-systeem aan te bieden dat gebruik maakt van een automatische synchronisatie met Microsoft Exchange-gegevens (specifiek gezien e-mails en agenda-items). Gemeente Amsterdam vraagt een oplossing die niet afhankelijk is van een Outlook-plugin, omdat er verschillende e-mailclients in gebruik zijn binnen en buiten de Citrix-omgeving. Voor het koppelen met Exchange dient gebruik te worden gemaakt van Exchange web services. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit blijkt dat u naar tevredenheid van opdrachtgever een automatische synchronisatie van Microsoft Exchange-gegevens levert binnen een CRM-systeem door middel van een koppeling via Exchange web services. (zie ook specs koppelingen)
4	Interfaces/ koppelingen U bent in staat om een CRM Systeem aan te bieden dat gebruik maakt van een automatische import en synchronisatie met externe relatie gegevensbronnen (op basis van API's) zoals bijv. (niet noodzakelijk) overheidsbasisadministraties, Kamer van Koophandel basisadministratie U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren dat u naar tevredenheid van opdrachtgever automatische " import en synchronisatie" functionaliteit(en) levert binnen een CRM Systeem.
5	Hosting U bent in staat om een CRM Systeem aan te bieden als een Software as a Service (SaaS) dienst. U toont aan dat u naar tevredenheid van opdrachtgever een CRM Systeem als een SaaS oplossing levert. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.
6	Informatiebeveiliging en privacy U bent in staat om een CRM Systeem aan te bieden inclusief de bijbehorende dienstverlening die voldoet aan geldende en logischerwijs te verwachten informatiebeveiligings- en privacy-

Item	Onderwerp
	wet en regelgeving binnen gemeentelijke organisatie. U toont aan dat u naar tevredenheid van opdrachtgever een CRM Systeem aanbiedt dat voldoet op het vlak van informatiebeveiliging- en privacy-wet binnen een gemeentelijke organisatie. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.

Voor de Kerncompetenties geldt:

- a. De Kerncompetentie is aantoonbaar middels een opdracht die in de laatste 3 (drie) jaar is uitgevoerd, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving.
- b. Korte beschrijving van de opdracht waaruit duidelijk de Kerncompetentie blijkt in maximaal 250 woorden (de woorden na de eerste 250 woorden worden niet gelezen). Uit deze gegevens moet blijken dat Inschrijver over de gevraagde Kerncompetentie beschikt voor de gevraagde dienstverlening. Onvolledige of te summiere beschrijving van de opdracht is geheel voor rekening van Inschrijver. Herstel van een onvolledige of te summiere beschrijving in de vorm van een nieuwe schriftelijke uitleg van maximaal 250 woorden is niet toegestaan.
- c. Per Kerncompetentie verstrekt Inschrijver maximaal 1 referentie.
- d. Inschrijver gebruikt zo veel referenties (dus ingevulde formats) als nodig is om alle Kerncompetenties aan te tonen. Eén referentie kan meerdere Kerncompetenties aantonen, maar het is niet toegestaan om meerdere referenties te gebruiken om één Kerncompetentie aan te tonen.
- e. De referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie van de Inschrijver of een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.
- f. Een Onderneming (een Inschrijver, een combinant of een derde) kan zich slechts beroepen op de (in samenwerkingsverband) opgedane ervaring indien de onderneming de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht.
- g. De Gemeente behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan hem overgelegde informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te (laten) controleren en te (laten) verifiëren. De Inschrijver is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

4.2.2.5 Kwaliteitsnormen

Inschrijver beschikt over een tweetal kwaliteitsmanagementsystemen binnen zijn organisatie. U kunt bij de Inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het UEA. Het bewijsstuk moet op één van de volgende wijzen kunnen worden aangeleverd:

Onderdeel	Omschrijving certificaat
Kwaliteitsmanagementsysteem	Certificaat volgens de norm ISO 27000 (specifiek gezien ISO/IEC 27001:2013 en 27002:2013)
<p><u>1: Certificaat</u> Voor beide certificaten geldt dat Inschrijver een certificaat moet kunnen overleggen dat voldoet aan gestelde ISO/IEC/ISAE norm en minimaal geldig is tot de uiterste datum van de inschrijving. Dit certificaat moet afgegeven zijn door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering.</p> <p><u>2: Gelijkwaardig certificaat</u> Voor beide certificaten geldt dat Inschrijver een gelijkwaardig certificaat als bedoeld onder 1</p>	

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

3: Gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem

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

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

4.3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return

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

4.3.1 Invulling van de verplichting

Bij deze opdracht verplicht de Leverancier zich een waarde gelijk aan tenminste vijf (5) % van de totale uiteindelijke opdrachtwaarde van de gehele overeenkomstperiode, inclusief eventuele verlengingen en/of onderhoudstermijnen (excl. BTW), aan te wenden voor Social Return.

4.3.2 Procedure na gunning

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

Bureau Social Return adviseert de Leverancier over de invulling van Social Return.

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

4.3.2.1 Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage

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

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

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

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

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

- a. inschaling van kandidaten uit de Doelgroep geschiedt conform de geldende CAO, bij het bedrijf zelf of - indien de kandidaat elders wordt geplaatst - bij een andere werkgever;
- b. indien de Leverancier bij het plaatsen van de Doelgroep gebruik maakt van subsidies of premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting;
- c. scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Kosten gemaakt in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd;
- d. begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de Doelgroep;
- e. het opvoeren van gemaakte kosten anders dan loonkosten, begeleidingskosten, opleidingskosten en facturen van Pantar en sociale firma's is alleen mogelijk in overleg en met goedkeuring vooraf vanuit Bureau Social Return.

4.3.2.2 Tekortkoming Social Return

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

4.4 Beleidsmaatregelen integriteit en overeenkomsten

- 13.1 Op deze overeenkomst is de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten, verder te noemen "BIO" van toepassing. De BIO is op internet te vinden en te downloaden op amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/veiligheid/openbare-orde/wet-bibob/beleidsregel/. Contractant verklaart kennis te hebben kunnen nemen van de BIO en verklaart door ondertekening van deze overeenkomst er uitdrukkelijk mee in te stemmen dat de BIO alleen via genoemde locatie op internet ter beschikking wordt gesteld.
- 13.2 Contractant verklaart dat op het moment van het sluiten van deze Overeenkomst geen Integriteitsrisico op hem van toepassing is. Onder Integriteitsrisico wordt verstaan:
- a. het door Contractant verrichten van gedragingen c.q. het plegen van of deelnemen aan misdrijven of overtredingen als vermeld in artikel 4 en 5 van de BIO. Onder deelnemen aan een misdrijf of overtreding wordt verstaan: het doen plegen, medeplegen, uitlokken en medeplichtigheid als bedoeld in artikel 47 en 48 Wetboek van Strafrecht;
 - b. het feit dat tegen Contractant strafvervolging is ingesteld;
 - c. het door Contractant niet tijdig voldoen aan zijn verplichtingen ten aanzien van sociale zekerheidsbijdragen en/of belastingen.
- 13.3 Contractant verklaart geen kennis te hebben van Integriteitsrisico's die op aan Contractant gelieerde partijen van toepassing zijn. Personen of partijen worden in ieder geval, maar niet uitsluitend, geacht gelieerd te zijn aan Contractant indien zij:
- direct of indirect leiding aan Contractant geven;
 - bij de uitvoering van de Overeenkomst een belangrijke rol vervullen of hebben vervuld;
 - over Contractant zeggenschap hebben;
 - aan Contractant vermogen verschaffen;
 - onderdeel zijn van dezelfde groep als bedoeld in artikel 2:24b BW;
 - of anderszins in een samenwerkingsverband tot Contractant T staan.
- 13.4 Contractant verplicht zich om zich gedurende de looptijd van de overeenkomst te onthouden van niet-integere gedragingen, waaronder in ieder geval worden de verstaan de gedragingen als bedoeld in het tweede lid onder a en c van dit artikel.
- 13.5 De Gemeente kan het Landelijk Bureau Bibob op grond van artikel 5a Wet Bibob over Contractant om advies vragen alvorens opschorting of ontbinding van de overeenkomst, dan wel beëindiging van de rechtshandeling, indien een van de situaties zich voordoet zoals bedoeld in artikel 9, derde lid Wet Bibob.
- 13.6 Contractant zal de Gemeente onverwijld op de hoogte stellen indien en zodra Contractant kennis heeft genomen van het feit dat hij onderwerp is van strafrechtelijk onderzoek of dat tegen Contractant of een aan Contractant gelieerde partij strafvervolging is ingesteld.
- 13.7 Contractant meldt aan de gemeente elke overname van de onderneming van en elke wijziging in de zeggenschapsverhouding binnen de onderneming die leidt tot een significante wijziging in de zeggenschap (waarbij geldt dat elke wijziging in de zeggenschap groter dan 10% significant is).
- 13.8 De gemeente heeft het recht om Contractant gedurende de looptijd van de Overeenkomst te screenen op het bestaan van een Integriteitsrisico. Indien de gemeente hiertoe de medewerking van Contractant nodig heeft, zal Contractant deze op eerste verzoek verlenen.
- 13.9 De Gemeente heeft het recht om door Contractant bij de uitvoering van deze overeenkomst te betrekken derden te screenen op het bestaan van een Integriteitsrisico. Contractant staat er

voor in dat bij de uitvoering van deze overeenkomst te betrekken derden hun medewerking aan deze screening daartoe op eerste verzoek van de Gemeente verlenen. Op grond van een Integriteitsrisico kan de Gemeente de inschakeling van een derde partij weigeren of verlangen dat de inschakeling van deze derde partij wordt beëindigd, tenzij voornoemde beëindiging in redelijkheid niet van de Contractant kan worden verlangd.

13.10 De kosten van de screening komen voor rekening van de Gemeente, tenzij de Overeenkomst naar aanleiding van de screening kan worden ontbonden of beëindigd op basis van lid 11 van dit artikel.

13.11 De gemeente kan de uitvoering van de Overeenkomst en elke andere overeenkomst tussen de Contractant en de gemeente onmiddellijk en naar eigen keuze opschorten, of beëindigen door middel van ontbinding of opzegging, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen, indien:

- Contractant niet conform de waarheid heeft verklaard ten aanzien van het bepaalde in het tweede bullit van dit lid.
- Contractant of gelieerde partij onherroepelijk is veroordeeld voor het plegen of deelnemen aan delicten als bedoeld in artikel 4 lid 1 van de BIO.
- Contractant of gelieerde partij onherroepelijk is veroordeeld voor het plegen of deelnemen aan delicten als bedoeld in artikel 5 lid 3 van de BIO.
- Contractant of gelieerde partij een ernstige fout in de uitoefening van zijn beroep heeft begaan als bedoeld in artikel 5 lid 4 en 5 van de BIO.
- Al dan niet blijkend uit een Bibob-advies, gevaar bestaat dat een Overeenkomst door de Contractant mede zal worden gebruikt om (i) uit gepleegde strafbare feiten verkregen of te verkrijgen, op geld waardeerbare voordelen te benutten, (ii) strafbare feiten te plegen of (iii) dat teneinde een Overeenkomst te sluiten een strafbaar feit is gepleegd.
- Door de bevoegde autoriteiten strafvervolgning tegen Contractant of een aan Contractant gelieerde partij is ingesteld.
- Contractant niet tijdig heeft voldaan aan zijn verplichtingen ten aanzien van sociale zekerheidsbijdragen en/of belastingen.
- Contractant of de derde partij als vermeld in lid 9 van dit artikel onvoldoende zijn/haar medewerking heeft verleend in het kader van een screening door de Gemeente of een in opdracht van de Gemeente uitgevoerde screening, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend als sprake is van een omstandigheid als beschreven in artikel 4 Wet Bibob.
- Ten aanzien van Contractant of aan Contractant gelieerde partij sprake is van andere integriteitsrisico's dan vermeld in dit lid, waardoor onverkorte instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de Gemeente kan worden gevergd.

13.12 Alvorens de gemeente overgaat tot het opschorten, of beëindigen door middel van ontbinding of wel opzegging conform lid 11, zal de gemeente beoordelen of de te nemen maatregel proportioneel is in het licht van de ernst van de geconstateerde integriteitsrisico en de al genomen maatregelen door de Contractant.

13.13 Indien de gemeente de Overeenkomst op basis van lid 11 van dit artikel ontbindt, geheel of gedeeltelijk beëindigt, verbeurt Contractant onmiddellijk, zonder dat enige verdere actie of formaliteit is vereist, jegens de gemeente een boete ten bedrage van €25.000 zonder dat de gemeente enig verlies of schade behoeft te bewijzen en onverminderd het recht van de gemeente om aanvullende schadevergoeding te vorderen.

13.14 Contractant vrijwaart de gemeente voor claims van derden als gevolg van een opschorting, ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

5 Programma van Eisen

De Inschrijving dient te voldoen aan minimum eisen (Bijlage 1). Indien de Inschrijver niet aan deze Eisen voldoet neemt de Gemeente de Inschrijving niet in beoordeling. Eisen zijn dus minimum randvoorwaarden waaraan de Inschrijving dient te voldoen om de Inschrijving te kunnen beoordelen.

5.1 Evaluatie van de Opdracht

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

- De kwaliteit;
- De prijs;
- Service, nazorg onderhoudstermijnen en garantie;
- Algemene ervaringen met Leverancier.

6 Beoordeling van de Inschrijving

6.1 Beoordeling Inschrijvingen

De Gemeente is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving. De gemeente weegt zowel prijs als kwalitatieve elementen om tot haar eindoordeel te komen. De gunningsmethode die wordt toegepast bij deze Aanbesteding is "Value for Money"(VFM)".

6.2 Gunningscriterium

De Gemeente beoordeelt op basis van de navolgende "Prijs & Kwaliteitsverhouding". De gemeente weegt zowel prijs als kwalitatieve elementen om tot haar eindoordeel te komen.

De Gemeente beoordeelt de Inschrijvingen volgens de methode "Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding". Dit bestaat uit de onderdelen Prijs en kwaliteit. De kwaliteit wordt schriftelijk beoordeeld. Per onderdeel wordt onderscheid gemaakt naar subgunningscriteria. In onderstaande tabel is weergegeven hoe dit is opgebouwd en op welke manier elk subgunningscriterium meeweegt in de uiteindelijke score.

Ten aanzien van de inhoudelijke beoordeling van de inschrijvingen kan op het subgunningscriterium kwaliteit maximaal 1.000 punten worden gescoord. In onderstaande tabel is de puntentoekening weergegeven. De beoordeling vindt plaats op basis van de volgende onderdelen:

De onderstaande (sub)gunningscriteria zijn van toepassing

Gunningscriterium Kwaliteit	Maximaal aantal te behalen punten
K1- Functionaliteiten	350
K2 - Plan van aanpak en ontzorgen tijdens implementatie	200
K3- Koppelbaarheid en integratie	200
K4 - Ondersteuning bij beheer en onderhoud	150
K5 - Duurzaamheid	100
Totaal	1000

6.2.1 Rangschikking

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

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

$$VFM = \frac{\text{Kwadraat gunningscriterium kwaliteits}}{\text{Totaalprijs}} \times 1000$$

Voorbeeld berekening

Omschrijving	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C
Score	800	600	720
Kwaliteit in kwadraat	640.000	422.500	518.400
Totaalprijs	€ 500.000,00	€ 600.000,00	€ 480.000,00
VFM	1.280,00	704,17	1.080,00

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

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

6.3 Beoordeling kwaliteit

Het Beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijving op kwaliteit. Het Beoordelingsteam (zie paragraaf 2.3) baseert haar waardering op het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving met betrekking tot de Gunningcriteria. De beoordeling zal gedaan worden op basis van een "absolute" beoordeling. Bij een absolute beoordeling wordt een inschrijving niet vergeleken met andere inschrijvingen en zijn de scores die een inschrijving krijgt niet afhankelijk van anderen.

1e fase : De papieren beoordeling.

De beoordeling van de eerste kwaliteitsfase vindt plaats op basis van de vijf (5) gestelde subgunningscriteria tegen het aangegeven aantal punten (zie paragraaf 6.2) Het multidisciplinaire Beoordelingsteam beoordeelt iedere Inschrijving met betrekking tot de toelichting op de subgunningscriteria separaat. Per subgunningscriteria wordt een consensus score toegekend voorzien onderbouwing. Hieruit volgt een rangschikking. De drie (3) inschrijvingen die de meeste punten hebben gehaald in deze 1^e fase worden uitgenodigd voor het geven van een softwaredemonstratie. De inschrijvingen die niet meegaan naar de 2e fase vallen direct af. Na deze mededeling vangt de eerste bezwaartermijn van 20 dagen aan.

2e fase : Het geven van een software demonstratie

Zoals eerder aangegeven worden alleen de drie (3) inschrijvingen die de meeste punten hebben gehaald in de 1^e fase, uitgenodigd voor het geven van een softwaredemonstratie. De Inschrijver(s) dienen aan de hand van de aangegeven instructies zich hiervoor voor te bereiden. Iedere inschrijver krijgt vervolgens de gelegenheid om zijn software "live" te demonstreren op een nader te bepalen locatie van de gemeente Amsterdam of via MS Teams.

In de 2e fase wordt getoetst of het CRM systeem wat u laat zijn tijdens de softwaredemonstratie functioneel overeenkomst aan hetgeen u op papier heeft gezet tijdens de inschrijving. U krijgt hiervoor een aantal scripts toegezonden die tijdens de softwaredemonstratie gepresenteerd dienen te worden.

Na afronding van de softwaredemonstratie is de beoordeling van de kwaliteitsfase afgerond.

6.4 Beoordelingssystematiek

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

Score	Omschrijving
4 = Uitmuntend:	uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat volledig aan het doel van de Gemeente wordt beantwoord. De inhoud wordt betrouwbaar, transparant, creatief en vooruitstrevend geacht en biedt aanzienlijke meerwaarde omdat de inhoud wordt onderbouwd met bewijsstukken en praktijkvoorbeelden. 100% van de maximaal te behalen meerwaarde voor die vraag.
3 = Goed:	uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat volledig aan het doel van de Aanbestedende Dienst wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en goed onderbouwd. 75% van de maximaal te behalen meerwaarde voor die vraag.
2 = Voldoende:	uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat er in voldoende mate aan het doel van de Gemeente wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk en concreet. 50 % van de maximaal te behalen meerwaarde voor die vraag.
1 = Onvoldoende:	: uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in onvoldoende mate aan het doel van de Gemeente wordt beantwoord. De inhoud is niet volledig duidelijk en concreet en/of irrelevant. 25 % van de maximaal te behalen meerwaarde voor die vraag.
0 = Slecht:	uit de door Inschrijver verstrekte informatie blijkt niet of nauwelijks dat aan het doel van de Gemeente wordt beantwoord. De inhoud is in belangrijke mate onvolledig en onduidelijk en/of niet concreet. 0%, geen meerwaarde toegekend (knock-out).

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

6.4.1 Subgunningscriterium Prijs

Ten behoeve van het Gunningscriterium prijs wordt Inschrijver gevraagd het prijzenblad.(Formulier F). in te vullen. Het prijzenblad gaat uit van een berekening van de prijzen over de maximale looptijd van de overeenkomst te weten acht (8) jaar. Dat is inclusief de éénmalige implementatiekosten en eventuele verlengingen.

6.4.2 Eindscore Economisch Meest Voordelige Inschrijving

De gewogen eindscore van een Inschrijving wordt berekend door de gewogen eindscore op de kwalitatieve criteria op te tellen bij de eindscore op de prijscriteria. Deze gewogen eindscore bepaalt de plaats van een Inschrijving op de ranglijst van Economische Meest Voordelige Inschrijvingen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Indien twee inschrijvingen een gelijke plaats in de rangorde innemen gaat de inschrijving met een hogere meerwaarde voor in de rangorde. Indien ook de meerwaarde gelijk is wordt de rangorde bepaald door loting ten overstaan van een notaris.

6.4.3 Gunningscriteria

K1- Functionaliteiten	
Item	Omschrijving
Onderdeel A	Uitgebreide zoekfunctie
Omschrijving	<p>De gebruikers kunnen <u>full text zoeken</u> door de documenten die in het systeem zijn geregistreerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> Als een bepaalde naam (of product, contract etc.) wordt genoemd, dan moet daarop gezocht kunnen worden. (zgn. "google-functie"). Hierbij wordt een zoekterm vergeleken met metadata, inhoud en comments van een document en/of andere (bron) gegevens. Deze zoekfunctionaliteit is te allen tijde. aanwezig in de werkomgeving van een gebruiker, en kan direct door alle processen heen gebruikt worden. <p><i>Geef aan in welke mate uw CRM-applicatie hieraan voldoet.</i></p>
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 2 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.
Onderdeel B	Documentatie over ingerichte processen
Omschrijving	<p>Registreren van documentatie van ingerichte processen (bijv. in de vorm van stroomdiagrammen)</p> <ul style="list-style-type: none"> Als een bepaald proces is ingericht dat dient dit bij voorkeur in de vorm van stroomdiagrammen in de applicatie ingericht te kunnen worden. Daarnaast dient er een mogelijkheid te zijn om tekst toe te voegen. Verder moet een proces een data set bevatten met alle uitvoeringen. Op deze dataset moeten vragen beantwoord kunnen worden op zowel het hoogste niveau (bijvoorbeeld totaal aantal procesuitvoeringen) als op het laagste niveau (voor een specifieke proces uitvoering wie deed wat en wanneer?). Dit betekent dat er bij voorkeur filters aangebracht moeten kunnen worden en dat er visualisaties van de resultaten gemaakt kunnen worden. <p><i>Geef aan in welke mate uw CRM-applicatie hieraan voldoet.</i></p>
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 2 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.
Onderdeel C	Personaliseren mailing
Omschrijving	<p>Versturen vanuit het systeem van mailings met gepersonaliseerde teksten op basis van gegevens in het systeem.</p> <ul style="list-style-type: none"> Binnen de CRM-applicatie is het mogelijk om mailings met gepersonaliseerde teksten op basis van gegevens in het systeem op te maken en te versturen. Bij voorkeur kunnen mailings opgemaakt worden voor bepaalde personen, groepen, klanten etc. Met andere woorden, de opmaak kan specifiek gemaakt worden voor een bepaald doel voor een bepaalde groep

	<p><i>mensen/organisaties. De selectie van deze groep mensen/organisaties kan door middel van enkele handelingen - van een gebruiker en/of functioneel beheerder met de rechten voor deze actie - vanuit de CRM-applicatie worden bewerkstelligd.</i></p> <p><i>Geef aan in welke mate uw CRM-applicatie hieraan voldoet</i></p>
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 2 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.
Onderdeel D	Mail inlezen van mappen van gebruikers via Exchange web services
Omschrijving	<p>Het systeem kan mail inladen die een medewerker in een map heeft geplaatst in zijn mailaccount.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Het inladen van een mail in het systeem kan niet met een plug-in in Outlook (dit is een voorschrift van ICT). De mailbox van de gebruiker mag niet zonder toestemming worden uitgelezen, wegens bepalingen in het personeelsreglement. Er is behoefte aan een gebruikersvriendelijke manier om toch (originele) mails uit de mailbox in het systeem te laden zonder plug-in en met de mogelijkheid voor de gebruiker om controle te houden over welke mail ingeladen wordt.</i> <p><i>Geef aan in welke mate uw oplossing hieraan voldoet</i></p>
Aanleveren bij Inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 2 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.
Onderdeel E	Koppeling portal
Omschrijving	<p>Het systeem heeft een online toegangspunt waar relaties de eigen gegevens kunnen raadplegen of een formulier/aanvraag indienen. Dit kan in een app zijn of een (responsive) webapplicatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Indien het systeem geen eigen portal functie heeft, dan kan een "Triple Forms"-oplossing worden gekoppeld. Triple Forms levert gestructureerde informatie in een specifiek formaat. U dient bij de implementatie van een "Triple Form"-oplossing rekening te houden dat u voor de ontwikkeling hiervan gaat samenwerken met een partner die de koppeling tot stand brengt.</i> <p><i>Geef aan in welke mate uw CRM-applicatie hieraan voldoet</i></p>
Aanleveren bij Inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 2 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.
Onderdeel F	Publieke URL voor Gegevens
Omschrijving	<p>Publieke gegevens in het systeem kunnen online worden beschikbaar gemaakt via een URL/API (bijvoorbeeld sportkaart)</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>De gemeente heeft de behoefte om sommige informatie publiek te delen. Bij voorkeur is dat middels een URL/API.</i> <p><i>Geef aan in welke mate uw CRM-applicatie hieraan voldoet.</i></p>
Aanleveren bij Inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 1 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.
Onderdeel G	Automatische e-mail

Omschrijving	<p>Op geplande momenten versturen van e-mails (rapporten)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Een gebruiker en/of functioneel beheerder moet in staat zijn om zelf signalen in te kunnen richten, aan te passen of standaardsignalen aan en uit te zetten. Signalen moeten binnen een workflow kunnen ontstaan, vanuit een event of op basis van een rekenregel die bestaat uit een waarde in een veld of combinatie van velden. Een signaal moet naar alle rollen kunnen worden gestuurd en kunnen worden voorzien van een e-mailnotificatie. Bij voorkeur heeft deze e-mailnotificatie een link waarbij je direct uitkomt in de CRM-applicatie bij de gewenste actie(s). Dit signaal kan handmatig worden geïnitieerd of automatisch gekoppeld worden aan een bepaald (deel) proces waarbij de reactietijd (bijna) is verlopen. Daarnaast dienen e-mails en/of rapporten direct vanuit de CRM-applicatie verstuurd te worden naar de medewerker en/of andere personen met een e-mailadres.</i> <p><i>Geef aan in welke mate uw CRM-applicatie hieraan voldoet.</i></p>
Aanleveren bij Inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 2 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.
Onderdeel H	Logging van wijzigingen instelbaar
Omschrijving	<p>Bijhouden welke gegevens worden gewijzigd door wie, oude en nieuwe waarde, waarbij kan worden ingesteld voor welke tabellen/velden de wijzigingen wel/niet moeten worden bijgehouden</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>De CRM-applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaats vindt:- Alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers of andere objecten worden verricht;- De gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling.</i> <p><i>Geef aan in welke mate uw CRM-applicatie hieraan voldoet.</i></p>
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 2 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.
Onderdeel I	Toegang tot systeem via IAM
Omschrijving	<p>Toegang voor medewerkers via de gemeentelijke toegangsmakelaar (zie tabblad specs koppelingen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Amsterdam heeft een eigen toegangsmakelaar, waardoor medewerkers met same signon kunnen inloggen op de meeste systemen van de gemeente. <p><i>Geef aan in hoeverre uw oplossing deze manier van inloggen kan worden geïmplementeerd.</i></p>
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 1 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.

K2 - Plan van aanpak en ontzorgen tijdens implementatie	
Item	Omschrijving
Omschrijving	<p>De gemeente wil het CRM systeem vóór 31 oktober 2021 compleet geïnstalleerd hebben en volledig werkbaar. De licentiehouders moeten kunnen inloggen en geïnstrueerd zijn hoe ze met het CRM systeem werken. Daarbij dient ook het beheer en onderhoud ingeregeld te zijn.</p> <ul style="list-style-type: none">• Wat is uw visie op dergelijke project en waar liggen de risico's in het succesvol implementeren?• 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 ontzorgd u de gemeente tijdens het implementatietraject?• Beschrijf globaal de belangrijkste uit te voeren activiteiten en op te leveren producten en welke rollen/functionarissen zullen worden ingezet om deze activiteiten uit te voeren;• Beschrijf de totale doorlooptijd van opdracht tot realisatie en verwerk dit in een globale planning. De planning moet inzicht geven in welke volgorde de migratie en implementatie wordt uitgevoerd en welke fases worden doorlopen;• Geef aan welke expertise er aanwezig moet zijn in het migratie en implementatieteam van zowel de Inschrijver als de gemeente Amsterdam. Geef de geplande inzet van deze medewerkers aan. <p><u>Doelstelling</u> De gemeente wenst dat projectwerkzaamheden duidelijk, transparant en conform een standaard projectmanagement-methodiek (bijvoorbeeld Prince2 of Agile) worden uitgevoerd. Leverancier toont aan dat hij over deze vaardigheden beschikt, door een concept implementatie / migratie plan op te leveren waarin (minimaal) bovenstaande punten zijn opgenomen.</p>
Aanleveren bij inschrijving	Tijdens uw Inschrijving dient u een implementatie/migratieplan toe te voegen van maximaal 4 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.

K3 - Koppelbaarheid en integratie	
Item	Omschrijving
Omschrijving	De gemeente kent een breed landschap van leveranciers /applicaties. Het is van belang dat het nieuwe CRM pakket past binnen ons landschap. De koppelmogelijkheden houden er rekening mee dat enkele van de huidige oplossingen in de komende jaren worden vervangen door andere Leveranciers / koppelingen (als gevolg van andere aanbestedingen).Besteedt hierbij minimaal aandacht aan de volgende

	<p>onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf hoe uw oplossing daarin (zoveel mogelijk op basis van standaardoplossingen) kan voorzien en welke randvoorwaarden u daaraan stelt; Beschrijf met welke van de overheidsapplicaties u ervaring heeft met het koppelen met uw applicatie; <p>Beschrijf de fasering die u voorstelt voor de directe koppelingen met de gewenste applicaties en de randvoorwaarden hiervoor.</p>
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 4 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.

K4- Ondersteuning bij beheer en onderhoud	
Item	Omschrijving
Omschrijving	<p>Beheer en onderhoud is voor de gemeente een essentiële schakel tussen gebruikers en IT-partijen. Bij dit gunningscriterium willen wij van de Inschrijver zien hoe u invulling geeft aan de genoemde kwaliteitsaspecten. Besteedt hierbij minimaal aandacht aan de volgende onderwerpen:</p> <p>Eerste onderdeel</p> <p>De SLA van de gemeente Amsterdam is leidend bij dit onderdeel. Als u op onderdelen afwijkt van de serviceniveaus waar in de SLA om gevraagd wordt, dient u dit expliciet te benoemen en te motiveren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf hoe de rollen "functioneel, applicatie- en technisch beheer", worden ingevuld en waar de onderlinge taken en verantwoordelijkheden liggen; Beschrijf de werkwijze, openingstijden, bereikbaarheid en beschikbaarheid van uw helpdesk alsmede de responstijd en oplostijd van deze dienstverlening in geval van een aangemeld issue. Hou hierbij rekening met het gewenste serviceniveau zoals aangegeven in de SLA onder 3.11 Klachten en escalaties. Geef aan hoe u de Opdrachtgever informeert over de voortgang en wijze van afhandeling van geplande werkzaamheden of incidenten die de beschikbaarheid van de dienst beïnvloeden. Hou hierbij rekening met het gewenste serviceniveau zoals beschreven in de SLA onder 3.13 Pro-actieve monitoring. Geef aan hoe wijzigingen, incidenten en vragen gemeld kunnen worden; Geef aan hoe de registratie en de monitoring van incidenten is geregeld; Geef aan hoe en wanneer gerapporteerd en geïnformeerd wordt over verstoringen, calls (status), beschikbaarheid, performance, onderhoud/wijzigingen en geldigheid certificaten. Sluit hierbij aan bij onderdeel 3.19 Inhoud Service Management Rapportage van de SLA;

	<ul style="list-style-type: none"> • Geef aan hoe functioneel beheerders de performance van de applicatie kunnen monitoren; • Beschrijf uw werkwijze die u gebruikt voor disaster recovery; • Geef aan hoe u de veiligheid, beschikbaarheid en integriteit van de data waarborgt; • Geef aan hoe het gebruikers inspraakoverleg georganiseerd wordt inzake functionele wensen; • Geef aan hoe gecommuniceerd wordt over releases; • Geef aan hoe de releasekalender er uit ziet (o.a. welke releases zijn op dit moment gepland, wat is de inhoud van deze releases, wat is het vaste aantal releases per jaar, wat is de maximale downtime per release, etc.); • De SaaS applicatie is normaal toegankelijk via Internet. Een praktisch probleem met Internet is, dat het lastig is om beschikbaarheidsgaranties op de verbinding af te geven. Beschrijf welke mogelijkheden u biedt op het gebied van netwerk connectiviteit tussen uw SaaS oplossing en de eindgebruiker, om de beschikbaarheid van 99,6% voor de eindgebruiker te garanderen; <p>Tweede onderdeel</p> <p>Wij verwachten dat de Inschrijver in zich inleest in de concept Service Level Agreement (SLA) van de gemeente en aangeeft of hij zich hierin kan vinden. Zaken die niet akkoord zijn, daarvan doet Leverancier een onderbouwd tegenvoorstel. Dit doet de Inschrijver direct in het document.</p> <p><u>Doelstelling</u></p> <p>Een Service Level Agreement (SLA) beschrijft hoe tijdens de duur van de Overeenkomst (inclusief verlengingen) de gemeente zoveel mogelijk en op een zo efficiënt mogelijke wijze wordt ontzorgd en dat u de gevraagde dienstverlening optimaal ondersteunt</p>
Aanleveren bij inschrijving	<p><u>Aanleveren bij inschrijving.</u></p> <p>Het is de bedoeling dat u tijdens de Inschrijving:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Antwoord geeft op de vragen bij onderdeel 1. <i>Op dit onderdeel geldt een Inschrijving van maximaal 4 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Dit is inclusief toevoegingen van afbeeldingen.</i> b) De concept SLA van de gemeente retour stuurt eventueel voorzien van (een) aanpassing(en). <i>Op dit onderdeel geldt geen beperking van het aantal pagina's.</i>

K5 - Duurzaamheid	
Item	Omschrijving
Omschrijving	Gemeente Amsterdam heeft eenduidige doelstellingen gedefinieerd op het gebied van duurzaamheid. De doelstellingen (zie hiervoor tevens de bijlage Routekaart Amsterdam Klimaatneutraal) zijn als volgt:

	<p>XXX Duurzaamheidsopgave Amsterdam <i>Chronologisch overzicht van de belangrijkste duurzaamheidsdoelstellingen voor de stad en de organisatie.</i></p> <p>Leveranciers worden verzocht een Duurzaamheidsplan aan te leveren. Hierin wordt toegelicht hoe zij tijdens de contractperiode invulling gaan geven aan de gestelde duurzaamheidsrichtlijnen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • U geeft aan hoe u de Amsterdamse ambities gaat ondersteunen t.a.v. duurzaamheid in brede zin binnen de dienstverlening, rekening houdend met de reeds gegeven kaders binnen de aanbesteding. Licht uw antwoord SMART toe en verwerk in uw antwoord minimaal: • Hoe u invulling gaat geven aan het aspect “klimaatneutraal” en hoe u van plan bent dit gedurende de contractperiode verder te verhogen, • Hoe u invulling gaat geven aan het aspect “circulaire economie” en hoe u van plan bent dit gedurende de contractperiode verder te verhogen, <p>Welke duurzame initiatieven u neemt binnen uw eigen bedrijfsvoering en welke impact dit heeft op de gemeente Amsterdam</p>
Aanleveren bij inschrijving	Op dit onderdeel geldt per wens een Inschrijving van maximaal 2 A4-pagina's enkelzijdig, lettertype Arial 10. Indien u plaatjes/illustraties wilt toevoegen dan mag u per wens uiterlijk 4 A4-pagina's enkelzijdig aanleveren.

6.5 Gunningsbeslissing

Nadat alle Inschrijvingen zijn beoordeeld, volgt de Gunningbeslissing. De Gunningbeslissing wordt via www.TenderNed.nl gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekend gemaakt. De datum van verzending via www.TenderNed.nl geldt als datum van de Gunningbeslissing. Tegen deze Gunningsbeslissing kan gedurende 20 kalenderdagen na datum van de Gunningbeslissing worden opgekomen door het aanhangig maken van een kort geding bij de bevoegde rechter te Amsterdam. De genoemde termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de Gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De aanbesteder is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de Gunningsbeslissing.

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de Gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van de winnende Inschrijver.

7 Begrippenkader

Aanbesteding	De Aanbesteding zoals beschreven in deze Leidraad.
Aanbestedingswet	Ook wel Aanbestedingswet 2012. Wet van 1 november 2012, in werking getreden op 1 april 2013, betreft nieuwe regels omtrent aanbestedingen.
Algemene Inkoopvoorwaarden	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam d.d. 27 mei 2020 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nr. 34366966. Het eerste deel bestaat uit de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, zoals vastgesteld door de VNG d.d. 8 december 2016. Het tweede deel is een Amsterdamse aanvulling.
AVG	De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is een Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties standaardiseert.
Beheer	Het geheel van processen, procedures, taken en verantwoordelijkheden met behulp waarvan de noodzakelijke Onderhouds- en overige werkzaamheden gecontroleerd en gestructureerd worden uitgevoerd.
Beoordelingsteam	Het team dat namens de Gemeente de Inschrijvingen beoordeelt.
Bewijsstukken	De gegevens, bewijsmiddelen en verklaringen die Inschrijver dient te overleggen indien Opdrachtgever bij de Gunningsbeslissing of op verzoek hierom vraagt.
Bijlage	Een bij de Aanbestedingsleidraad behorend aanvullend document dat informatie bevat die van belang is in het kader van het indienen van een Inschrijving en een integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
BIO Integriteit	Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO) van de Gemeente Amsterdam
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
Combinatie	Samenwerkingsverband.
Combinant	Een Ondernemer die deelneemt aan een Samenwerkingsverband.
Configuratiebeheer	Configuratiebeheer omvat alle processen, procedures en taken en verantwoordelijkheden met behulp waarvan die werkzaamheden worden uitgevoerd, die resulteren in het verschaffen van accurate informatie en documentatie betreffende de configuratie-items. De subdoelen van Configuratiebeheer, waaraan de Leverancier dient te voldoen, zijn: <ul style="list-style-type: none">• Het bijhouden van een betrouwbare registratie van gegevens over producten of diensten;• Het verschaffen van accurate informatie en documentatie daarover, ter ondersteuning van alle andere beheerprocessen.
Contactpersoon	De door de Gemeente aangewezen contactpersoon voor deze Aanbesteding.
DAP	Het Dossier Afspraken en Procedures beschrijft op uitvoerend niveau de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Opdrachtgever en Leverancier ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de overeenkomst.

Derde(n)	Een Onderaannemer waarop een Gegadigde een beroep doet op zijn technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (artikel 2.93 Aanbestedingswet 2012) om op deze wijze te voldoen aan de Geschiktheidseisen, het Programma van Eisen of de Gunningscriteria.
Formulier	Een bij de Aanbestedingsleidraad behorend aanvullend document dat het voorgeschreven format voor het opmaken en indienen van de gevraagde informatie ten behoeve van de Inschrijving bevat.
Gemeente	De publieke rechtspersoon Gemeente Amsterdam, de rechtspersoon die deze Aanbesteding organiseert en partij is bij het sluiten van de Overeenkomst.
Geschiktheidseisen	De eisen die aan de Inschrijver worden gesteld als bedoeld in Hoofdstuk 4 van deze Leidraad.
Gunningsbeslissing	Besluit van de Gemeente aan welke Inschrijver(s) zij voornemens is de Opdracht te gunnen.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium van deze aanbesteding, zoals dit gunningscriterium is omschreven in Hoofdstuk 6 van deze Leidraad.
Inschrijver	Een rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van deze Leidraad een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De Inschrijving van een Ondernemer op deze Aanbesteding.
Kerncompetentie	De combinatie van specifieke kennis en vaardigheden die fundamenteel kenmerkend zijn voor een Inschrijver.
MKB	Midden- en kleinbedrijf. Een onderneming met maximaal 250 medewerkers. Voor ondernemingen die onderdeel uitmaken van een holding, is deze definitie van toepassing op de specifieke onderneming die inschrijft op de aanbesteding.
Lead Buyer	De Lead Buyer is namens de Gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor het zo optimaal mogelijk verwerven en managen van een of meerdere inkooppakketten. Een Lead Buyer is geen functie maar een rol die wordt vervuld door een Resultaatverantwoordelijke Eenheid (RVE), een organisatieonderdeel van de Gemeente, die verantwoordelijk is voor een betreffend inkooppakket.
Leidraad	Deze aanbestedingsleidraad, geregistreerd als registratienummer AICT-2020-0135 en bijbehorende bijlagen.
Leverancier	De Opdrachtnemer.
Meerwerk	Het betreft werkzaamheden welke benodigd zijn voor installatie/ontmanteling van de CRM applicatie, doorontwikkeling, realisatie van extra koppelingen en vanuit de Opdrachtgever geïnitieerde onvoorziene wijzigingen waardoor functionaliteiten of de inrichting aangepast moet worden om te voldoen aan de (herziende) doelstelling van de gemeente Amsterdam.
Nota van Inlichtingen	Het document dat dient als aanvulling of wijziging op de Leidraad en welke integraal onderdeel uitmaakt van deze Leidraad.
Onderaannemer	Een leverancier of dienstverlener die in opdracht van Leverancier en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Opdracht uitvoert.
Ondernemer	Een marktpartij die geïnteresseerd is om op deze Aanbesteding te gaan inschrijven.

Opdracht	De overheidsopdracht die het voorwerp van deze Aanbesteding is, en zoals is omschreven in deze Leidraad.
Opdrachtgever	De gemeente Amsterdam, verder aangeduid met de Gemeente.
Leverancier	De Inschrijver die deze aanbesteding heeft gewonnen en de wederpartij wordt van de Gemeente, als zij besluit de Overeenkomst met de winnende Inschrijver aan te gaan. Met Leverancier wordt tevens de contractant bedoeld als gedefinieerd in de Algemene Inkoopvoorwaarden.
Operationeel Beheer	<p>Omvat alle processen, procedures en taken en verantwoordelijkheden met behulp waarvan die werkzaamheden worden uitgevoerd, die erop gericht zijn om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continu de toestand en werking van (de onderdelen van) de desbetreffende infrastructuur te monitoren, onregelmatigheden te beoordelen op de werking van het systeem en afhankelijk van de ernst van het effect deze met de nog te bepalen prioriteit te melden bij Incident-management. Dit omvat o.a. het monitoren van de diensten en systemen en het analyseren van de logbestanden; • Het bewaken van de werking van geplande processen en procedures (zoals. back-ups, restores).
Overeenkomst	De Overeenkomst die naar aanleiding van deze Aanbesteding kan worden gesloten en waarvan een model bij deze Leidraad als bijlage is toegevoegd, inclusief de daarbij behorende bijlagen waaronder de Algemene Inkoopvoorwaarden.
Planning	De planning van deze Aanbesteding, zoals omschreven in paragraaf 2.1.1.
Prijzenblad	Bijlage van de Overeenkomst waarin de Leverancier zijn financiële aanbieding specificeert.
Probleembeheer	Probleembeheer omvat alle processen, procedures en taken en verantwoordelijkheden met behulp waarvan die werkzaamheden worden uitgevoerd, die gericht zijn op het voorkomen van terugkerende Incidenten. Om dit doel te bereiken kent Probleembeheer zowel proactieve als reactieve activiteiten. Bij reactief Probleembeheer zoekt de Leverancier naar de oorzaak van reeds voorgekomen Incidenten en initieert vervolgens voorstellen om de situatie te verbeteren of te corrigeren. Bij proactief Probleembeheer probeert de Leverancier Incidenten te voorkomen voordat ze voor het eerst optreden, door zwakke plekken in de infrastructuur te identificeren en voorstellen te doen om ze weg te nemen.
Programma van Eisen	De minimale eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen.
Releasebeheer	Releasebeheer omvat alle processen, procedures en taken en verantwoordelijkheden, die erin resulteren dat de overeengekomen versies en releases van de hardware en software conform geldende procedures beschikbaar worden gesteld, worden geïnstalleerd, geconfigureerd getest en voor gebruik worden vrijgegeven.
Reserve (Leverancier)	Inschrijver waarmee Opdrachtgever, op basis van zijn ranking na de

	aanbesteding, een overeenkomst afsluit.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk inschrijven op de Aanbestedingsprocedure, waarbij iedere Ondernemer contractpartner van de Gemeente wordt en iedere Ondernemer hoofdelijke aansprakelijkheid jegens de Gemeente aanvaardt.
Social Return	Social Return is het opnemen van de in deze Leidraad en de Overeenkomst beschreven uitvoeringsvoorwaarde, waarbij Leverancier een bijdrage levert aan de uitvoering van het Amsterdamse beleid ten aanzien van het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Stand-still termijn	Termijn die de Gemeente in acht neemt voordat de Overeenkomst(en) definitief wordt/worden gegund.
De SaaS applicatie/systeem	De SaaS applicatie/systeem betreft software die als een online dienst wordt aangeboden.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding bedoeld in artikel 2:86 van de Aanbestedingswet en de door Gemeente gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2:87 van de Aanbestedingswet.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Een Eigen Verklaring zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet, waarin is opgenomen de verplichte Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de facultatieve Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de Geschiktheidseisen, de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, en het samenwerkingsverband of beroep op een derde/ derden.
Wachtkamerovereenkomst	Overeenkomst bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Leverancier van deze Opdracht, en indien voortzetting van de Opdracht gewenst is, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de daarvoor eerst in aanmerking komende Reserve (Leverancier).
Wijzigingsbeheer	Wijzigingsbeheer omvat alle processen, procedures en taken en verantwoordelijkheden, die resulteren in het planmatig en gecontroleerd, via gestandaardiseerde methoden, doorvoeren van geautoriseerde wijzigingen aan de infrastructuur. Geautoriseerde wijzigingen wil zeggen dat deze zijn overeengekomen tussen Opdrachtgever en de Leverancier.

Overzicht Bijlagen en Formulieren

De volgende documenten en invulformulieren maken als Bijlagen en Formulieren deel uit van deze Aanbestedingsleidraad.

Aanbestedingsleidraad met Bijlagen		Toelichting
1.	Aanbestedingsleidraad	Dit document
2.	Bijlage 1 Programma van Eisen	Separaat document
3.	Bijlage 2 Concept Overeenkomst	Separaat document
4.	Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst	Separaat document
5.	Bijlage 4 Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de gemeente Amsterdam, 2020	Separaat document
6.	Bijlage 5 Formulieren	Separaat document
7.	Bijlage 6 Service Level Agreement (SLA)	Separaat document

Formulieren			Toelichting
1.	Formulier B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Separaat document
2.	Formulier C	Referentieverklaring	Separaat document
3.	Formulier D	Conformiteitenlijst Minimum-eisen	Separaat document
4.	Formulier E	Gunningscriteria kwaliteitsvragen	Separaat document
5.	Formulier F	Prijzenblad	Separaat document
6.	Formulier G	Format Vragenformulier	Separaat document
7.	Formulier H	Akkoordverklaring procedurevoorschriften en Akkoordverklaring rechtsgeldige Inschrijving	Bijlage 5
8.	Formulier I	Verklaring machtiging rechtsgeldige vertegenwoordiger (indien van toepassing)	Bijlage 5
9.	Formulier J	Opgave andere bedrijven uit holding die inschrijven	Bijlage 5
10.	Formulier K	Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing)	Bijlage 5
11.	Formulier L	verzekering verklaring verzekeringsmaatschappij	Bijlage 5 (na gunning)
12.	Formulier M	Verklaring Belastingdienst	Op te vragen door Inschrijver (na gunning)
13.	Formulier N	Gedragsverklaring aanbesteden	Op te vragen door Inschrijver (na gunning)