

Aanmeldingsleidraad

Enterprise Service Management

15 januari 2021
Kenmerk 2020-FH-004
Versie 1.1

Team Aanbesteden
Organisatie onderdeel Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	4
1.1.1	Huidige situatie	4
1.1.2	Vooronderzoek	5
1.1.3	Toekomstvisie	6
1.1.4	Scope van de opdracht	7
1.2	Utrecht: Ruimte voor iedereen	8
1.2.1	Speerpunten Duurzaamheid	8
1.3	Social return	9
2	De aanbesteding	10
2.1	Doel van de aanbesteding	10
2.2	Aanbestedingsprocedure	10
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	10
2.4	Klachtenregeling	11
3	Uw aanmelding	12
3.1	Informatiefase	12
3.1.1	Vragen over de opdracht	12
3.1.2	Nota van inlichtingen	12
3.2	Uw aanmelding indienen	12
4	De beoordeling	14
4.1	Beoordelingsteam	14
4.2	Beoordelingsprocedure	14
4.2.1	Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	14
4.2.2	Fase 2: beoordelen op selectiecriteria	15
4.2.3	Fase 3: berekenen totaalscore	15
4.2.4	Fase 4: afronden oordeel	15
4.2.5	Fase 5: bekendmaken resultaat van de beoordeling	15
4.2.6	Fase 6: Twintig dagen wachttijd	15
4.3	Verificatie van gegevens	16
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	17
5.1	Uitsluitingsgronden	17
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	17
5.2	Geschiktheidseisen	17
5.2.1	Kwaliteitsborging	17

5.2.2	Vakbekwaamheid	17
6	Selectie	20
6.1	Kwalitatieve beoordeling referentieprojecten	20

1 De opdracht

De gemeente Utrecht wil een overeenkomst afsluiten voor het leveren, onderhouden en door ontwikkelen van een Enterprise Service Management systeem.

De gekozen procedure om te komen tot een geschikte leverancier is de concurrentiegerichte dialoog. Verdere informatie over het verloop van het proces leest u in hoofdstuk 2.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

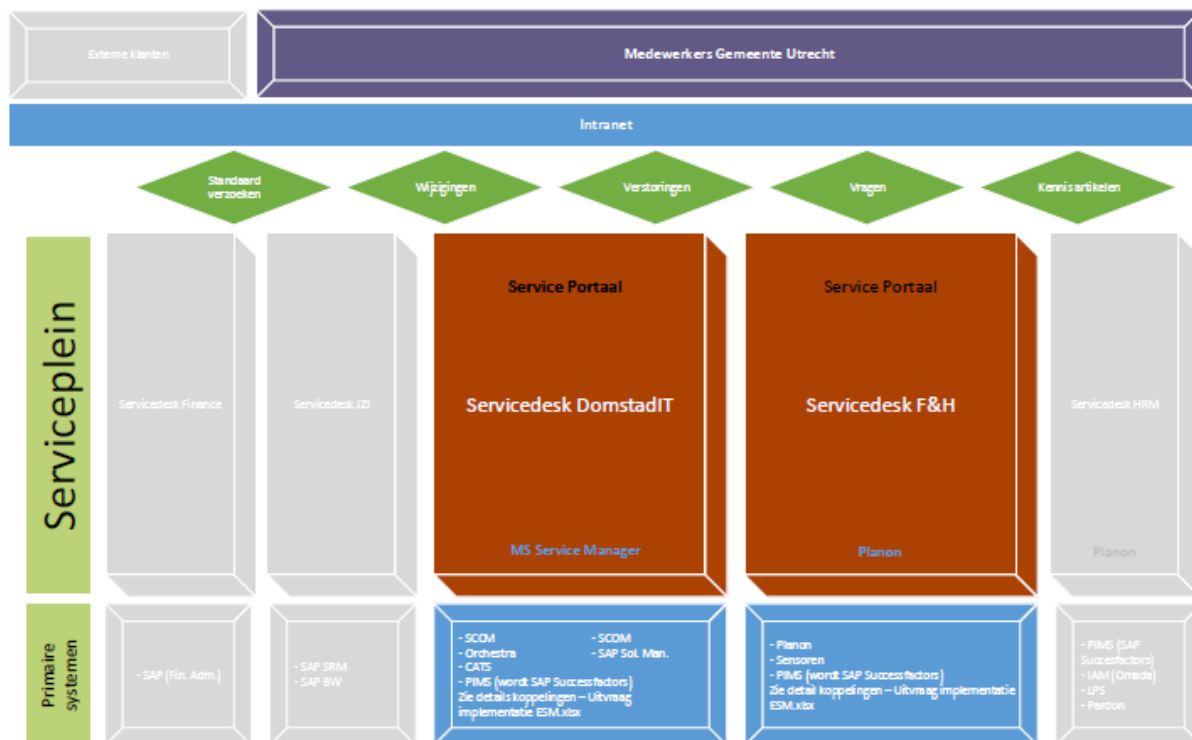
De gemeente Utrecht wil een verbetering aanbrengen in de dienstverlening en haar servicemanagement tools efficiënter inzetten. Er zijn nu meerdere tools in gebruik, waardoor de huidige dienstverlening op een aantal punten te wensen overlaat.

Het doel van de opdracht is een sterk verbeterde Service Management omgeving voor zowel eindgebruikers, als voor de medewerkers van het Serviceplein, IT en Facilitair en Huisvesting, waarbij er één ingang wordt gecreëerd voor de medewerker om daarmee makkelijker 24x7 aanvragen/ incidenten te doen bij Bedrijfsvoering en Strategienetwerk (BSN) en daarmee zoveel als mogelijk geautomatiseerd en direct af te handelen. Voor BSN is het één systeem waarin (integraal) samengewerkt kan worden, er overzicht is en kan worden gestuurd en waar mogelijk simpele verzoeken geautomatiseerd of voorkomen worden waarmee het werk voor onze serviceplein collega's interessanter wordt.

1.1.1 Huidige situatie

De gemeente beschikt over meerdere portalen voor ruim 6000 medewerkers op 35 (kantoor)locaties waarbij er ook meerdere ticket registratiesystemen op het Serviceplein in gebruik zijn. KPI-rapportages zijn hierdoor niet eenvoudig te genereren. Er is een grote diversiteit in de volwassenheid, de zelfredzaamheid en de gebruikte middelen per gemeenteonderdeel. De automatisering van de processen en afhandeling hiervan is in de huidige omgeving (figuur 1, zie ook bijlage 9) complex mede door verouderde systemen en een versnipperd landschap aan applicaties. Dit is voor de medewerkers van de gemeente geen toekomst vaste oplossing. Onderstaande knelpunten signaleren we:

- Kennisartikelen beschikbaar in meerdere systemen.
- Meerdere ingangen
Automatiseren van processen en afhandeling hiervan is in de huidige omgeving complex.
- Uitwisselbaarheid van medewerkers lastig vanwege verschillende systemen.
- Huidige systemen niet out-of-the-box gericht op medewerkers (niet gebruikersvriendelijk).



Figuur 1

De IT-organisatie heeft het beheer over een virtuele werkplek (Non-persistent Desktop), fysiek apparaat en een telefoon voor elke medewerker. Daarnaast heeft zij het beheer over momenteel twee eigen virtualisatie datacenters, netwerkapparatuur, multi vendor Cloud oplossingen en heeft zij het beheer over vele applicaties en SaaS diensten

De facilitaire organisatie heeft momenteel het beheer over circa 35 locaties. Hierbij wordt, afhankelijk van de locatie en de wensen van de gebruiker, facilitaire dienstverlening geleverd. In de dagelijkse operatie wordt voor vrijwel alle processen gebruikt gemaakt van een service managementsysteem. Met dit systeem ondersteunen we onder andere processen op het gebied van meldingen, reserveringen, evenementen, projecten en catering.

1.1.2 Vooronderzoek

Deze opdracht richt zich op het vervangen van de tools die in gebruik zijn bij de IT-afdeling, de facilitaire afdeling en de Servicedesk.

De Gemeente Utrecht heeft in het eerste half jaar van 2019 aan Quint Technology, gevraagd om de gemeente te adviseren over een Enterprise Service Management systeem dat de zes interne bedrijven kan doen samenwerken. Hierbij staat de medewerker van de Gemeente Utrecht en de servicemedewerker (1e, 2e, 3e lijns) centraal. Uit de ambities en doelstellingen die de Gemeente Utrecht heeft afgezet tegen de spelers in de markt is een shortlist gekomen, waarbij Topdesk en ServiceNow als mogelijk geschikte leveranciers naar voren kwamen.

Er is een verkennend onderzoek geweest (gesloten Marktconsultatie) naar Topdesk en ServiceNow. Hiermee zijn gesprekken gevoerd en zijn de specificaties gedeeld waarin de eisen en wensen beschreven staan en de visie inclusief user-stories besproken zijn. Om een kennisvoorsprong te voorkomen delen wij de informatie die gedeeld is met Topdesk en ServiceNow als bijlage voor alle geïnteresseerden.

Bijlagen

Bijlage 1 - Het Boek

Bijlage 2 - Vinkenlijst

Bijlage 3 t/m 7 - User-stories

Bijlage 8 - Overzicht grafisch planbord (huidige situatie)

1.1.3 Toekomstvisie

Het doel van de opdracht is een sterk verbeterde Service Management omgeving voor zowel eindgebruikers, als medewerkers van het Serviceplein, IT en F&H. Hierbij wordt er één ingang gecreëerd voor de medewerker die met een PC, mobile app, portal of telefonisch makkelijker 24x7 aanvragen/incidenten kunnen melden bij Bedrijfsvoering en Strategienetwerk (BSN) en daarmee zoveel als mogelijk geautomatiseerd en direct af te handelen. Voor BSN is het één systeem waarin (integraal) samengewerkt kan worden, er overzicht is en kan worden gestuurd en waar mogelijk simpele verzoeken geautomatiseerd of voorkomen worden waarmee het werk interessanter wordt. Tevens zal de aansturing, SLA bewaking en dus de regievoering van de ketenpartners middels dit systeem plaatsvinden.

Op de korte termijn heeft de gemeente de volgende toekomstvisie zie figuur 2 en ook bijlage 10.



Figuur 2

Op de lange termijn heeft de gemeente de behoefte om de dienstverlening uit te breiden zie figuur 3 en ook bijlage 11:



1.1.4 Scope van de opdracht

De scope van de opdracht bestaat tenminste uit de volgende onderdelen:

- Nieuwe ESM-tool voor alle servicedesks en supportafdelingen, te starten bij Automatisering en Facilitair en Huisvesting met desbetreffende Servicedesk;
- In de toekomst scope uitbreiden naar andere afdelingen, waarvan nu het programma van eisen nog niet bekend is;
- Er is één Service Portaal actief voor alle medewerkers. De mogelijkheid om zelfstandig Microsoft Service Manager (IT Service Management en CMDB) en Planon (Facility management) uit te faseren;
- Workflowmanagement voor aansturing van zowel de interne als externe keten partners;
- Datamigratie van alle door de gemeente aangegeven systemen;
- Mogelijkheid om processen te automatiseren en af te handelen;
- Eén bronsysteem voor alle (KPI) rapportages;
- Mogelijkheid tot uitbreiding communicatiekanalen met bijvoorbeeld Mobile, Apps en Chatbots;
- Kennisartikelen vanuit één systeem beschikbaar en onderhoudbaar;
- Indien van toepassing koppelen met andere systemen zodat uitgangspunt van 1 ingang overeind blijft;
- Koppeling met diverse interne en externe applicaties (zie bijlage 12 – Uitvraag implementatie ESM, bijlage 13 – Procesflow servicemanagement en bijlage 14 - architectuurplaat F&H);

- Gebruiksvriendelijk voor Servicedesk-medewerkers en aanvragers;
- Een SaaS-oplossing inclusief onderhoud en licenties.

1.2 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018-2022: 'Utrecht: ruimte voor iedereen' stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn.

- We investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen.
- Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie.
- We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden.
- We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.
- We willen dat in Utrecht iedereen mee kan doen, zowel in fysiek als sociaal opzicht. En dat de stad en haar voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

1.2.1 Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de [Global Goals](#). Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De gemeente werkt aan de [toegankelijkheid](#) van de stad voor iedereen (met het VN-verdrag handicap). Daarbij past de gemeente de [Utrecht Standaard Toegankelijk](#) toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werkgelegenheid te bieden.

Op deze opdracht is social return van toepassing. In de documenten die beschikbaar komen in de inschrijvingsfase staat het beleid met betrekking tot Social Return en de voorwaarden daarbij. Wilt u nu al meer weten? Kijk op www.utrecht.nl/socialreturn.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan een inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

In deze aanmeldingsleidraad staat informatie over de Concurrentiegerichtte dialoog. Deze aanbesteding is opgedeeld in een Selectiefase en minimaal twee gunningsfasen. Deze Selectieleidraad ziet uitsluitend op de Selectiefase. De procedure wordt verder toegelicht in dit hoofdstuk. De gemeente nodigt gegadigden uit om een aanmelding te doen op basis van de informatie in deze aanmeldingsleidraad.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen omdat het een niet deelbare opdracht betreft.

2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw aanmelding. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schade die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.

- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag zich slechts één keer aanmelden. Als een onderneming zich meerdere malen aanmeldt, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan sluit de gemeente deze onderneming uit van verdere deelname.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen zich alleen aanmelden als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle aanmeldingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af.
- Als u in combinatie wilt inschrijven dan zijn de leden van de combinatie gezamenlijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Elk lid van de combinatie is ook hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

3 Uw aanmelding

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een aanmelding en/of inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

Deze fase van de aanbesteding gaat alleen over de selectie van ondernemingen op basis hun geschiktheid. Uw vragen en opmerkingen moeten hierover gaan. Vragen en opmerkingen over de inhoud van de opdracht kan of zal de gemeente in deze fase mogelijk nog niet beantwoorden. De documenten in de inschrijvingsfase geven nadere informatie over de inhoud van de opdracht.

3.1.2 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de aanmeldingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken met de hierin opgenomen eisen en criteria definitief.

3.2 Uw aanmelding indienen

De invulformulieren die u bij uw aanmelding moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw aanmelding indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente u uitsluit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Dien uw aanmelding in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een aanmelding in te dienen.

De gemeente accepteert alleen aanmeldingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw aanmelding bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Invulformulier Opgave referentieprojecten
- Invulling selectiecriteria

En, indien van toepassing (zie hoofdstuk 5):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Documenten die niet direct aan een eis of selectiecriteria te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van aanmeldingen downloadt de gemeente de aanmeldingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de aanmeldingen beoordeelt op de selectiecriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal 5 adviseurs of managers met expertise op het gebied van projectmanagement, techniek en contracten.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de aanmeldingen vindt plaats in fasen.

4.2.1 Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw aanmelding af en wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- Uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- Uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een deelnemende onderneming sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen.

Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een gegadigde zelf, mede aan de hand van het advies.

Als u een aanmelding doet, bent u verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw aanmelding af als ongeldige aanmelding.

4.2.2 Fase 2: beoordelen op selectiecriteria

Voldoen na de toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden in fase 1 meer dan vijf gegadigden aan de gestelde geschiktheidseisen? Dan maakt het beoordelingsteam aan de hand van de selectiecriteria een kwalitatieve selectie uit deze gegadigden.

Voor deze kwalitatieve selectie zijn selectiecriteria vastgesteld. Als u voldoet aan een selectiecriterium ontvangt u hiervoor een percentage van een vastgesteld aantal punten. Als u niet voldoet of in mindere mate voldoet aan een selectiecriterium dan ontvangt u voor dit selectiecriterium lager percentage van het aantal punten.

4.2.3 Fase 3: berekenen totaalscore

De gemeente bepaalt per gegadigde de totaalscore door alle punten die deze gegadigde heeft gehaald voor de selectiecriteria bij elkaar op te tellen.

4.2.4 Fase 4: afronden oordeel

Op basis van de behaalde scores komt het beoordelingsteam tot een rangorde van de aanmeldingen. Zijn er aanmeldingen waarvan het puntentotaal na de beoordeling gelijk is? Dan plaatst het verwervingsteam de aanmelding waarvan de score op selectiecriterium 1 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde aanmeldingen. Als vervolgens de scores op selectiecriterium 1 van de gelijk geëindigde aanmeldingen ook weer gelijk zijn, dan plaatst het verwervingsteam de aanmelding waarvan de score op selectiecriterium 2 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde aanmeldingen. Enzovoorts, tot het laatste selectiecriterium. Als alle scores van de gelijk geëindigde aanmeldingen gelijk zijn dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde aanmeldingen.

4.2.5 Fase 5: bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt de selectie van gegadigden bekend via TenderNed en nodigt de geselecteerde gegadigden uit om een inschrijving te doen. De gemeente stelt de inschrijvingsdocumenten pas beschikbaar na het verstrijken van de twintig dagen wachttijd (zie 4.2.7).

4.2.6 Fase 6: Twintig dagen wachttijd

De gegadigden die (vooralsnog) niet in aanmerking komen voor deelname aan de inschrijvingsfase, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de selectiebeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen afgewezen gegadigden niet meer in rechte opkomen tegen de selectiebeslissing.

4.3 Verificatie van gegevens

De gemeente verifieert bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden vóórdat zij de inschrijvingsdocumenten beschikbaar stelt. Blijkt tijdens deze verificatie dat een geselecteerde gegadigde in zijn aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan sluit de gemeente hem alsnog uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Onder andere verifieert de gemeente de referenties via de e-mailadressen die u in het invulformulier 'Opgave referentieprojecten' heeft opgegeven. Heeft een referent na zeven werkdagen nog niet gereageerd? Dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de referentie voldoet aan de gestelde kerncompetentie(s). Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw aanmelding ongeldig vanwege niet voldoen aan de eisen.

Deze optie sluit de mogelijkheid voor de gemeente om te beslissen de gehele procedure te stoppen niet uit.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument in bij uw aanmelding. Beide documenten zijn toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten op TenderNed.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij(en).

Let op: controleer of u beschikt over een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden. Beschikt u niet over een geldig Gedragsverklaring Aanbesteden zorg dan dat u deze tijdig aanvraagt!

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de geselecteerde partijen. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum van aanmelding over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 en ISO 27001 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

Het certificaat heeft betrekking heeft op de systemen, processen en datacenters die de gemeentelijke informatie verwerken. Opdrachtnemer toont gedurende looptijd compliancy aan.

5.2.2 Vakbekwaamheid

U toont met referentieprojecten aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Bij elke kerncompetentie moet u één referentieproject aanleveren. U kunt één referentieproject gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties. U mag eenzelfde referentieproject voor meerdere geschiktheidseisen indienen. Als u dit doet dan vult u meerdere keren dezelfde gegevens in. Inschrijver is bij het opgeven van de kerncompetenties integraal eindverantwoordelijk voor het projectmanagement en het hele proces van implementatie.

Bij uw aanmelding voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieprojecten' (Bijlage A) bij de aanbestedingsdocumenten) toe waaruit blijkt dat u de daarin genoemde diensten heeft uitgevoerd, eventueel in onderaanneming of in combinatie. U vermeldt bij welke opdrachtgever u deze opdracht heeft uitgevoerd.

U vermeldt bij deze referentieprojecten ook de contactpersonen. Stel deze contactpersonen ervan op de hoogte dat de gemeente hen kan benaderen om uw referentieproject te verifiëren.

Als u zich voor één of meer van de gevraagde kerncompetenties beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van het betreffende deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met implementeren en beheren

U beschikt over de competentie om waaruit ervaring blijkt met implementeren en beheren van een Enterprise Service Management systeem, voor een organisatie binnen Nederland met minimaal 3.600 eindgebruikers, en 100 servicemedewerkers. Onder implementatie wordt tenminste verstaan:

- Procesinrichting Impact van de migratie op de huidige omgeving;
- Doorlooptijd in relatie tot de projectomvang;
- Technische datamigratie van de huidige omgeving naar de nieuwe omgeving;
- Opleiden van functioneel beheerders en gebruikers;
- Implementeren van een reserveringsmodule. Dit omvat onder andere mogelijkheden voor een koppeling met een LORA-netwerk waar sensoren mee verbonden zijn, zodat er grip is op het gebruik van vergaderruimten (leegstand, no-show en early-leave).
- Naar tevredenheid van beide partijen samenwerken met de Opdrachtgever aan; bestaande software, zoals koppeling met monitoring software, AD, Exchange en agile tooling.

Kerncompetentie 2: Ervaring met ICT-processen

Een referentie waaruit ervaring blijkt met het implementeren van een Enterprise Service Managementsysteem waarin IT-processen en facilitaire processen geïntegreerd zijn in een organisatie met minimaal 100.000 meldingen en/of verzoeken per jaar. Het systeem moet gebruiksklaar zijn opgeleverd met:

- Ingerichte en gedocumenteerde processen;
- Actuele documentatie en handleidingen;
- Ingerichte rapportages;
- Tijd- plaats en apparaat onafhankelijk werken;
- Gerealiseerde koppelingen met andere systemen (bijvoorbeeld met SAP en Lora).

Kerncompetentie 3: Ervaring met Cloud automatiseren

U beschikt over de competentie waaruit ervaring blijkt met het volledig vanuit de Cloud automatiseren van processen en afhandelen van verzoeken. Dit dient zonder tussenkomst van menselijk handelen te zijn gebeurd, zoals het aanmaken en wijzigen van een gedeelde mailbox.

Kerncompetentie 4: Ervaring met koppelen

U beschikt over de competentie waaruit ervaring blijkt met het koppelen van Enterprise Service Management systeem (ESM) aan bestaande ketenpartners, zoals soortgelijke ESM-oplossingen van andere aanbieders.

Kerncompetentie 5: Ervaring met een gevirtualiseerde ICT-omgeving

U beschikt over de competentie om waaruit ervaring blijkt met een gevirtualiseerde ICT-omgeving.

Kerncompetentie 6: Ervaring met gebruikersondersteuning

U beschikt over de competentie waaruit ervaring blijkt met het geven gebruikersondersteuning in de Nederlandse taal.

Om aan te tonen dat u ook daadwerkelijk beschikt over deze ervaring moet u, een referentieproject overleggen. Een referentieproject dat u heeft gebruikt voor het aantonen van de kerncompetenties mag u ook indienen als referentieproject voor één of meer selectiecriteria.

Als u gebruik maakt van een onderaannemer (beroep op andere natuurlijke personen of rechtspersonen, als bedoeld in artikel 2.94 van de Aanbestedingswet) om te voldoen aan een selectie criterium, dan levert u een door de rechtsgeldige vertegenwoordigers van u en de onderaannemer ondertekende 'Uitvoeringsverklaring onderaanneming' aan.

Opmerking

De gemeente kan de referenten benaderen om de gegevens die u verstrekt te verifiëren/controleren (op de manier zoals omschreven in paragraaf 4.3 van deze aanmeldingsleidraad). Als u niet kunt aantonen dat de gegevens juist zijn, dan verklaart de gemeente uw aanmelding ongeldig vanwege het verstrekken van onjuiste informatie.

6 Selectie

6.1 Kwalitatieve beoordeling referentieprojecten

Indien er meer dan vijf gegadigden zijn op wie geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn én die aan alle geschiktheidseisen voldoen, gaat de gemeente Utrecht over op een kwalitatieve selectie.

Dat betekent dat wanneer er meer dan 5 partijen over de gevraagde kerncompetenties beschikken er kwalitatief zal worden beoordeeld. De gemeente Utrecht heeft uit de verschillende kerncompetenties de aspecten gehaald die zij het belangrijkste vindt voor een succesvolle implementatie van het Enterprise Service Management. Van deze aspecten verwacht de gemeente een uitgebreidere beschrijving. De beschreven aspecten mogen bij verschillende referentieprojecten zijn vervuld.

Uw beschrijving gaat in op hoe u deze werkzaamheden heeft uitgevoerd bij uw referentieprojecten.

U gaat hierbij tenminste in op de volgende aspecten van de referentieprojecten:

- De doorlooptijd in relatie tot de projectomvang
- Welke mogelijkheden voor tijd- plaats en apparaat onafhankelijk werken u heeft gerealiseerd
- De 3 belangrijkste risico's die zijn opgetreden tijdens de referentieprojecten en welke correctieve beheersmaatregelen u heeft genomen.
- Welke koppelingen met andere systemen u heeft gerealiseerd (bijvoorbeeld met SAP Succesfactors en Lora)
- Welke processen u volledig vanuit de Cloud heeft geautomatiseerd, zonder tussenkomst van menselijk handelen
- Een beschrijving van uw ervaring met een gevirtualiseerde ICT-omgeving

U geeft invulling aan dit selectie criterium door aanvullend op het document 'Opgave referentieprojecten' (Bijlage A) een beschrijving van bovenstaande punten op maximaal 4 A4 aan uw aanmelding toe te voegen.

Er zijn in totaal 100 punten te verdienen met voor uw uitwerking, de beoordeling vindt plaats middels de hieronder beschreven beoordelingssystematiek:

Kwalificatie	Omschrijving	Percentage van max. score
Uitstekend	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasbaar en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de aanbestedende dienst. De aspecten zijn meer dan volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die getuigen van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van de aanbestedende dienst.	100%

Zeer goed	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en zeer goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van het selectiecriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het selectiecriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk zeer goed en aansprekend beantwoord. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen.	75%
Goed	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van het selectiecriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het selectiecriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord.	55%
Voldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het selectiecriterium zijn voldoende uitgewerkt en beantwoord.	25%
Onvoldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant in op het gevraagde en/of heeft ten dele geen of slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van het selectiecriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente/of sluit ten dele of maar beperkt aan bij de gevraagde aspecten uit het selectiecriterium.	5%
Niet ingediend	Geeft geen invulling aan het selectiecriterium of is niet aanwezig.	0%

In een gezamenlijk overleg bepalen de leden van het beoordelingsteam vervolgens in consensus per de definitieve kwalificatie.