



INSCHRIJFLEIDRAAD

**OUTSOURCING GEBRUIKERSDIENSTEN, DATACENTERDIENSTEN, TECHNISCH APPLICATIEBEHEER,
NETWERKDIENSTEN EN INTEGRATIEDIENSTEN**

20 JANUARI 2021

INHOUD

Begrippenlijst	4
1 Inleiding	7
2 Beschrijving opdracht en opdrachtgever	8
2.1 Beschrijving van team I&A en ICT visie en beleid	8
2.2 Beschrijving van de opdracht	10
2.3 Doelstellingen	11
3 Aanbestedingsprocedure	12
3.1 Het proces	12
3.2 Planning	14
3.3 Nota van Inlichtingen	14
3.4 Indienen van Inschrijvingen	14
3.5 Ondertekening	15
3.6 Beoordelingsprocedure	15
3.7 Prijsonderhandelingen	15
3.8 Voorbehoud	15
3.9 Gunningsbeslissing	16
3.10 Klachten en mogelijkheden tot beroep bij de rechter	16
3.11 Toepasselijk recht	16
3.12 Taal	16
3.13 Vergoeding Inschrijving	16
3.14 Varianten	16
4 Uitsluitingsgronden	17
4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	17
5 Geschiktheidseisen	18
5.1 Technische bekwaamheid - referenties	18
5.2 Samenwerkingsverband en beroep op derde(n)	20
5.3 Blijvend voldoen	21
6 Gunningscriteria	22
6.1 Inschrijfprijs (GP)	22
6.2 Kwalitatieve subgunningscriteria	23
6.3 Prestatie-onderbouwing (GK1)	23
6.4 Beoordeling prestatie-onderbouwing	25
6.5 Risicodossier (GK2)	26
6.6 Beoordeling Risicodossier	28
6.7 Kansendossier (GK3)	29
6.8 Beoordeling Kansendossier	31
6.9 Interview Sleutelfunctionaris (GK4)	31
6.10 Beoordeling interviews	33
6.11 Bepaling beste kwaliteit/prijsverhouding (BKPV)	33
6.12 Beoordelingsteam	35
6.13 Prijs	36

De volgende bijlagen zijn los bijgevoegd. U vindt ze op TenderNed onder het kopje 'documenten'.

Bijlagen:

- ICT visie en beleid
- ICT landschap
- Cloudkaders
- Scope
- Rapportages ICT-beheer
- Lijst met contracten (inclusief licenties)
- Overzicht apparatuur
- Invulformulier Checklist aanbiedingsstukken
- Invulformulier Functieprofielen Sleutelfunctionarissen
- Invulformulier Inschrijvingsbiljet
- Invulformulier Kansendossier
- Invulformulier Prestatie-onderbouwing
- Invulformulier Prijzenblad
- Invulformulier Referentie(s)
- Invulformulier Risicodossier
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- GIBIT2020
- Verwerkersovereenkomst
- Folder SROI
- Flyer aanbesteden NHN

BEGRIPPENLIJST

Naast de begrippen uit de GIBIT2020 gebruiken we onderstaande begrippen.

Aanbestedende dienst

Gemeente Hoorn, 'wij', 'ons' of 'Opdrachtgever' genoemd in dit document.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door de Aanbestedende dienst zijn ingebracht.

Aanbestedingswet

De gewijzigde Aanbestedingswet 2012 die geldt vanaf 1 juli 2016. Met deze nationale wet geeft Nederland invulling aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden. De Aanbestedingswet 2012 bevat zowel regels voor aanbestedingen boven de Europese drempelbedragen, als daaronder.

Aanbodscope

De oplossingsrichting/het aanbod van de Inschrijver waarmee de Inschrijver voldoet aan hetgeen de Opdrachtgever vraagt (vraagspecificatie). Het gaat hierbij om de zogenaamde minimale Aanbodscope. Alle 'extra's' die Inschrijver wenst aan te bieden boven op de Aanbodscope dienen te worden opgenomen in het Kansendossier.

Beoordelingscommissie

De personen van Opdrachtgever die de door Inschrijver aangeleverde dossiers (prestatie-onderbouwing, risico's en kansen) en de interviews met Sleutelfunctionarissen beoordelen.

Best Value (Prestatie inkoop)

Een inkoopmethodiek waarbij de Inschrijvingen worden gewaardeerd volgens het principe dat de meeste waarde moet worden verkregen voor de laagste prijs

BPKV

Beste Prijs Kwaliteit Verhouding. Bij Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) wegen naast de prijs ook andere kwaliteitsaspecten mee in de beoordeling van Inschrijving.

Concretiseringsfase

De derde en voorlaatste fase van een Best Value aanbestedingsproces; de fase waarin Opdrachtgever en beoogde Opdrachtnemer samenwerken om een contract te realiseren.

Contractant

De partij die de opdracht gegund heeft gekregen, ook wel Opdrachtnemer.

Dominante informatie

Dominante informatie is simpel, gemakkelijk te verifiëren en te kwantificeren, vereist geen vakinhoudelijke expertise om de informatie te begrijpen, en is te zien als 'logisch', 'gezond (boeren)verstand' en 'overduidelijk'. Verifieerbare prestatie-informatie is een uitingvorm van dominante informatie. Een plausibele verklaring die voldoet aan de vereisten van dominante informatie kan dat eveneens zijn.

EMVI

Economisch Meest Voordelige Inschrijving. De Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) wordt door Opdrachtgever vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

Exitplan

Een plan van de Opdrachtnemer waarin staat beschreven hoe de volledige overdracht van de dienstverlening plaatsvindt na (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst tussen ons en de Opdrachtnemer, hetzij naar ons, hetzij naar een andere dienstverlener, hetzij naar een combinatie van beide. Inclusief duidelijkheid over wie daarin welke verantwoordelijkheid heeft, wie wanneer wat doet en wat de kosten hiervan zijn.

Geschiktheidseisen

Eisen op basis waarvan de Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijver in staat is om de Opdracht uit te voeren.

Gunningscriteria

Criteria op basis waarvan de Inschrijving van een Inschrijver wordt beoordeeld. De Inschrijving die als de beste wordt beoordeeld, krijgt de opdracht voorlopig gegund.

Inschrijver

Een onderneming die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan de Aanbestedende dienst, gebaseerd op de Geschiktheidseisen en Gunningcriteria zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. De Inschrijving geldt als een onherroepelijk (definitief) aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek.

Kansendossier

Het document waarin Inschrijver kansen beschrijft voor Opdrachtgever.

Opdrachtnemer

De in de overeenkomst genoemde wederpartij van de gemeente. Ook wel Contractant genoemd.

Opdracht

De overheidsopdracht die door middel van deze aanbesteding wordt aanbesteed.

Plafondbudget

De maximale inschrijfprijs voor de Opdracht. Die bestaat uit alle kosten die gedurende de looptijd van het contract in rekening kunnen worden gebracht (totale kosten van eigendom).

Prestatie-onderbouwing

Het document waarin Inschrijver beschrijft -aan de hand van een aantal stellingen of beweringen- waarom hij in staat is de Opdracht goed uit te voeren en de projectdoelstellingen te realiseren.

Retransitieplan

Een plan van de Opdrachtnemer waarin staat beschreven hoe de volledige overdracht van de dienstverlening plaatsvindt na beëindiging van de overeenkomst tussen ons en de Opdrachtnemer, hetzij naar ons, hetzij naar een andere dienstverlener, hetzij naar beide.

Risicodossier

Het document waarin Inschrijver beschrijft welke risico's Opdrachtgever mogelijk loopt met betrekking tot de Opdracht, inclusief bijbehorende tegenmaatregelen. Risico's die Opdrachtnemer loopt cq in de scope vallen van de diensten van opdrachtnemer zijn geen onderdeel van dit dossier.

Sleutelfunctionaris

Een functionaris van Inschrijver die nauw betrokken zal blijven bij de uitvoering van de gehele doorlooptijd van Opdracht indien deze aan Inschrijver wordt gegund.

SMART

Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.

TAB

Technisch ApplicatieBeheer.

TCO

Total Cost of Ownership

1 INLEIDING

In deze inschrijfleidraad en bijbehorende bijlagen vindt u informatie over de aanbesteding 'Outsourcing gebruikersdiensten, datacenterdiensten, technisch applicatiebeheer, netwerkdiensten en integratiediensten' van team Informatiemanagement & Automatisering. Op basis hiervan kunt u besluiten of u wel of niet wilt inschrijven op deze Opdracht. Daarnaast informeren wij u over de procedure om tot een overeenkomst te komen met een Opdrachtnemer. De opbouw van de leidraad is als volgt:

- in hoofdstuk 2 geven wij een beeld van de organisatie en leggen wij beknopt de opdracht uit;
- in hoofdstuk 3 beschrijven wij de procedure van de aanbesteding;
- in hoofdstuk 4 beschrijven wij welke Uitsluitingsgronden op deze opdracht van toepassing zijn;
- in hoofdstuk 5 beschrijven wij aan welke Geschiktheidseisen u moet voldoen;
- in hoofdstuk 6 beschrijven wij op welke wijze wij uw Inschrijving beoordelen aan de hand van Gunningscriteria.

Lees alle documenten eerst goed door voordat u aan uw Inschrijving begint.

2 BESCHRIJVING OPDRACHT EN OPDRACHTGEVER

De gemeente Hoorn telt meer dan 73.000 inwoners. Door de centrale ligging, aan de A7, het Markermeer en met een rechtstreekse treinverbinding met Amsterdam, is de stad aantrekkelijk voor inwoners, ondernemers en bezoekers. De historische binnenstad en haven hebben veel te bieden op culinair en cultureel gebied. Denk aan de vele evenementen, monumenten, musea en horeca.

Rondom de historische stad is veel bedrijvigheid onder andere in de dorpen Zwaag, Blokker en het nieuwste bedrijventerrein Zevenhuis. De gemeente Hoorn vervult een centrumfunctie in de regio Westfriesland.

Op de website www.hoorn.nl vindt u meer informatie over onze organisatie en haar inkoop- en aanbestedingsbeleid.

2.1 Beschrijving van team I&A en ICT visie en beleid

Team I&A verzorgt de ICT voor de gemeente Hoorn: servicedesk, werkplekken, centrale IT infrastructuur, applicatiebeheer, data / Business Intelligence, informatiemanagement en ICT architectuur en ondersteuning voor digitale webdiensten voor bijna 600 medewerkers, het bestuur en ruim 800 werkplekken. Bij de gemeente Hoorn kennen we flexibele werktijden en mobiele werkplekken.

Het werk van medewerkers van de gemeente Hoorn wordt beïnvloed doordat we meer en nieuwe digitale middelen en technieken gaan gebruiken. Door deze toenemende digitalisering dragen we bij aan oplossingen van maatschappelijke vraagstukken. Onze ambitie is dat wij slim de koplopers in modernisering en bewezen technologie volgen. De ICT ambities staan beschreven in de ICT visie en beleid (zie bijlage), in het kort:

'ICT creëert waarde voor de stad en haar inwoners. Het versnelt de ontwikkeling van onze organisatie door inzet van data en digitalisering. We digitaliseren onze dienstverlening en ons werk, organiseren datagedreven en moderniseren onze informatievoorziening. Onze ICT is veilig, zorgeloos en vanzelfsprekend beschikbaar voor onze organisatie en haar partners.' (Gemeente Hoorn - mei 2019)

Om deze visie te realiseren zetten we een stevige regie-organisatie neer die de focus heeft op functioneel beheer, innovatie, digitalisering en datagedreven organiseren (demand en regie rollen). Technische ICT (beheer)werkzaamheden (aanbod) worden uitbesteed aan externe partner(s). De afdeling I&A transformeert naar een ICT-regieorganisatie die de business adviseert en ondersteunt betreffende de informatievoorziening. Doelstelling van de ICT-regieorganisatie is: het in de brede zin zorgdragen voor de beschikbaarheid van de noodzakelijke voorzieningen voor het voeren van een ordentelijke informatiehuishouding, zodat de Gemeente Hoorn het geplande bedrijfsresultaat kan leveren. Hierbij gaat het om het ontwikkelen van een informatiestrategie, de implementatie van nieuwe voorzieningen en het juiste gebruik en effectief en efficiënt beheer van die voorzieningen.

De organisatie van de informatievoorziening richt zich met name op een goede inrichting en besturing van de processen waarbij de vraag (vanuit de business) en het aanbod (vanuit de technologie) met betrekking tot de informatievoorziening op elkaar worden afgestemd. Binnen de ICT-regieorganisatie zullen de onderdelen Informatiemanagement en Functioneel beheer (vraagmanagement) en SLA-Management (aanbodmanagement) transformeren naar regievoerders over de uitbestede ICT-diensten.

De regie is als volgt georganiseerd.



Verdere informatie kunt u vinden in de in de bijlagen “ICT Landschap”, “Software registratie”.

Op 7 mei 2019 heeft de gemeenteraad de ICT Visie en Beleid van gemeente Hoorn vastgesteld. Om de ICT Visie en Beleid te realiseren is het noodzakelijk dat de ICT organisatie van gemeente Hoorn voldoende toegerust is voor de toekomstige situatie. Realisatie van de visie vraagt om een concrete strategie en een uitvoeringsplan. Om dit mogelijk te maken is moderne, veilige en betrouwbare informatie- en communicatietechnologie (ICT) nodig met de daarbij horende diensten. Deze moet tevens mogelijkheden bieden om samen te werken met (keten)partners. Verdieping op onze visie kunt u vinden in de bijlage: ICT visie en Beleid.



2.2 Beschrijving van de opdracht

Om de ICT Visie en Beleid te kunnen realiseren, besteden wij de volgende diensten uit: gebruikersdiensten, datacenterdiensten, technisch applicatiebeheer, netwerkdiensten en integratiediensten. Daarbij is het belangrijk dat de uitbestedingspartij onder regie van de gemeente Hoorn kan blijven voldoen aan de toenemende eisen die door de gemeente Hoorn en vanuit wet- en regelgeving worden gesteld.

Het toepassen van het uitgangspunt "Gemeente Hoorn besteedt ICT uit op die onderdelen waar de markt dit beter kan" leidt tot een uitbesteding van het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de onderstaande diensten. De scope van de aanbesteding is opgenomen in een bijlage.

- **Gebruikersdiensten:**

Diensten die worden geleverd aan, of ten behoeve van, de gebruiker, zoals beheer en onderhoud van de digitale werkplek, gebruikersaccounts en generieke toepassingen waaronder het besturingssysteem op de werkplek of mobiele devices (zoals telefoons), standaard kantoorsoftware, groepstoepassingen (zoals de mailomgeving) en bijvoorbeeld het afdrukken binnen kantoorlocaties. Hieronder valt bijvoorbeeld beheer van besturingssysteem op de apparaten (laptops / tablets / telefoons), uitrol en beheer van standaard kantoor / software (Microsoft365), et cetera;

- **Datacenterdiensten:**

Het leveren en beheren van een veilig datacenter van waaruit op een veilige manier rekenkracht en opslagcapaciteit wordt geboden ten behoeve van het aanbieden van applicaties en/of bestanden. Hieronder valt bijvoorbeeld opslagcapaciteit, rekenkracht, veiligheid (firewalls en dergelijke) en besturingssystemen van de servers;

- **Technisch applicatiebeheer:**

Technisch beheer en onderhoud van softwaretoepassingen, bestaande uit onder andere beheren van servers en netwerken, software waarin de applicatie is geschreven, web services en de koppelingen tussen verschillende applicaties, databases, en installeren en beschikbaar stellen van nieuwe software toepassingen;

- **Integratiediensten:**

Diensten die het mogelijk maken om betrouwbaar en veilig te kunnen communiceren tussen netwerken van de gemeente Hoorn, de werkplek en het netwerk van gemeente Hoorn, applicaties onderling en tussen applicaties en eindgebruikers, onder andere tussen het datacenter van Opdrachtnemer en gebruikers van gemeente Hoorn, tussen het datacenter van Opdrachtnemer en SAAS- en Cloudapplicaties, en tussen datacenter Opdrachtnemer en de gemeenschappelijke gemeentelijke infrastructuur (GGI);

- **Netwerkdiensten:**

Diensten die de communicatie realiseren tussen netwerken waar de gemeente Hoorn voor zijn dienstverlening gebruik maakt, de werkplek en het netwerk van gemeente Hoorn.

Met deze aanbesteding kiezen we een Opdrachtnemer waarmee we een overeenkomst met resultaatverplichting afsluiten voor de outsourcing van bovenstaande vijf onderdelen (zie tevens bijlage Scope).

De opdracht is niet verdeeld in Percelen, omdat:

- de toegang van het Midden en KleinBedrijf niet wordt beperkt door de opdracht als één geheel aan te besteden;
- de organisatorische gevolgen en risico's anders te groot zijn, zowel voor u als voor ons;
- de opdracht een grote samenhang kent.

2.3 Doelstellingen

Voor de uitbesteding van gebruikersdiensten, datacenterdiensten, netwerkdiensten, technisch applicatiebeheer, en integratiediensten zoeken wij een partner om een lange termijn samenwerking mee aan te gaan, om samen met resultaatgerichte oplossingen waarde te creëren voor de inwoners en ondernemingen van Hoorn. Onze doelstellingen met de aanbesteding zijn:

1. betrouwbare, voorspelbare en probleemloze uitvoering van veranderingen waaronder de (re)transitie van de diensten met een lage impact op de werkzaamheden van gebruikers;
2. maximaal worden ontzorgd door de professionele levering en ondersteuning en integratie van de diensten, dat wil zeggen: een hoge mate van betrouwbaarheid en veiligheid, zorgvuldige omgang met gevoelige informatie waaronder persoonsgegevens, kosteneffectief en efficiënt, eenvoudig schaalbaar/wendbaar, blijvend voldoen aan wet- en regelgeving, blijvend modern/actueel door continue verbetering van de dienstverlening, meetbaar en stuurbaar op basis van een Service Level Agreement met bijbehorende Key Performance Indicators, transparante facturering met eenvoudig en snel beïnvloedbare variabelen op basis van de daadwerkelijke afname van de diensten;
3. hoge performance van de diensten, dat wil zeggen: plaatsonafhankelijk beschikbaar, hoge snelheid, stabiel, gegarandeerde continuïteit (ook bij calamiteiten), dus een minimaal aantal incidenten;
4. hoge gebruikerswaardering, en een hoge opdrachtgeverswaardering voor de diensten gedurende de contractperiode en de retransitie;
5. een proactieve houding ten aanzien van het aandrazen en uitvoeren van innovatieve ideeën voor de ICT-infrastructuur. Meedenken in het belang van de gemeente Hoorn en haar inwoners door het aandrazen van innovatie ideeën om data makkelijker inzichtelijk te maken en de gemeente Hoorn in staat stelt om data gedreven te sturen.

Tijdens de Concretiseringsfase van deze aanbesteding willen wij met de beoogd Opdrachtnemer de mogelijkheid tot overname van personeel van de gemeente Hoorn onderzoeken. Overname van personeel is echter geen recht of plicht in het kader van deze aanbesteding.

Wij willen dat de tooling die Inschrijver gebruikt naadloos aansluit bij de tooling die wij gebruiken. Ingeval van discrepanties in informatie uit onze tooling ten opzichte van die van Inschrijver is de informatie uit onze tooling leidend.

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 september 2021. De einddatum van de overeenkomst is 31 augustus 2025. De overeenkomst kan twee keer met drie jaar worden verlengd. Indien de overeenkomst niet wordt verlengd, of niet meer kan worden verlengd, loopt deze van rechtswege af.

3 AANBESTEDINGSPROCEDURE

Om de beste, beschikbare Opdrachtnemer te selecteren hebben wij gekozen voor een openbare Europese Aanbesteding met de methodiek van Best Value, voorheen aangeduid als Best Value Procurement, BVP, of prestatie inkoop. Van u wordt verwacht dat u bereid bent deze methodiek te volgen.

Best Value is een methodiek waarbij wij als Opdrachtgever afzien van het opstellen van een traditioneel programma van eisen en bestek. Hoewel Best Value in diverse hybride vormen voorkomt, passen wij Best Value toe zoals omschreven in het boek 'Prestatieinkoop' (derde druk) van Van de Reijt en Santema.

Best Value verhoogt de efficiency en doelmatigheid in de hele voortbrengingsketen. Best Value biedt Inschrijvers de kans om hun expertise te etaleren. De Opdrachtnemer krijgt ruimte door het geven van vertrouwen door ons. De Opdrachtnemer neemt de leiding, wij faciliteren. De Opdrachtnemer laat zien wat hij kan presteren en hoe hij zichzelf meet. Best Value is gebaseerd op het nemen van verantwoordelijkheid, dominante informatie en het meten van prestaties. Dit leidt tot meer transparantie. Best Value verandert de risicoverdeling tussen ons en de Opdrachtnemer niet. Door de nadruk te leggen op proactief gedrag van de Opdrachtnemer zijn alle risico's vooraf te identificeren en daarmee te beheersen. Best Value beoogt dus een maximale reductie van risico's te bewerkstelligen, een maximale benutting van de kansen bij de aanbesteding, en het uitvoeren van de opdracht.

Met deze methodiek beogen wij:

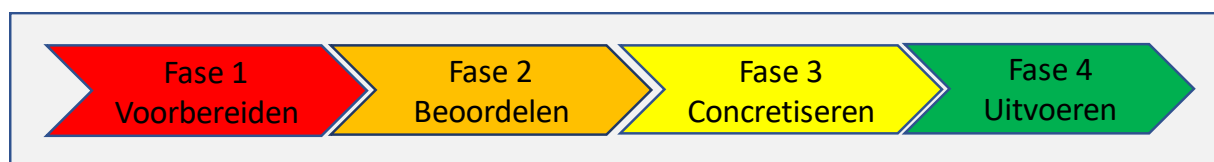
- de expert te vinden tussen de Inschrijvers;
- de transactiekosten voor zowel Inschrijver als ons te beperken;
- het eindresultaat te bereiken (in termen van kwaliteit, tijd en geld) met een beperkte inspanning tijdens de uitvoering.

De transactiekosten worden beperkt doordat Inschrijvers in eerste instantie wordt gevraagd om slechts enkele A4-tjes aan documenten in te sturen. De inspanning die een expert moet doen voor het maken van de Inschrijving is daarbij lager dan de inspanning van een non-expert. Alleen aan de Inschrijver die in de ranking bovenaan eindigt, wordt gevraagd het plan in detail uit te werken in fase 3 (Concretiseringsfase). Overige Inschrijvers wordt deze inspanning bespaard.

Best Value is een methodiek gebaseerd op loslaten en vertrouwen door ons enerzijds, en verifieerbare prestaties van de Opdrachtnemer anderzijds. De Opdrachtnemer krijgt de ruimte om zijn verantwoordelijkheid te nemen en de taak (ook) onze risico's te beheersen. Risico's worden bij Best Value geminimaliseerd door transparantie en verantwoordelijkheid in plaats van door aansturing, inspecties en controles.

3.1 Het proces

Het Best Value proces bestaat uit vier fasen:



Fase 1: Voorbereiden

In deze fase bereiden wij het gehele aanbestedingsproces voor waaronder het:

- opstellen van een plan van aanpak;
- bepalen projectdoelstellingen, randvoorwaarden en Plafondbudget;

- opstellen van alle aanbestedingsstukken.
- Zodra deze fase is afgerond wordt de aanbesteding gepubliceerd.

Fase 2: Beoordelen

In fase 2 beoordelen wij na publicatie van Nota ('s) van Inlichtingen de inschrijvingen en houden wij interviews met de Sleutelpersonen van Inschrijvers. Uit deze beoordelingen volgt de inschrijving met de beste Prijs Kwaliteit verhouding en de beoogde Opdrachtnemer. De Best Value filosofie en methodiek zijn erop gericht om de opdracht aan die Inschrijver te gunnen die met zijn Inschrijving aantoonst het beste de doelstellingen van de opdracht te kunnen bereiken binnen de gestelde randvoorwaarden en daarbij de risico's te minimaliseren, en de kansen te benutten. Immers, de beste 'expert' kan de inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit verhouding opstellen.

Fase 3: Concretiseren

In fase 3 concretiseert, onderbouwt en verduidelijkt de beoogde Opdrachtnemer zijn Inschrijving en verifiëren wij of de Inschrijving voldoet aan de eisen. Tijdens die fase werkt de beoogde Opdrachtnemer diverse plannen uit, zoals het projectmanagementplan, de planning en de risico's. Naast de risico's die de beoogde Opdrachtnemer zelf heeft geïdentificeerd worden ook de risico's opgenomen die wij en de andere Inschrijvers hebben geïdentificeerd. De Inschrijving kan tijdens deze fase niet meer worden gewijzigd. Het doel van de Concretiseringsfase is het plannen van de uitvoering zodanig dat er tijdens de uitvoering geen verrassingen en wijzigingen meer optreden. Aan het einde van de Concretiseringsfase is onder andere het volgende bereikt:

- een gedetailleerd implementatieplan
 - Dienstenniveau-overeenkomst is opgesteld
 - Exitplan en Retransitieplan zijn opgesteld
- Overeenkomst is definitief gemaakt
- alle risico's (inclusief die andere Inschrijvers hebben geïdentificeerd, exclusief de door hen voorgestelde tegenmaatregelen) en de mogelijkheden om die risico's te beperken zijn helder gedefinieerd;
 - afbakening van het aanbod van de Opdrachtnemer is scherp en duidelijk;
 - Opdrachtnemer heeft een aantal kansen gesignaleerd en manieren uitgewerkt om die te benutten;
 - prestatie-indicatoren zijn vastgesteld om zowel onze prestaties als die van Opdrachtnemer te meten;
 - de mogelijkheden tot overname van personeel van de gemeente Hoorn zijn gezamenlijk onderzocht.
- Gemeente Hoorn is ervan overtuigd dat haar doelstellingen gerealiseerd worden.

Fase 4: Uitvoeren

Indien de Concretiseringsfase met goed gevolg is afgerond, krijgt de beoogde Opdrachtnemer de opdracht en kan de uitvoering (fase 4) beginnen. De uitvoering start met een transitiefase waarin de Opdrachtnemer de transitie naar de daadwerkelijke start van de uitvoering organiseert. De voortgang van de opdracht wordt gemonitord op basis van een wekelijkse rapportage van de Opdrachtnemer. In de uitvoeringsfase heeft de Opdrachtnemer het project helemaal in het vizier doordat in de voorgaande fasen alles doordacht en doorgesproken is. In deze fase worden de prestaties van de Opdrachtnemer en ons zelf gemeten.

3.2 Planning

Omschrijving	Datum
Informatiebijeenkomst	3 februari 2021
Uiterlijke ontvangst van vragen voor Inschrijvingen	18 februari 2021 voor 11:00 uur
Bekendmaken Nota van Inlichtingen	25 februari 2021
Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen	8 maart 2021 voor 10:00 uur
Versturen proces verbaal	9 maart 2021
Beoordeling van de Inschrijvingen	9 maart t/m 22 maart 2021
Interviews met Sleutelfunctionarissen van leveranciers	24 maart t/m 31 maart 2021
Versturen voorlopige gunningsbeslissing	14 april 2021
Standstillperiode	15 april t/m 9 mei 2021
Concretiseringsfase	10 mei t/m 30 juni 2021
Versturen definitieve gunningsbeslissing	21 juli 2021
Aanvang van de opdracht	1 september 2021
Oplevering transitie	30 juni 2022

De planning kan wijzigen. Wij zijn gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Als gevolg van deze aanpassing kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst wijzigen. De actuele planning staat op TenderNed.

Wij nodigen u uit om uw onderneming via TenderNed aan te melden voor de informatiebijeenkomst. Deze zal in verband met corona gehouden worden met behulp van Microsoft Teams. U kunt met maximaal twee personen deelnemen aan deze bijeenkomst.

3.3 Nota van Inlichtingen

U kunt via TenderNed doorlopend vragen aan ons stellen en onduidelijkheden en onjuistheden aan ons melden. Wij nemen alleen vragen in behandeling die zijn gesteld via TenderNed. Wij beantwoorden de binnengekomen vragen zo spoedig mogelijk in Nota's van Inlichtingen.

Alle vragen, inclusief de bijbehorende antwoorden, publiceren wij op TenderNed in de Nota('s) van Inlichtingen. Wij kunnen ook zelfstandig besluiten om wijzigingen in de aanbestedingsstukken door te voeren. Deze wijzigingen nemen wij ook op in de Nota('s) van Inlichtingen.

Deze Nota('s) van Inlichtingen maken hierna integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

In geval van tegenstrijdigheden gaat de Nota van Inlichtingen in rangorde voor op de inschrijfleidraad. Latere nota's gaan voor op eerdere Nota's van Inlichtingen.

3.4 Indienen van Inschrijvingen

U moet uw Inschrijving voor de aangegeven sluitingstermijn uploaden in TenderNed. De verantwoordelijkheid voor het op tijd en volledig aanleveren van uw Inschrijving ligt bij u.

Inschrijvingen die op een andere wijze dan via TenderNed worden ingediend zijn ongeldig en nemen wij niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

Storing TenderNed

Is er een storing in TenderNed? Meld dit dan direct bij TenderNed. Meld het ook bij ons als u door een storing niet op tijd kunt inschrijven. Als de storing dicht op de sluitingstermijn is, kunnen wij besluiten de sluitingstermijn op te schuiven. Als de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, kunnen wij dit ook doen als de sluitingstermijn al voorbij is.

Zodra wij de kluis met Inschrijvingen hebben geopend, kunnen wij de sluitingstermijn niet meer opschuiven. Het is dan niet meer mogelijk om in te schrijven.

Opening van de kluis met Inschrijvingen

Na de sluitingstermijn openen wij de digitale kluis met Inschrijving(en). Van de opening maken wij een 'proces verbaal van kluisopening' op. Het proces verbaal verzenden wij via TenderNed naar alle Inschrijvers.

3.5 Ondertekening

Om in te kunnen schrijven via TenderNed beschikt u over een e-herkenning met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2. Hiermee beschouwen wij uw Inschrijving als 'rechtmatig ondertekend'. Deze ondertekening heeft betrekking op alle in te dienen documenten waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. U hoeft de door u ingediende stukken dan ook niet te ondertekenen met een 'natte handtekening'.

3.6 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure is als volgt:

1. Eerst bepalen wij of uw Inschrijving juist en volledig is. Als controle gebruiken wij hiervoor de checklist Aanbiedingsstukken (zie bijlage). Is uw Inschrijving niet juist en volledig, dan verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
2. Vervolgens beoordelen wij of de Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. Als dit zo is én u heeft niet toereikend kunnen bewijzen dat u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen, dan verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
3. Daarna beoordelen wij of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Als dit niet zo is, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
4. Aansluitend beoordelen wij of u geen voorwaarden hebt gesteld aan uw Inschrijving. Als dit wél zo is, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
5. Als laatste stap beoordelen wij uw Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria.

3.7 Prijsonderhandelingen

De prijs wordt volledig bepaald door uw Inschrijving. Wij voeren geen prijsonderhandelingen.

3.8 Voorbehoud

We behouden ons het recht voor om, zonder opgaaf van reden, deze aanbestedingsprocedure te wijzigen of tijdelijk of definitief te stoppen. Tot de Concretiseringsfase zijn eventuele kosten en/of schades die (kunnen) zijn ontstaan voor uw eigen risico. Indien wij tijdens de Concretiseringsfase de aanbesteding definitief stoppen,

kan de Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig was gegund zijn kosten bij ons tot een maximum van 5.000 (vijfduizend) euro exclusief BTW declareren.

3.9 Gunningsbeslissing

Wij delen de gunningsbeslissing mee via TenderNed aan alle Inschrijvers. Bent u het niet eens met de gunningsbeslissing of heeft u vragen? Neemt u dan contact met ons op.

3.10 Klachten en mogelijkheden tot beroep bij de rechter

Klachtenprocedure

Bent u ontevreden over hoe wij in de aanbestedingsprocedure hebben gehandeld? Dan kunt u hierover een klacht indienen. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling. Op de website <https://www.klachtenmeldpunt aanbesteden.nl/hoorn/> vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen over deze aanbesteding.

Als u het niet eens bent met onze klachtenafhandeling, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen bij de commissie van aanbestedingsexperts.

Mogelijkheid tot een procedure bij de rechter

Bent u het niet eens met de gunning dan kunt u een kort geding instellen bij de Rechtbank Noord-Holland, zittingslocatie Haarlem. Dit kan tot en met 20 kalenderdagen nadat de gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers is verzonden. Wanneer er geen procedure is ingesteld, dan geven wij definitief de opdracht.

Als één of meer Inschrijvers voor het verlopen van de hierboven beschreven termijn een kort geding aanhangig maakt bij de rechtbank, dan wachten wij de uitkomst van die procedure(s) af. Wij ondertekenen dan ook geen overeenkomst. Ook wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

3.11 Toepasselijk recht

Op de door u uit te brengen Inschrijving en de Overeenkomst die daarop volgt, is het Nederlands recht van toepassing. Voor de Overeenkomst geldt dat hiervoor de GIBIT 2020 de basis vormt.

3.12 Taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure en de contractfase is Nederlands.

3.13 Vergoeding Inschrijving

Omdat de kosten voor het indienen van een inschrijving laag zijn, ontvangt u geen vergoeding voor het indienen van een Inschrijving.

3.14 Varianten

U mag geen varianten inleveren bij uw Inschrijving.

4 UITSLUITINGSGRONDEN

Wij toetsen uw Inschrijving op de volgende Uitsluitingsgronden.

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen UEA) toetsen wij of de Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is digitaal toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken op TenderNed.

Als een Uitsluitingsgrond op u van toepassing is, geeft u op het UEA aan waarom dit is, de omvang ervan, en welke maatregelen u heeft genomen om herhaling te voorkomen en het vertrouwen te herstellen. Als blijkt dat u voldoende maatregelen heeft genomen om herhaling te voorkomen, dan nemen wij uw Inschrijving verder mee in de beoordeling. Als u onvoldoende maatregelen heeft genomen, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig en nemen wij deze niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

Bewijsstukken

U levert de bewijsstukken gelijktijdig met uw Inschrijving in. Let op, het aanvragen van deze verklaringen kan een paar weken duren. Wanneer u wilt inschrijven vraag deze dan direct aan. Indien u de bewijsstukken niet aanlevert en/of de inhoud van deze bewijsstukken niet gelijk zijn met wat in de UEA wordt gevraagd, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Uw Inschrijving nemen wij dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

De bewijsstukken zijn:

Bewijsstuk	Opmerkingen
Gedragverklaring aanbesteden	Niet ouder dan twee jaar op het moment van Inschrijving.
Verklaring van de belastingdienst	Niet ouder dan zes maanden op het moment van Inschrijving.

5 GESCHIKTHEIDSEISEN

Wij toetsen uw Inschrijving op de volgende Geschiktheidseisen. Door het indienen van de 'UEA' verklaart u dat u geschikt bent om de opdracht uit te voeren.

Bewijsstukken

U levert gelijktijdig met uw Inschrijving de volgende bewijsstukken. Indien u de gevraagde bewijsstukken niet kunt aanleveren en/of de inhoud van deze bewijsstukken niet gelijk zijn met wat in de Inschrijfleidraad wordt gevraagd, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Uw Inschrijving nemen wij dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

5.1 Technische bekwaamheid - referenties

Door het indienen van de 'UEA' verklaart u dat u voldoende ervaring heeft om de opdracht uit te voeren.

Kerncompetenties

Ten eerste gebruikt u voor het opgeven van een referentieopdracht(en) het formulier Referentie(s) (zie bijlage). Uit het formulier blijkt dat u ervaring heeft met de volgende kerncompetentie(s):

- Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren en ondersteunen van gebruikersdiensten, datacenterdiensten, technisch applicatiebeheer, netwerkdiensten en integratiediensten bij een vergelijkbare organisatie (overheidsinstelling van vergelijkbare omvang en complexiteit) als de gemeente Hoorn;
 - Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met een publieksrechtelijke organisatie met minimaal 400 gebruikers in een complexe omgeving waar een grote diversiteit aan applicatietoepassingen (software) aan de orde was;
 - Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met veranderen in het algemeen en transitie- en retransitieprocessen in het bijzonder waarbij deze (re)transitie in overstemming was met hetgeen daarover van tevoren is overeengekomen, onder meer wat betreft planning, kosten en kwaliteitsniveau (aantal storingen, vertragingen en dergelijke). De (re)transitie bij referentie moet vergelijkbaar zijn met de Opdracht die wij aanbesteden.
- U mag een referentieopdracht voor meer dan een kerncompetentie gebruiken.
 - De referentieopdracht is uitgevoerd of afgerond in de afgelopen drie jaar. Als u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst opgeven.
 - We behouden ons het recht voor om de door u opgegeven referentie(s) op juistheid en volledigheid te controleren. Ook kunnen wij zonder tussenkomst en/of toestemming van u contact opnemen met een of meer referenties. Bij een negatieve of onjuiste referentie verklaren wij u uw Inschrijving ongeldig. Uw Inschrijving nemen wij dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
 - U mag gebruik maken van de ervaringen van een of meer onderaannemers als referentie(s). Let er wel op dat dit alleen is toegestaan als deze onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de overeenkomst/opdracht wordt/worden ingezet.

Kwaliteitszorg

Ten tweede dient Inschrijver op het moment van definitieve gunning te beschikken over een kwaliteitscertificaat dat is afgegeven door een instantie die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, bijvoorbeeld het ISO 9001 certificaat, dan wel een gelijkwaardig certificaat, dan wel een gelijkwaardig werkend kwaliteitsborgingsstelsel. Inschrijver dient deze gelijkwaardigheid aan te kunnen tonen. Onder gelijkwaardig verstaan wij ten minste het voldoen aan de volgende kenmerken:

- kwaliteitszorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld door middel van een kwaliteitshandboek);
- aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- aanwezigheid van een interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- aanwezigheid van een periodiek onafhankelijk, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in de bedrijfsprocessen;
- een beleidsverklaring van het verantwoordelijk management waaruit blijkt dat zij dit onderschrijven en controleren.

Door ondertekening van de UEA verklaart Inschrijver aan bovenstaande geschiktheidseis te voldoen.

Informatieveiligheid

Ten derde dient Inschrijver te zorgen voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de beveiliging van onze data te waarborgen conform een informatiebeveiligingsnorm zoals de ISO27001, ISO27002, Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Inschrijver dient de toereikendheid van de informatiebeveiliging aan te tonen met een assuranceverklaring of certificaat met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid, afgegeven door een onafhankelijke externe auditor.

Door ondertekening van de UEA verklaart Inschrijver aan bovenstaande geschiktheidseis te voldoen.

Duurzaamheid

Ten vierde dient Inschrijver op het moment van gunning te beschikken over een milieucertificaat dat is afgegeven door een instantie die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, bijvoorbeeld het ISO 14001 certificaat, dan wel een gelijkwaardig certificaat, dan wel een gelijkwaardig werkend milieumanagementsysteem. Inschrijver dient deze gelijkwaardigheid aan te tonen. Onder gelijkwaardig verstaan wij, ten minste het voldoen aan de volgende kenmerken:

- de concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval transport, afval en verpakkingen) te verminderen of te voorkomen;
- de borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- een beleidsverklaring van het verantwoordelijk management waaruit blijkt dat zij dit onderschrijven en controleren.

Inschrijver voldoet in elk geval aan de geschiktheidseis indien hij over een ISO 14001 beschikt.

Door ondertekening van de UEA verklaart Inschrijver aan bovenstaande geschiktheidseis te voldoen.

Samenvattend dient Inschrijver de volgende bewijsstukken Geschiktheidseisen direct bij zijn Inschrijving mee te zenden:

Bewijsstuk	Opmerkingen
Inschrijving Kamer van Koophandel	Niet ouder dan zes maanden op het moment van Inschrijving.
Kerncompetenties	Invulformulier Referentie(s)
Kwaliteitszorg en kwaliteitsborging	Kopie certificaat
Informatiebeveiliging	Assuranceverklaring of kopie certificaat. Beide met Verklaring van Toepasselijkheid
Duurzaamheid	Kopie certificaat

Wij mogen alle verstrekte gegevens op juistheid controleren. Als blijkt dat informatie ontbreekt, dan kunnen wij besluiten om die ontbrekende informatie alsnog op te vragen. Wij zijn daartoe op geen enkele wijze verplicht. Wij mogen ook om aanvulling, verduidelijking of bewijsstukken vragen. Inschrijver beantwoordt per direct aan ons verzoek. Als beantwoording te laat is of niet overeenstemt met zijn Inschrijving, kunnen wij de Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Wij kunnen een Inschrijver ook van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure of van gunning uitsluiten als deze in zijn Inschrijving onjuiste informatie verstrekt. Wij zullen in beide hiervoor beschreven gevallen niet over gaan tot uitsluiting indien dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel.

Onverkort geldt dat huidige en toekomstige Nederlandse en Europese wetgeving impact heeft op wat Gemeente Hoorn mag en wil. (Bedrijfsmatige) keuzes van de Leverancier mogen geen reden zijn voor afwijking hiervan, tenzij expliciet schriftelijk toegestemd door Gemeente Hoorn. Gemeente Hoorn heeft de mogelijkheid tot ontbinding van het contract indien hier sprake van is, zonder additionele kosten.

5.2 Samenwerkingsverband en beroep op derde(n)

Eén keer inschrijven

Als u zelfstandig of in combinatie inschrijft, bent u niet betrokken bij een andere Inschrijving, hetzij als zelfstandig Inschrijver, hetzij als onderdeel van een combinatie, hetzij als derde (bijvoorbeeld als onderaannemer) waar een andere Inschrijver een beroep op doet. Als deze situatie zich voordoet, verklaren wij alle Inschrijvingen waar u onderdeel van uitmaakt ongeldig. Deze Inschrijvingen nemen wij dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

Inschrijven binnen één concern

U mag met meerdere ondernemingen binnen één concern inschrijven (zelfstandig, in samenwerkingsverband, of als onderaannemer). U moet dan samen met de andere Inschrijvers binnen het concern aantonen dat u zich onafhankelijk van de andere Inschrijvers binnen het concern heeft opgesteld.

Als u of een andere Inschrijver binnen het concern dit niet kan aantonen, verklaren wij alle Inschrijvingen binnen het concern ongeldig. Deze Inschrijvingen nemen wij niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Het is mogelijk om samen met andere Inschrijvers in te schrijven op deze opdracht. Dit wordt ook wel een combinatie genoemd. Elke deelnemer van deze combinatie (combinant) is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit het

deelnemen aan deze aanbesteding. U geeft daarbij aan wie namens de combinatie het aanspreekpunt is.

In het geval van een combinatie moet iedere combinant alle formulieren (waaronder het UEA) invullen en indienen, zoals gevraagd in deze Inschrijfleidraad.

Beroep op derde(n)

Als u niet zelfstandig kunt voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag u een beroep doen op een 'derde'. Onder een 'derde' valt ook een moedermaatschappij.

U geeft op het UEA aan voor welk gedeelte van de opdracht u een beroep wenst te doen op een derde en welke partij u hiervoor inzet. Tijdens de opdrachtverlening behoudt u de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor deze opdracht. Bovendien moet u gedurende de looptijd van de overeenkomst daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de middelen van de derde. U moet dit ook aantonen.

Deze derde moet zelfstandig een UEA invullen en indienen, zoals gevraagd in deze Inschrijfleidraad. Wijziging van de derde tijdens de uitvoering van de overeenkomst is alleen toegestaan na onze voorafgaande toestemming.

Bewijsstuk
Een bewijsstuk waaruit blijkt dat u daadwerkelijk kunt beschikken over de middelen van de derde (indien van toepassing). Als bewijsmiddel kan onder meer dienen een gesloten (onderaannemings-)overeenkomst of een door u en de derde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring.

5.3 Blijvend voldoen

Indien op enig moment gedurende het verloop van de aanbestedingsprocedure blijkt dat een Inschrijver en/of natuurlijke of rechtspersoon op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid de Inschrijver zich beroept niet langer voldoet aan de eisen ten aanzien van geschiktheid, uitsluitingsgronden, voorkennis en/of belangenverstrengeling kunnen wij die geselecteerde Inschrijver en/of natuurlijke of rechtspersoon op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid de Inschrijver zich beroept, uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien een omstandigheid inzake de geschiktheidseisen, uitsluitingsgronden, voorkennis en/of belangenverstrengeling wijzigt of is gewijzigd ten opzichte van de omstandigheden ten tijde van de Inschrijving, dient de Inschrijver en/of natuurlijke of rechtspersoon op wiens financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid de Inschrijver zich beroept, dit te melden aan ons door het afgeven van een herziende UEA voor de aanbestedingsprocedure.

6 GUNNINGSCRITERIA

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de Gunningscriteria¹ en de wijze van beoordelen. Voor de Opdracht geldt dat gunning plaatsvindt aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt door ons vastgesteld op basis van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV).

Naast Best Value passen wij de methode 'Gunnen op Waarde' toe. Bij deze methode worden naast inschrijfprijs alle kwaliteitsaspecten gewogen en in euro's gewaardeerd. Inschrijvers worden dus beoordeeld op de aangeboden waarde.

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI), op basis van de Best Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). Welke Inschrijver de EMVI heeft aangeboden, is afhankelijk van een combinatie tussen prijs en kwalitatieve subgunningscriteria. Voor deze aanbesteding gelden de volgende gunningscriteria en weging in procenten:

1. Inschrijfprijs (GP)	25%
2. Kwaliteit	75%
a. Prestatie-onderbouwing (GK1)	35%
b. Risicodossier (GK2)	20%
c. Kansendossier (GK3)	5%
d. Interview met twee Sleutelfunctionarissen (GK4)	15%

Om te beoordelen welke Inschrijving de EMVI heeft, worden de Inschrijvingen beoordeeld overeenkomstig de beoordelingsprocedure. In onderstaande paragrafen worden de gunningscriteria verder toegelicht.

6.1 Inschrijfprijs (GP)

Op het inschrijfbiljet (zie bijlage) dient de Inschrijver zijn inschrijfprijs te vermelden voor de uitvoering van de totale Opdracht gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief optiejaren (TCO). De Inschrijver is verplicht een gedetailleerde uitsplitsing van alle voorkomende initiële kosten en jaarlijkse kosten weer te geven van de prijsonderbouwing in het prijzenblad (zie bijlage). Wij verwachten een open calculatie met inzicht in alle tarieven, waaronder gedifferentieerde uurtarieven. Na de initiële contractperiode van 4 jaren verwachten wij een substantiële daling in de kosten bij verlenging van het contract.

De inschrijfprijs mag niet hoger zijn dan het totale Plafondbudget dat wij voor deze Opdracht hebben vastgesteld. Daarnaast mogen ook de jaarlijkse maximale budgetbedragen, waaruit het totale Plafondbudget is opgebouwd, niet worden overschreden. Inschrijvingen die niet aan deze voorwaarden voldoen worden terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. N.B. de kosten voor eventuele kansen vallen buiten het Plafondbedrag (zie bijlage Prijzenblad). De kosten voor retransitie of exit dienen wel te zijn inbegrepen in het Plafondbedrag.

¹ Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit hoofdstuk, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking. Openbaarmaking van dit hoofdstuk, of enig onderdeel daarvan, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van InkoopTarget BV én Heleco Beheer BV is verboden. Toestemming is schriftelijk op te vragen via: info@inkooptarget.nl of InkoopTarget BV, Eendracht 24, 5711 LM te Someren.

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij op basis van zijn kennis en ervaring zijn inschrijfprijs bepaalt en rekening houdt met alle mogelijke risico's die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de Opdracht en hiervoor beheersmaatregelen bedenkt. Het gaat daarbij om risico's die binnen zijn invloedssfeer liggen (de zogenaamde 'interne' of 'technische' risico's) en risico's die buiten zijn invloedssfeer liggen ('externe risico's'). Indien de beheersmaatregelen kosten met zich meebrengen, dient Inschrijver deze kosten mee te nemen in zijn inschrijfprijs. Het is daarbij nadrukkelijk niet de bedoeling om risico's binnen onze invloedssfeer liggen 'over te nemen'.

Additionele kosten voor kansen maken geen onderdeel uit van de inschrijfprijs. Daar is een separaat budget voor opgenomen.

Met het indienen van beide prijsdocumenten verklaart de Inschrijver dat alle gebruikelijke werkzaamheden, activiteiten en kostenposten die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de Opdracht en de beheersmaatregelen uit het Risicodossier, voor zover de Inschrijver dit ten tijde van de Inschrijving had moeten voorzien, in de inschrijfprijs zijn opgenomen.

6.2 Kwalitatieve subgunningscriteria

Vormvereisten

Bij de invulling van de kwalitatieve subgunningscriteria GK1 t/m GK3 (zie bijlagen) is de hoeveelheid tekst **gemaximaliseerd tot 2 A4 enkelzijdig per criterium**. Daarnaast dienen de kwalitatieve stukken aan onderstaande voorwaarden te voldoen:

- Lettertype: Meiryo pnt 9
- Regelaafstand: 1
- Marges (boven/onder en links/rechts): 2,5 cm
- De input van de Inschrijvers dient altijd in de rechterkolom te worden geplaatst, de linker kolom mag hiervoor niet worden gebruikt.
- De invulformulieren dienen anoniem te worden ingevuld, dit betekent:
 - o geen bedrijfsnamen;
 - o geen logo's;
 - o geen merknamen;
 - o geen productnamen;
 - o geen bedrijfslettertypen;
 - o geen namen van referenties;
 - o geen namen van personen waardoor leverancier herkend kan worden;
 - o et cetera.

Indien een Inschrijving in strijd met de gestelde voorschriften wordt aangeleverd, hebben wij het recht de Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen. De Inschrijver is daarmee uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien Inschrijvers meer tekst aanlevert dan het toegestane aantal van 2 A4, zal alleen het maximaal aantal toegestane A4 beoordeeld worden.

6.3 Prestatie-onderbouwing (GK1)

In de Prestatie-onderbouwing geeft Inschrijver aan de hand van een aantal stellingen (of beweringen) aan, waarom hij in staat is de Opdracht goed uit te voeren en de projectdoelstellingen te realiseren. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij zijn stellingen onderbouwt met verifieerbare prestatie informatie (uitvoeringsinformatie) en relateert aan de te realiseren projectdoelstellingen. Het gaat daarbij om "onderscheidende" (dominante) informatie. Dominante informatie betekent dat de informatie niet weerlegbaar is, accuraat is, verifieerbaar is, het prestatieniveau weergeeft, meetbaar is en concreet vertaald is naar de onderhavige Opdracht.

Wij verwachten een onderbouwing van de ~~prestaties~~volgende prestaties, in dezelfde volgorde en nummering als de doelstellingen (Paragraaf 2.3).±

- ~~1. uitstekende samenwerkingsvaardigheden op het gebied van de levering en ondersteuning van ICT-dienstverlening;~~
- ~~2. uitstekende verandervaardigheden op het gebied van zowel personen, processen als technologie met betrekking tot de uitgevraagde diensten, waaronder implementatie, changes, retransitie en exit;~~
- ~~3. uitstekende resultaten op het gebied van het continu verbeteren van de uitgevraagde diensten;~~
- ~~4. hoge performance en beschikbaarheid op het gebied van de uitgevraagde diensten;~~
- ~~5. hoge gebruikers- en klantwaardering voor de uitgevraagde diensten;~~
- ~~6. maximale ontzorging van I&A van Hoorn.~~

De Inschrijver dient de Prestatie-onderbouwing in, conform het invulformulier (zie bijlage):

- beweringen te geven waarmee hij aantoont dat hij alle projectdoelstellingen gaat realiseren;
- de prestaties globaal te beschrijvende waarmee de Opdracht adequaat wordt uitgevoerd, dat wil zeggen de projectdoelstellingen worden gerealiseerd;
- aan de hand van verifieerbare prestatie informatie zo dominant mogelijk aan te tonen dat de aangeboden prestatie daadwerkelijk wordt behaald.

Toelichting:

Het is aan de Inschrijver om met Dominante informatie aan te tonen dat hij in staat is om zijn bewering waar te maken. De Dominante informatie moet gerelateerd zijn aan de door de Inschrijver in te zetten personen, (bedrijfs)processen en/of producten.

Tip: de praktijk wijst uit dat dit het beste wordt onderbouwd en bewezen met prestaties van eerdere (soortgelijke onderdelen van) soortgelijke projecten die zijn uitgevoerd door de teamleden van Inschrijver. Soortgelijke projecten hebben kenmerken als: vergelijkbare scope, vergelijkbare aanneemsom, vergelijkbare complexiteit, et cetera.

Van Inschrijver wordt nadrukkelijk niet verwacht dat hij in dit document detailinformatie of technische informatie opneemt over hoe hij de opdracht zal uitvoeren. Indien Inschrijver dit nodig acht om zijn bewering in te leiden, zal de beoordelingscommissie deze (technische) informatie over de wijze van uitvoeren niet inhoudelijk beoordelen.

Belangrijk:

- De Beoordelingscommissie beoordeelt de effectiviteit van de prestatie, de beheersmaatregelen en de kansen op basis van de verifieerbare prestatieinformatie en niet op basis van eigen expertise.
- ~~De oplossingsrichting (Aanbodscope) hoeft pas in de Concretiseringsfase bekend te worden gemaakt.~~ Inschrijvers worden met deze aanbesteding uitgedaagd een zo efficiënt mogelijke oplossing aan te bieden voor een zo aantrekkelijk mogelijke prijs. Voorwaarde is dat de oplossingsrichting voldoet aan de gestelde randvoorwaarden en de projectdoelstellingen hiermee worden gerealiseerd. Extra's kunnen worden aangeboden in het Kansendossier. Alleen de Aanbodscope van de beste scorende Inschrijver zal voorafgaand aan de Concretiseringsfase bekend worden gemaakt en dienen te worden toegelicht. De Aanbodscope dient gezamenlijk met het Prijzenblad te worden ingediend en wordt dus pas gezien na het openen van de digitale kluis. Indien een Inschrijver geen Aanbodscope heeft ingeleverd wordt zijn Inschrijving terzijde gelegd en wordt hij uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Voorbeeld:

Hieronder is een voorbeeld gegeven van een bewering voor een cateringsopdracht voor een meerdaags evenement (Vraagspecificatie: verzorgen van een lunch- en dinerbuffet, Doelstelling: tevreden gasten). De onderstreping is gedaan om aan te geven wat Dominante informatie is

Bewering:	Wij leveren u elke dag lunch- en dinerbuffet dat u en uw gasten zullen waarderen met minimaal een 8 (uit 10).
Welke prestatie(s) gaat u leveren waarmee u invulling geeft aan de bewering:	Wij werken met een vast team, onder leiding van onze vaste kok, die uw buffet gaan bereiden conform onze gestandaardiseerde processen.
Onderbouwing van de bewering met meetbare prestatie-informatie:	Dit team heeft het afgelopen half jaar 50 vergelijkbare lunch- en dinerbuffetten verzorgd. Tevredenheid van de klanten was gemiddeld een 8,3 (uit 10) voor kwaliteit van de buffetten. Enquête onder 600 van de gasten op deze feesten gaf een waardering van 8,4 (uit 10) voor kwaliteit van het lunchbuffet en 8,3 (uit 10) voor de kwaliteit van het dinerbuffet.

6.4 Beoordeling prestatie-onderbouwing

Stap 1:

Beoordelaars beoordelen eerst individueel de Prestatie-onderbouwing per bewering volgens de onderstaande matrix:

Beoordelingsmatrix Prestatie-onderbouwing, stap 1, beoordeling per bewering

+	- De bewering bevat een prestatie en heeft een relatie met één of meer doelstelling(en). - De bewering of onderbouwing bevat duidelijke informatie over wat de prestatie omvat? - De aangeboden prestatie is hoog. - De prestatie wordt onderbouwd met Dominante informatie waarmee wordt bewezen dat de prestatie haalbaar is; - De onderbouwing heeft een duidelijke koppeling naar het project: er kan worden vastgesteld dat de Inschrijver expertise in de opdracht/project inbrengt en hoe deze wordt ingebracht (te leveren product, proces en/of in te zetten projectteam).
0	- De bewering bevat een prestatie en heeft een relatie met één of meer doelstelling(en). - De bewering of onderbouwing bevat duidelijke informatie over wat de prestatie omvat? - De aangeboden prestatie is neutraal (kan niet worden vastgesteld dat de prestatie hoog is). - De aangeboden prestatie wordt onvoldoende onderbouwd met dominante informatie zodat onvoldoende duidelijk is of deze haalbaar is. En/of - De relatie van de onderbouwing met het project is onduidelijk en/of is niet project specifiek. En/of

	Het is onvoldoende duidelijk dat de Inschrijver expertise in de opdracht/project inbrengt en/of hoe deze wordt ingebracht (te leveren product, proces en/of in te zetten projectteam).
-	- De bewering bevat geen prestatie En/of - De bewering heeft geen relatie met één of meer doelstelling(en). - De aangeboden prestatie is laag. - De aangeboden prestatie wordt niet onderbouwd met Dominante informatie zodat niet duidelijk is of deze haalbaar is.

Stap 2:

Beoordelaars beoordelen individueel de gehele Prestatie-onderbouwing volgens onderstaande matrix:

Beoordelingsmatrix Prestatie-onderbouwing, stap 2, beoordeling dossier

10	- Het halen van alle projectdoelstellingen wordt onderbouwd in de beweringen. - Alle beweringen zijn onderbouwd met verifieerbare prestatieinformatie en zijn in stap 1 beoordeeld met een '+'.
8	- Het halen van alle projectdoelstellingen wordt onderbouwd in de beweringen. - Meer dan de helft van de beweringen zijn in stap 1 beoordeeld met een '+' en deze beweringen omvatten meer dan de helft van de projectdoelstellingen. - Geen van de beweringen is beoordeeld met een '-'.
6	- Uit de Prestatie-onderbouwing kan niet worden afgeleid dat alle projectdoelstellingen niet gehaald worden. - Meer dan de helft van de beweringen zijn in stap 1 beoordeeld met een '0'. - Inschrijver onderbouwt niet/onvoldoende met Dominante informatie de projectdoelstellingen te kunnen halen.
4	- Het halen van één of meer projectdoelstellingen (binnen de gestelde randvoorwaarden en eisen) wordt niet onderbouwd in de beweringen (ontbreken in de Prestatie-onderbouwing). - Meer dan de helft van de beweringen zijn in stap 1 beoordeeld met een '-'.
2	Alle beweringen in de Prestatie-onderbouwing hebben een beoordeling '-' in stap 1.
U	Inschrijver wordt uitgesloten bij een leeg/geen dossier Prestatie-onderbouwing.

Stap 3:

Op basis van ingebrachte individuele beoordelingen, wordt de gezamenlijke beoordeling van de Prestatie-onderbouwing door de beoordelingscommissie in consensus vastgesteld en onderbouwd. Er is geen sprake van een rekenkundig gemiddelde.

6.5 Risicodossier (GK2)

Inschrijver dient de belangrijkste risico's te identificeren ten aanzien van de te gunnen Opdracht. Het Risicodossier bestaat uit risico's buiten de eigen invloedssfeer (externe risico's) van de Inschrijver. Deze risico's 'van buiten' kunnen de projectdoelstellingen (of randvoorwaarden) van de Opdrachtnemer in gevaar brengen.

In het Risicodossier (zie bijlage) dient de Inschrijver het volgende te beschrijven:

- welke risico's hij heeft geïdentificeerd die bij ons zijn gealloceerd;
- hoe hij deze prioriteert (de grootste/belangrijkste eerst) op basis van de impact van het risico indien dit optreedt en de kans dat het risico optreedt, dit alles zoveel mogelijk onderbouwt met verifieerbare prestatieinformatie;

- welke preventieve beheersmaatregelen hij aanbiedt om uit te voeren om zodoende de gevolgen van de risico's te verkleinen;
- aan te geven waarom de beheersmaatregelen gaan werken, onderbouwt met verifieerbare prestatieinformatie.

Toelichting:

Inschrijver dient na te denken over alle risico's die zich kunnen voordoen en daarmee rekening houden bij het bepalen van zijn inschrijfprijs. Binnen het project maken wij een onderscheid tussen interne en externe risico's.

Interne risico's zijn risico's die binnen de organisatie van de Inschrijver liggen en beïnvloedbaar zijn door (bedrijfsvoering van) de Inschrijver. Voorbeelden bij de cateringopdracht: ingrediënten voor de buffetten worden te laat geleverd, koks worden ziek. De financiële gevolgen van het optreden van deze risico's liggen bij de Inschrijver.

Externe risico's zijn risico's die zeer beperkt of niet beïnvloedbaar zijn door de Opdrachtnemer. Het gaat daarbij om de in de ogen van de Opdrachtnemer belangrijkste risico's 'van buiten'. Voorbeelden hiervan zijn: er is onvoldoende rekening gehouden met speciale dieetwensen (vegetarisch et cetera) van de gasten, gasten arriveren te laat waardoor eten te veel afkoelt. De opsomming hoeft derhalve niet uitputtend te zijn, echter van Inschrijver wordt wel verwacht dat hij voor zichzelf alle risico's van buiten op een rij zet, hiervoor preventieve beheersmaatregelen formuleert en eventuele kosten voor de beheersmaatregelen meeneemt in zijn inschrijfprijs. Let op: hier wordt niet bedoeld dat een Opdrachtnemer deze externe risico's van ons overneemt. Mocht een extern risico vervolgens toch optreden (ondanks de beheersmaatregelen) dan moet de Opdrachtnemer correctieve beheersmaatregelen nemen om de gevolgen van het optreden van het risico te minimaliseren. De gevolgen (in tijd en geld) van het optreden van het externe risico en de kosten van de correctieve maatregelen komen ten laste van ons.

In de Concretiseringsfase zal uitgebreid aandacht worden geschonken aan het totale Risicodossier en alle mogelijke risico's zullen hierin worden opgenomen, inclusief beheersmaatregelen. In deze fase zullen ook de risico's die andere Inschrijvers hebben genoemd (zonder de beheersmaatregelen) worden voorgelegd aan de best scorende Inschrijver (beoogde Opdrachtnemer).

Het kan voorkomen dat zich tijdens de uitvoering van het project een risico van buiten voordoet dat niemand heeft voorzien. Indien daarvan sprake is, dient Opdrachtnemer dit te melden in de wekelijkse rapportage en een voorstel voor een beheersmaatregel te doen, inclusief onderbouwing. Daarbij dient Opdrachtnemer aan te geven welke kosten dit met zich meebrengt en welke gevolgen dit heeft op de planning. Uiteraard wordt van Opdrachtnemer verwacht de gevolgen in kosten en tijd zoveel mogelijk te voorkomen.

Belangrijk:

- De Beoordelingscommissie beoordeelt de relevantie van de risico's op basis van de gegeven motivatie waarom een risico belangrijk is en niet op basis van eigen expertise.
- De Beoordelingscommissie beoordeelt de effectiviteit van de beheersmaatregelen op basis van de verifieerbare prestatieinformatie en niet op basis van eigen expertise.

Voorbeeld:

Hieronder is een voorbeeld gegeven van een extern risico voor een cateringopdracht voor een meerdaags evenement (Vraagspecificatie: verzorgen van een lunch- en dinerbuffet, Doelstelling: tevreden gasten). De onderstreping is gedaan om aan te geven wat Dominante informatie is

Risico	Onvoldoende rekening gehouden met speciale dieetwensen (vegetarisch et cetera).
Waarom is dit een risico (inclusief impact x kans)?	Oorzaak: cateraar heeft geen/onvoldoende informatie over speciale dieetwensen of voedselallergieën afwijkend van gebruikelijk. Impact: ontevreden gasten, gasten kunnen onvoldoende eten. Kans: door onze beheersmaatregel weten we dat <u>10%</u> van de gasten dieetwensen heeft. Tot een jaar geleden gebruikten we deze beheersmaatregel niet en <u>3-5%</u> van de gasten gaf aan <u>minder tevreden</u> te zijn door niet aansluiten van buffet op dieetwensen (tevredenheid 6 of lager uit 10).
Beheersmaatregel(en)	Via onze website kunnen dieetwensen worden aangegeven door gasten. U kunt het webadres opnemen in uw uitnodiging of wij kunnen uw gasten contacteren door ons emailadressen te verstrekken.
Onderbouwing van de effectiviteit van de maatregel(en) met Dominante informatie	Hoge tevredenheid van gasten met dieetwensen gemeten met enquêtes. <u>Gemiddeld een 8,9 uit 10</u> voor de gasten die via de website dieetwensen hebben doorgegeven voor kwaliteit van buffet, <u>afgelopen half jaar 48 respondenten</u> .

6.6 Beoordeling Risicodossier

Stap 1:

Leden van het Beoordelingsteam beoordelen individueel het Risicodossier per risico volgens de onderstaande matrix:

Beoordelingsmatrix Risicodossier, stap 1, beoordeling per risico

+	- Het is een duidelijk omschreven extern risico (buiten de invloedssfeer van Inschrijver/Opdrachtnemer) met een duidelijke koppeling naar onderhavige opdracht/project (te leveren product, proces en/of in te zetten projectteam) - Er is een duidelijke motivatie met Dominante informatie waarom dit een belangrijk risico voor onderhavige opdracht/project is (oorzaak, gevolg/impact van het risico en de kans dat het risico optreedt). - De effectiviteit van de preventieve beheersmaatregel(en) is/zijn dominant beschreven met een duidelijke koppeling naar onderhavige opdracht/project (te leveren product, proces en/of in te zetten projectteam).
0	- Het te beheersen risico is extern. - Er is een beperkte motivatie met Dominante informatie waarom dit een belangrijk risico voor onderhavige opdracht/project is (impact van het risico en de kans dat het risico optreedt) en/of er is geen of beperkte Dominante informatie van de effectiviteit van de beheersmaatregel en/of koppeling naar project is onduidelijk.
-	- Van het beschreven risico is onduidelijk waarom het relevant is voor onderhavige opdracht/project Of - Beheersing van het risico wordt bij ons gelegd en/of risico betreft een opdrachtnemersrisico (intern risico). - Beheersmaatregel wordt niet onderbouwd of is niet aantoonbaar adequaat.

Stap 2:

Beoordelaars beoordelen individueel het gehele risico-dossier volgens de onderstaande matrix:

Beoordelingsmatrix Risico-dossier, stap 2, beoordeling dossier

10	- Het Risicodossier bevat minimaal 2 of meer risico's. Indien er minder dan 2 risico's zijn opgegeven in het Risicodossier dient met Dominante informatie te worden onderbouwd waarom er niet meer belangrijke risico's zijn. - Alle risico's in het Risicodossier zijn in stap 1 beoordeeld met een '+'.
8	- Het Risicodossier bevat minimaal 2 of meer risico's, waarvan meer dan de helft van de risico's in het Risicodossier in stap 1 zijn beoordeeld met een '+'. Indien er minder dan 2 risico's zijn opgegeven in het Risicodossier dient met Dominante informatie te worden onderbouwd waarom er niet meer belangrijke risico's zijn. - Geen van de risico's zijn beoordeeld met een '-'.
6	- Het Risicodossier bevat minimaal 2 of meer risico's, waarvan de helft of minder dan de helft van de risico's in het risico-dossier in stap 1 zijn beoordeeld met een '+' of '-'. - Bij geen van de risico's wordt de beheersing bij ons gelegd en/of is de beheersmaatregel aantoonbaar niet adequaat. - Of: Inschrijver heeft 1 risico gepresenteerd, dat is beoordeeld met '+' in stap 1 en er wordt niet met Dominante informatie onderbouwd waarom er niet meer belangrijke risico's zijn.
4	- Het Risicodossier bevat minimaal 2 of meer risico's, meer dan de helft van de risico's heeft een beoordeling '-' in stap 1 en overige risico's zijn beoordeeld met '0' of '+'. Of - Inschrijver heeft 1 risico gepresenteerd, dat is beoordeeld met een '-' of '0' in stap 1 en er wordt niet met Dominante informatie onderbouwd waarom er niet meer belangrijke risico's zijn.
2	Alle risico's in het risico-dossier hebben een beoordeling '-' in stap 1.
U	Inschrijver wordt uitgesloten bij een leeg/geen Risicodossier.

Stap 3:

Op basis van ingebrachte individuele beoordelingen, wordt de gezamenlijke beoordeling van het Risicodossier door de beoordelingscommissie in consensus vastgesteld en onderbouwd. Er is geen sprake van een rekenkundig gemiddelde.

6.7 Kansendossier (GK3)

In het Kansendossier dient Inschrijver de kansen voor de Opdracht te identificeren. Dit zijn 'waarde toevoegende opties' boven op de aangeboden Aanbodscope van Inschrijver.

De Inschrijver dient in het Kansendossier conform het format in het invulformulier (zie bijlage):

- de mogelijke kansen te identificeren en te prioriteren (de grootste/belangrijkste eerst);
- per kans aan te geven op welke wijze deze extra waarde toevoegt aan één of meer projectdoelstellingen;
- de effectiviteit van de kans te onderbouwen met verifieerbare prestatieinformatie;
- de impact van de kans op geld;
- de impact van de kans op tijd.

Toelichting:

In het Kansendossier dienen alleen kansen te worden opgenomen die geen onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossingsrichting voor de projectdoelstellingen. De projectdoelstellingen moeten immers op basis van de aangeboden Prestatie-onderbouwing kunnen worden gerealiseerd. In het Kansendossier heeft Inschrijver de mogelijkheid "extra's" aan te bieden die daarnaast, gelet op de te behalen projectdoelstelling, een toegevoegde waarde kunnen hebben voor het project.

Als kansen in het Kansendossier elkaar inhoudelijke uitsluiten aangezien deze nooit gelijktijdig uitgevoerd kunnen worden, dan dient met de kans die de hoogste prijs heeft te worden gerekend.

De financiële onderbouwing van het Kansendossier maakt onderdeel uit van de Inschrijving en laat zien wat de financiële waarde per kans is van de in het Kansendossier opgenomen kansen. De kosten voor kansen maken geen onderdeel uit van de inschrijfprijs. Het Plafondbudget is derhalve niet van toepassing op de kosten voor kansen.

In de Concretiseringsfase hebben wij het recht te besluiten een opgegeven kans te benutten en Inschrijver te verzoeken dit mee te nemen in een door hem op te stellen plan van aanpak. Indien wij besluiten een kans te benutten, dan geldt hiervoor de financiële waarde zoals opgenomen in de financiële onderbouwing Kansendossier (zie bijlage). Daarnaast behouden wij ons het recht voor om ook na gunning te besluiten een opgegeven kans te benutten.

Belangrijk:

- Een kans die nodig is om het resultaat te realiseren of de in de prestatie-onderbouwing aangeboden prestatie op de projectdoelstellingen te realiseren is geen kans die thuis hoort in het Kansendossier (oneigenlijke kans). Indien in de Concretiseringsfase blijkt dat het Kansendossier oneigenlijke kansen bevat, hebben wij het recht de Inschrijving alsnog terzijde te leggen, of, in geval een oneigenlijke kans de doorslag heeft gegeven voor de uitkomst van de ranking, tot herranking over te gaan. Indien hierdoor een andere Inschrijver bovenaan de rankinglijst komt te staan, zal de Concretiseringsfase verder worden uitgevoerd met laatstbedoelde Inschrijver.
- Het niet indienen van kansen (leeg Kansendossier) door een Inschrijver staat los van het behalen van de projectdoelstellingen. Deze moeten altijd met de Inschrijving gerealiseerd kunnen worden.

Voorbeeld:

Hieronder is een voorbeeld gegeven van een kans voor een cateringsopdracht voor een meerdaags evenement (Vraagspecificatie: verzorgen van een lunch- en dinerbuffet, Doelstelling: tevreden gasten). De onderstreping is gedaan om aan te geven wat Dominante informatie is.

Kansendossier	
Kans	Wij bieden een ook een ontbijtbuffet aan.
Op welke wijze draagt deze kans extra bij aan het realiseren van de doelstelling?	Door het aanbieden van een kwalitatief hoogstaand ontbijtbuffet zal de tevredenheid van de gasten nog verder toenemen naar een 8,5.
Onderbouwing met verifieerbare prestatie informatie	Wij hebben het <u>afgelopen jaar bij 30 vergelijkbare klanten</u> van ons naast een lunch- en dinerbuffet ook een ontbijtbuffet verzorgd. De tevredenheid van de gasten over de kwaliteit van de buffetten was <u>gemiddeld een 8,7 uit 10.</u>
Wat kost de kans?	€ 10,= extra per gast
Wat is de opbrengst van de kans in tijd, geld en/of kwaliteit?	De beoordeling van de kwaliteit neemt toe van een 8 naar een 8,5. Deze kans heeft geen invloed op de planning.

6.8 Beoordeling Kansendossier

Het Kansendossier wordt eerst individueel als geheel beoordeeld op basis van onderstaande beoordelingsmatrix:

Beoordelingsmatrix Kansendossier

10	• Toegevoegde waarde van de kans(en) worden duidelijk omschreven en is/zijn dominant. • De kans(en) hebben een relatie met de projectdoelstellingen en wordt onderbouwd met kosten/opbrengsten (bijv. hogere prestaties/kortere doorlooptijd etc.) en Dominante informatie (met koppeling naar de onderhavige opdracht/project). • Kansen introduceren geen nieuwe (project-) risico's. • Alles is SMART omschreven.
8	• Toegevoegde waarde van de kans(en) wordt omschreven maar is niet dominant. • Kans(en) hebben een relatie met projectdoelstellingen en worden onderbouwd met kosten/opbrengsten (bijv. hogere prestaties/kortere doorlooptijd etc.) en Dominante informatie. • Kans(en) introduceert geen nieuwe (project-) risico's. • Grotendeels SMART omschreven.
6	• Onduidelijk of kans(en) een toegevoegde waarde heeft voor onderhavige opdracht/project - Of • Onduidelijk omschreven kans(en). - Of • Leeg/geen Kansendossier.

Op basis van ingebrachte individuele beoordelingen, wordt de gezamenlijke beoordeling van het Kansendossier vastgesteld en onderbouwd. Er is geen sprake van een rekenkundig gemiddelde bij het komen tot de definitieve beoordeling die in consensus wordt vastgesteld door de Beoordelingscommissie.

Een onvoldoende wordt niet gegeven voor het Kansendossier. Indien kansen worden aangeboden die aantoonbaar geen toegevoegde waarde hebben en/of (nieuwe) risico's introduceren, dan kan daardoor een dossier met ook goed beoordeelde kansen toch een neutrale score krijgen.

6.9 Interview Sleutelfunctionaris (GK4)

Door twee Sleutelfunctionarissen te interviewen, wordt beoordeeld of zij de Opdracht (de uitvoering van de opdracht) binnen hun functie goed doorgronden en goed kunnen managen en uitvoeren. De vragen zullen hier nadrukkelijk op zijn gericht, mede in het licht van de ingediende Prestatie-onderbouwing, en het Risico- en Kansendossier. Het interview kan mede dienen ter verificatie van hetgeen is aangeboden in één van de kwalitatieve documenten, maar ook ter verdere verdieping van hetgeen Inschrijver heeft aangeboden.

Wij wensen de volgende twee Sleutelfunctionarissen per Inschrijver gelijktijdig te interviewen:

1. Service Delivery Manager (persoon die de dagelijkse levering en ondersteuning van de aanbestede diensten managet);
2. Implementatiemanager/projectleider (persoon die implementatie en (re)transitie leidt).

Inschrijver dient twee korte functieprofielen bij te voegen conform.

Wij gaan ervan uit dat de aangeboden Sleutelfunctionarissen doorslaggevend zijn om de Opdracht tot een succes te maken. Het interview duurt maximaal 70 minuten per Inschrijver. Het gezamenlijke interview wordt beoordeeld met één cijfer voor beide Sleutelfunctionarissen.

Voorwaarde is dat de personen die Inschrijver als Sleutelfunctionaris afvaardigt ook daadwerkelijk en actief worden ingezet bij het uitvoeren van de Opdracht. Let op: indien Sleutelfunctionaris gedurende het project onverhoopt wordt vervangen, dan dient de nieuwe Sleutelfunctionaris opnieuw op interview te komen bij ons. Opdrachtgever bepaalt of de nieuwe Sleutelfunctionaris voldoet.

Wij bepalen de locatie, de definitieve datum en het tijdstip van de interviews.

De interviews worden afgenomen door twee functionarissen die geen lid zijn van de beoordelingscommissie. Deze personen ontvangen ter voorbereiding van de interviews de kwaliteitsdocumenten en bereiden de interviews voor met de beoordelingscommissie. Tijdens het interview zijn de leden van de beoordelingscommissie aanwezig voor de beoordeling. Zij mengen zich niet in het interview, tenzij ze daartoe (incidenteel) worden uitgenodigd door de interviewers. Het interview duurt maximaal 70 minuten.

Het gehele interview zal op audio worden opgenomen en direct opgeslagen onder een unieke bestandsnaam (corresponderend met de naam van de Inschrijver). Het gestelde in de interviews maakt integraal onderdeel uit van de Inschrijving. De Inschrijving (inclusief de interviews) maakt na definitieve gunning onderdeel uit van de op te stellen Overeenkomst. De opnames van de interviews van de Inschrijvers waaraan de opdracht niet wordt gegund, zullen na definitieve gunning van de Opdracht worden verwijderd. Wij adviseren Sleutelfunctionarissen om ook zelf het interview op te nemen, bijvoorbeeld met een smartphone.

Belangrijk:

- Wij wijzen er nadrukkelijk op dat de Sleutelfunctionarissen van de Inschrijver tijdens de interviews alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) mogen geven op het kwalitatieve deel van de Inschrijving. Het is niet toegestaan, tijdens de interviews af te wijken van hetgeen is ingediend in die zin, dat een essentiële wijziging dan wel aanvulling ontstaat op de Inschrijving. Met andere woorden: de geïnterviewde dient zich te beperken tot het geven van inlichtingen ter verduidelijking (inclusief eventuele verdere verdieping) van hetgeen is aangeboden in de kwalitatieve documenten.
- De vragen worden gerelateerd aan de functies en zijn met name gericht op onze Opdracht en de projectdoelstelling, de Prestatie-onderbouwing en het ingediende Risico- en Kansendossier (waarbij de Prestatie-onderbouwing en het Risico- en Kansendossier niet opnieuw worden beoordeeld). Zoals aangegeven maakt hetgeen de Sleutelfunctionarissen stellen tijdens de interviews integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Wij gaan ervan uit, dat de Sleutelfunctionarissen bevoegd zijn uitspraken te doen waaraan Inschrijver kan worden gehouden. Inschrijver dient hier nadrukkelijk intern aandacht aan te besteden.
- Vragen worden specifiek aan één Sleutelfunctionaris gesteld. Hij moet die vraag beantwoorden. Hij kan hierbij eventueel worden ondersteund door de andere Sleutelfunctionaris.
- De Beoordelingscommissie beoordeelt alleen op de inhoud van de gegeven antwoorden en niet op de "klik" of andere subjectieve elementen. De interviews zijn bedoeld als onderbouwing van de Inschrijving (inclusief de aannames c.q. uitgangspunten), niet om prestaties toe te zeggen die geen onderdeel uitmaken van de Inschrijving (en daarmee buiten het mandaat van de Sleutelfunctionarissen liggen). Het kan dus niet zo zijn dat de Sleutelfunctionaris iets aanbiedt waarvoor hij geen mandaat heeft of die niet zijn opgenomen in de Inschrijving.

6.10 Beoordeling interviews

Beide Sleutelfunctionarissen worden gelijktijdig beoordeeld. Er wordt één cijfer toegekend voor het gezamenlijke interview.

De interviews worden eerst individueel beoordeeld als geheel op basis van de onderstaande beoordelingsmatrix. Op basis van ingebrachte individuele beoordelingen wordt de gezamenlijke beoordeling van de interviews in consensus vastgesteld en onderbouwd.

Beoordelingsmatrix interview

10	- Sleutelfunctionaris toont met Dominante informatie aan dat hij in staat is onderhavige opdracht/project binnen zijn functie goed te managen en uit te voeren. - Sleutelfunctionaris toont aan dat hij/zij (vanuit zijn/haar functie) de Inschrijving en het onderhavige opdracht/project overziet en doorgrondt, inclusief de raakvlakken met andere disciplines en kan dat grotendeels onderbouwen met Dominante informatie die aanvullend is op de Dominante informatie uit de prestatie-onderbouwing, Risicodossier en Kansendossier. - Sleutelfunctionaris is bekend en consistent met de Inschrijving en kan de Inschrijving met Dominante informatie onderbouwen.
8	- Sleutelfunctionaris toont aan dat hij/zij in staat is onderhavige opdracht/project (vanuit zijn/haar functie) goed te managen en uit te voeren. - Sleutelfunctionaris toont aan dat hij/zij (vanuit zijn/haar functie) het onderhavige opdracht/project overziet, inclusief de raakvlakken met andere disciplines. - Sleutelfunctionaris is bekend en consistent met de Inschrijving.
6	- Sleutelfunctionaris toont aan dat hij/zij in staat is onderhavige opdracht/project (vanuit zijn/haar functie) te managen en uit te voeren. - Sleutelfunctionaris is bekend en consistent met de Inschrijving.
4	Sleutelfunctionaris toont niet aan dat hij/zij in staat is onderhavige opdracht/project binnen zijn/haar functie te managen en uit te voeren.
2	- Sleutelfunctionaris toont niet aan dat hij/zij in staat is onderhavige opdracht/project binnen zijn/haar functie te managen en uit te voeren. En - Sleutelfunctionaris is onvoldoende bekend met de Inschrijving en/of inconsistent met de Inschrijving.

6.11 Bepaling beste kwaliteit/prijsverhouding (BKPV)

Inschrijvers krijgen voor de kwalitatieve Gunningscriteria een beoordeling die resulteert in een fictieve korting of bijtelling op de inschrijfprijs (zie onderstaande tabel). Het totale Plafondbudget bedraagt € 14.500.000,= exclusief BTW:

- € 5.600.000,= (exclusief BTW) voor de initiële contractperiode van 4 jaren;
- € 4.200.000,= (exclusief BTW) voor optie op een eerste verlenging van het contract voor 3 jaren;
- € 4.200.000,= (exclusief BTW) voor optie op een tweede verlenging van het contract voor 3 jaren;
- € 500.000 (exclusief BTW) voor implementatiekosten. Deze eenmalige kosten kunnen verdeeld over de eerste vier jaren (€ 125.000 per jaar) in rekening worden gebracht

Budgetten boven het totale Plafondbudget:

- € 400.000 (exclusief BTW) voor de eerste vier jaren voor optionele kansen met een

- maximum van € 100.000 per jaar. Bij verlenging kan dit bedrag worden aangepast.
- € 500.000 (exclusief BTW) voor kosten voor wijzigingen (€ 125.000 per jaar) voor de eerste vier jaren. Bij verlenging kan dit bedrag worden aangepast.

Per criterium leveren de beoordelingen de onderstaande fictieve aftrek of bijtelling bij de inschrijfprijs op. De maximale kwaliteitswaarden per criterium zijn als volgt afgeleid van het totale Plafondbudget:

- Prestatie-onderbouwing (35% van het Plafondbudget)
- Risicodossier (20% van het Plafondbudget)
- Kansendossier (5% van het Plafondbudget)
- Interview met Sleutelfunctionarissen (15% van het Plafondbudget)

Beoordelingscijfer:

Op het niveau waarop de maximale kwaliteitswaarde zichtbaar is gemaakt, wordt ook een beoordelingscijfer gegeven. Inschrijvers kunnen voor hun Inschrijving een waardering krijgen in de vorm van een cijfer: 2, 4, 6, 8, of 10 punten (conform onderstaande puntentabel). De score 6 betekent een neutrale score. De cijfers 8 en 10 leveren een aftrek op het Plafondbudget. Indien het cijfer 4 of 2 wordt gescoord, resulteert dit in een bijtelling op het Plafondbudget. Het is mogelijk dat twee Inschrijvers voor een bepaald onderdeel hetzelfde cijfer scoren.

Een door de Beoordelingsteam toegekend beoordelingscijfer betreft telkens een teamresultaat, welke is vastgesteld in consensus en geen gemiddelde van individuele beoordelingscijfers.

Bepalen kwaliteitswaarde:

Bij het beoordelingscijfer 10 wordt de maximale kwaliteitswaarde toegekend. De relatie tussen 'beoordelingscijfer' en 'maximale kwaliteitswaarde' is verder lineair. Onderstaande tabel bevat een overzicht van de beoordelingscijfers met bijbehorende kwaliteitswaarden.

Beoordelingscijfer	% van maximale kwaliteitswaarde
10	-100
8	-50
6	0
4	+50
2	+100

Beoordeling	Fictieve Aftrek		Neutraal	Fictieve Bijtelling	
	10	8	6	4	2
1: Waarde Prestatie-onderbouwing	- € 5.075.000	- € 2.537.500	€ 0	+ € 2.537.500	+ € 5.075.000
2: Waarde Risicodossier	- € 2.900.000	- € 1.450.000	€ 0	+ € 1.450.000	+ € 2.900.000
3: Waarde Kansendossier	- € 725.000	- € 362.500	€ 0	n.v.t.	n.v.t.
4: Waarde Interview	- € 2.175.000	- € 1.087.500	€ 0	+ € 1.087.500	+ € 2.175.000

De fictieve aftrek/bijtelling wordt opgeteld bij de inschrijfprijs om de fictieve inschrijfprijs te bepalen. Een lage beoordeling (2 of 4) levert in dat geval een verhoging op van de fictieve inschrijfprijs op, een hoge beoordeling (8 of 10) resulteert in een aftrek op de inschrijfprijs en daarmee een lagere fictieve inschrijfprijs. De Inschrijving met de laagste fictieve

inschrijfprijs (deze kan negatief zijn) wordt als de Inschrijving met de beste prijs kwaliteit verhouding aangemerkt.

Fictieve inschrijfprijs = daadwerkelijke inschrijfprijs + Σ (fictieve aftrek of bijtelling op basis van gunningscriteria)

Voorbeeld ter illustratie

Inschrijfprijs Inschrijver X: € 13.500.000

Beoordeling van Prestatie-onderbouwing, Kansendossier, interviews: alle 6 > fictieve bijtelling € 0,=

Beoordeling Risicodossier: 10 > fictieve aftrek - € 2.900.000

Fictieve inschrijfprijs X = € 13.500.000 - € 2.900.000 = € **10.600.000.**

Inschrijfprijs Inschrijver Y: € 12.900.000

Beoordeling van Prestatie-onderbouwing, Kansendossier, interviews: alle 6 > fictieve bijtelling € 0,=

Beoordeling Risicodossier: 8 > fictieve aftrek - € 1.450.000

Fictieve inschrijfprijs Y = € 12.900.000 - € 1.450.000 = € **11.450.000.**

Uitslag

Hoewel de daadwerkelijke Inschrijfprijs van Inschrijver X hoger is dan die van Inschrijver Y, heeft Inschrijver X de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV) omdat zijn/haar fictieve inschrijfprijs het laagst is.

Planning

De Inschrijver moet bij zijn Inschrijving een planning (vormvrij) van de transitiefase op hoofdlijnen verstrekken op maximaal één pagina A3. De planning bevat minimaal een fasering, de belangrijkste activiteiten en het kritieke pad. Bij de planning moet Inschrijver uitgaan van de periode vanaf Opdrachtverstrekking tot en met het uitvoeren van de aanbestede diensten.

De planning is geen onderdeel van de BPKV score-berekening. Wij kunnen gedurende het interview wel vragen over de planning stellen.

Aanbodscope (basisplan)

De Aanbodscope beschrijft de oplossingsrichting/het aanbod van de Inschrijver waarmee de Inschrijver voldoet aan hetgeen wij vragen. Wij wensen voorafgaand aan de Concretiseringsfase inzicht te hebben in deze Aanbodscope. Met de Aanbodscope (basisplan) toont Inschrijver met Dominante informatie aan dat zijn plan voor de uitvoering is gebaseerd op realistische aannames, waarin tevens is aangegeven wat is inbegrepen en wat is uitgesloten van het aanbod. Het gaat hierbij om de zogenaamde minimale Aanbodscope. Alle 'extra's' die Inschrijver wenst aan te bieden boven op de Aanbodscope dienen te worden opgenomen in het Kansendossier. De Aanbodscope 'past' binnen ons Plafondbudget.

De Aanbodscope mag maximaal 6 pagina's A4 bevatten. De Aanbodscope dient gezamenlijk met het Prijzenblad te worden ingeleverd.

De Aanbodscope is geen onderdeel van de BPKV score-berekening. Wij zullen hier gedurende het interview geen vragen over stellen.

Wij gunnen de opdracht voorlopig aan de Inschrijver met de beste prijs/kwaliteitsverhouding.

6.12 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam beoordeelt de kwalitatieve subgunningcriteria en bestaat uit vijf personen:

- Teammanager I&A;
- Programmamanager;
- IT architect;
- Functionaris gegevensbescherming;
- Procesmanager;
- Informatiemanager.

Elke teamlid beoordeelt individueel aan de hand van de genoemde criteria. Om tot een onafhankelijk oordeel te komen, beoordelen we de kwaliteit los van de prijs. Dit betekent dat de prijs pas na de kwaliteitsbeoordeling bekend wordt gemaakt aan het Beoordelingsteam.

In een consensusoverleg komt het beoordelingsteam vervolgens tot een unaniem oordeel.

6.13 Prijs

Wij beoordelen de door u opgegeven prijzen en/of tarieven als volgt:

U gebruikt voor het opgeven van de prijzen en/of tarieven het prijzenblad (zie bijlage). Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in het formulier.

De opgegeven prijzen en/of tarieven zijn exclusief BTW, maar inclusief alle overige kosten, waaronder onder meer begrepen maar niet beperkt tot de kosten voor levering, salariskosten, kantoorkosten, kosten voor hard- en software, telefoonkosten, coördinatiekosten, kosten woon-werkverkeer, parkeerkosten, reis- en verblijfkosten, verzekeringskosten en sociale premies en belastingen, algemene kosten, winst en risico. Naast aangeboden prijzen mag u geen aanvullende kosten in rekening brengen.

Als uw prijzen en/of tarieven in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag of hoog lijken kunnen wij besluiten om uw Inschrijving af te wijzen. Voordat wij dat doen, zullen wij u eerst schriftelijk om de nodige verduidelijkingen vragen.

Met u wordt tijdens de concretiseringsfase afspraken gemaakt over uw implementatieplan. Uit uw implementatieplan kan worden opgemaakt wanneer de acceptatie van de transitie kan plaatsvinden. U dient rekening te houden dat het gehele traject inclusief eventueel verhelpen van gebreken/tekortkomingen, voor 1 juli 2022 wordt opgeleverd.

De periode tussen 1 september 2021 en 1 juli 2022 zien wij als implementatiefase. De kosten van deze fase mogen niet meer bedragen dan € 500.000,00 en mag u de eerste 4 jaar na 1 juli 2022 in gelijke jaartermijnen in rekening brengen.

Wanneer de gehele acceptatie, conform een goedgekeurd implementatieplan, voor 1 juli 2022 kan plaatsvinden schuift deze datum evenredig mee. Dit wordt in een nog nader door u op te stellen DFA (Dossier Financiële Afspraken) vastgelegd.