

Zaaksysteem

Ontwerp, inrichting, levering en beheer van een cloudvoorziening voor zaakgericht werken ten behoeve van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

SELECTIELEIDRAAD

Mededingingsprocedure met onderhandeling

Publicatienummer 327213

Status Final

Versie V 20210910-1

Datum 10 september 2021

Sluitingsdatum: 22 oktober
2021



Inleiding

Deze Selectieleidraad hoort bij de Europese 'mededingingsprocedure met onderhandeling' van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord.

De aanbesteding betreft de gunning van een Overeenkomst aan één Inschrijver die zorgdraagt voor het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, het ontwerp, de inrichting en het beheer van een Zaaksysteem. Veiligheidsregio Noord-Holland Noord beoogt op basis van deze aanbestedingsprocedure een partner te selecteren die haar langs de lijn van een nieuw te implementeren zaaksysteem begeleidt om het zaakgericht werken binnen de organisatie vorm te geven en Veiligheidsregio Noord-Holland Noord voorbereidt voor het in werking treden van de Omgevingswet per 1 juli 2022.

U kunt zich op basis van deze Selectieleidraad aanmelden als Gegadigde. U dient daartoe een Aanmelding in te dienen.

De uiterste datum en tijd voor het inleveren van een Aanmelding is 22 oktober 2021 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In deze Selectieleidraad treft u informatie en instructies aan om een Aanmelding voor te bereiden en in te dienen.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

ALGEMEEN

1.1	Opdrachtgever	5
1.2	Onderwerp van de aanbesteding	5
1.3	Planning	6
1.4	Leeswijzer	7

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	Algemeen	8
2.2	Varianten	9
2.3	Beoogde doelen en doelstellingen	9
2.4	Fasering	9
2.5	De Opdracht	9
2.6	Randvoorwaarden	12
2.7	Overeenkomst en looptijd	13

3

ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	15
3.2	Voorwaarden en procesgang	16
3.2.1	Elektronische communicatie via Tendermed	17
3.2.2	Communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure	17
3.2.3	Voorbehoud	17
3.2.4	Vergoeding	18
3.2.5	Vragenronde	18
3.2.6	Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	18
3.2.7	Volledigheid en indeling aanmelding	19
3.2.8	Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	20
3.2.9	Sluitingsdatum voor aanmeldingen	20
3.2.10	Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de aanmeldingen	20
3.2.11	Beoordeling van de aanmeldingen	21
3.2.12	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	21
3.2.13	Aanmelding door een combinatie	21
3.2.14	Aanmelding met een beroep op derden	22
3.2.15	Hulpleveranciers	22
3.2.16	Concurrentie-bevorderende maatregelen	23
3.2.17	Klachten	23

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de Aanmelding	25
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	25
4.3	Selecteren Gegadigden	25
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	26
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	26

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	27
5.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	28
5.1.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	28
5.1.3	Bewijsmiddelen	28
5.2	Geschiktheidseisen	28
5.2.1	Financiële en economische draagkracht	29
5.2.2	Technische bekwaamheid	29
5.3	Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument	31

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	32
6.2	Vragen	33

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Project Start Architectuur (versie 0.8)	36
7.1.1	Programma van Eisen Beveiliging	36
7.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	36
7.3	Formulier voor het indienen van vragen	36
7.4	Referentiesjabloon	36
7.5	Procedure Klachtenafhandeling	36
7.6	Klachtenformulier 'Aanbestedingen'	36
7.7	Model VRNHN Verwerkersovereenkomst	37
7.8	Vormen van Beschikbaarheid in SLA	37
7.9	Begrippen	37

1

ALGEMEEN

1.1	Opdrachtgever	5
1.2	Onderwerp van de aanbesteding	5
1.3	Planning	6
1.4	Leeswijzer	7

Algemeen

1.1 OPDRACHTGEVER

Voor u ligt de Selectieleidraad van de Europese aanbesteding 'Zaaksysteem' ten behoeve van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord. Deze Selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling, als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet.

Opdrachtgever voor deze Europese aanbesteding is:

Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Noord-Holland Noord
Directeur Veiligheidsregio, de heer Krishna Taneja
Postbus 416
1800 AK Alkmaar
www.vrnhn.nl

Bij de Europese aanbesteding treedt als procesbegeleider op:

EMTIO B.V.
De heer mr. J. Schuilenburg (contactpersoon)
Lentedans 49a
2907 AX Capelle aan den IJssel
www.emtio.nl

1.2 ONDERWERP VAN DE AANBESTEDING

De aanbesteding betreft de gunning van een Overeenkomst aan één Inschrijver die zorgdraagt voor het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, het ontwerp (blauwdruk), de inrichting (inclusief migratie en opleiding) en het beheer (technisch

(applicatie) beheer) van een Cloudoplossing voor een Zaaksysteem ten behoeve van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord.

U kunt zich op basis van deze Selectieleidraad aanmelden als Gegadigde. U dient daartoe een Aanmelding in te dienen. In deze Selectieleidraad treft u de informatie en instructies aan om een Aanmelding voor te bereiden en in te dienen.

1.3 PLANNING

Event	Datum / periode
Aankondigen TenderNed	10 september 2021
Uiterste datum en tijd stellen vragen door gegadigden, fase 1	8 oktober 2021, 12.00 uur
Uploaden Nota van Inlichtingen fase 1	15 oktober 2021
Uiterste datum en tijd indienen aanmeldingen	22 oktober 2021, 12.00 uur
Verzenden selectiebesluit	29 oktober 2021
Bezwaartermijn, fase 1	30 oktober t/m 4 november 2021
Verzenden Voorlopig Beschrijvend Document (VBD)	5 november 2021
Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 2	17 november 2021, 12.00 uur
Uploaden Nota van Inlichtingen fase 2	22 november 2021
Uiterste datum en tijd indienen 'consultatieproducten'	26 november 2021, 16.00 uur
Consultatieronden	Week 48
Verzenden Definitief Beschrijvend Document (DBD)	24 december 2021
Kerstreces	Weken 52 en 1
Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 3	20 januari 2022, 12.00 uur
Uploaden Nota van Inlichtingen fase 3	26 januari 2022
Uiterste datum en tijd indienen 'voorlopige' Inschrijving	7 februari 2022, 12.00 uur
Verduidelijkingsronden	Week 7
Uiterste datum en tijd indienen definitieve Inschrijving	4 maart 2022, 12.00 uur
Gunningsbesluit	18 maart 2022
Bezwaartermijn	19 maart t/m 7 april 2022
Verificatieperiode/projectvoorbereiding	Weken 12, 13 en 14
Einde bezwaartermijn en definitieve gunning	8 april 2022
Ingangsdatum overeenkomst en start werkzaamheden	8 april 2022

TABEL 1: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

1.4 LEESWIJZER

In deze Selectieleidraad wordt achtereenvolgens ingegaan op het onderwerp van de aanbesteding en de te volgen procedure. In hoofdstuk 2 wordt de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord beschreven. Hoofdstuk 3 geeft het aanbestedingskader weer. In hoofdstuk 4 worden de procedurele voorschriften beschreven en in hoofdstuk 5 de selectieprocedure. Hoofdstuk 6 verwoordt de minimumvereisten zoals die voor potentiële Gegadigden worden gehanteerd. Hoofdstuk 7 beschrijft de selectiecriteria en in hoofdstuk 8 wordt ten slotte een opsomming gegeven van de Bijlagen. Deze Bijlagen zijn deels in aparte bestanden toegevoegd.

Speciale aandacht wordt gevraagd voor Bijlage 7.9: het begrippenkader en Bijlage 8.1: de Project Start Architectuur (PSA).

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	Algemeen	8
2.2	Varianten	9
2.3	Beoogde doelen en doelstellingen	9
2.4	Fasering	9
2.5	De Opdracht	9
2.6	Randvoorwaarden	12
2.7	Overeenkomst en looptijd	13

Aanbestedingskader

2.1 ALGEMEEN

De Gemeenschappelijke Regeling Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (hierna verder: VRNHN) zet zich in voor de veiligheid en gezondheid van de inwoners van de regio Noord-Holland Noord en werkt voor zeventien gemeenten met samen 645.000 inwoners. Dit zijn de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Den Helder, Drechterland, Enkhuizen, Heerhugowaard, Heiloo, Hollands Kroon, Hoorn, Koggenland, Langedijk, Medemblik, Opmeer, Schagen, Stede Broec en Texel.

De organisatie VRNHN is één van de 25 veiligheidsregio in Nederland. De VRNHN bestrijkt een gebied van 1.354 km² in het noorden van de provincie Noord-Holland. Zuidelijk begrensd door de lijn Hoorn-Castricum en noordelijk tot en met het Waddeneiland Texel en van de Noordzeekust tot het IJsselmeer.

Binnen de veiligheidsregio wordt samengewerkt op het gebied van Risico-en crisisbeheersing, Brandweezorg, Ambulancezorg, Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio, en Zorg en Veiligheid. Gezamenlijk zorgen deze onderdelen dat die diensten en gemeenten goed voorbereid zijn wanneer zich in (of buiten) de regio een ramp of groot incident plaatsvindt. Naast de repressieve taak om leed en schade te beperken richten de diensten zich tevens op hun preventieve taak ter voorkoming van incidenten. Dit alles gericht om de veiligheid van de inwoners te vergroten.

De organisatie telt ongeveer 1800 medewerkers, bestaande uit 400 beroeps medewerkers en 1400 vrijwilligers (vrijwilligers zullen géén gebruik maken van het zaaksysteem). Qua locaties is zij verspreid over 52 brandweerkazernes van groot tot klein, 5 ambulanceposten, en één centrale kantoorvestiging waar directie en ondersteunende afdelingen gehuisvest zijn. Het bestuur van de veiligheidsregio wordt gevormd door de 17 burgemeesters van de gemeenten in de regio. De burgemeesters

vormen het Algemeen bestuur onder voorzitterschap van de burgemeester van de grootste gemeente, in dit geval Alkmaar. Vanuit het Algemeen bestuur wordt het Dagelijks Bestuur gevormd.

Voor meer informatie over VRNHN verwijzen wij u naar www.vrnhn.nl.

2.2 VARIANTEN

VRNHN staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw.).

2.3 BEOOGDE DOELEN EN DOELSTELLINGEN

VRNHN heeft doelen (drijfveren c.q. motieven) geïdentificeerd en verwoord in sectie 2.2 van de Project Start Architectuur (hierna genoemd "PSA"), welke als Bijlage 8.1 is toegevoegd aan deze Selectieleidraad. De verwoorde doelen vormen voor de Gegadigden c.q. Inschrijvers het leidmotief voor de Aanmelding.

Voor het opstellen van de Inschrijving, zoals plaatsvindt na de kwalitatieve selectie, dienen zowel de doelen uit sectie 2.2 van de PSA alsmede de doelstellingen uit sectie 2.3 van de PSA te worden meegenomen.

Na gunning vormen de in de PSA in sectie 2.3 uitgeschreven doelstellingen voor de Leverancier het leidmotief voor de uitvoering van de Opdracht; voor VRNHN vormen deze doelstellingen het leidmotief voor het contractmanagement gedurende de gehele looptijd van de te sluiten Overeenkomst.

2.4 FASERING

In project zijn de volgende fasen te onderscheiden:

- 1 Aanbestedingsfase. Kenmerkend voor deze fase is het in kaart brengen van de doelstellingen/voorzieningen van het project en het in kaart brengen van de hoofdprocessen die geraakt worden. Daarnaast wordt een Leverancier geselecteerd en gecontracteerd.
- 2 Inrichtingsfase. Kenmerkend voor deze fase is het treffen van alle voorbereidingen om ervoor te zorgen dat de nieuwe werkwijze en het Zaaksysteem geïmplementeerd kunnen worden. Daarnaast het overzetten van de informatie uit het bestaande documentbeheersysteem, en de live-gang van de nieuwe werkwijze en het Zaaksysteem.
- 3 Gebruikersfase. Kenmerkend voor deze fase is het inzetten van het Zaaksysteem om de beoogde bedrijfsdoelstellingen te realiseren én het beheren en de doorontwikkeling van het Zaaksysteem.

2.5 DE OPDRACHT

- 1 De Leverancier draagt zorg, met inachtneming van de in de PSA verwoorde doelen en doelstellingen, alsmede de hierna in paragraaf 2.6 genoemde 'randvoorwaarden', voor:
 - a. Oplevering van de functionaliteit van het Zaaksysteem, in lijn met de PSA. Een (niet-uitputtende) lijst van eisen hierbij is de volgende:
 - i. beschikbaarstelling vanuit een afdoende beveiligd datacenter, op basis van voldoende gebruiks- c.q. toegangsrechten, van alle

- benodigde onderdelen/modulen van het Zaaksysteem, voor gebruik door VRNHN medewerkers, en voor functioneel beheer door daartoe geautoriseerde VRNHN beheerders;
- ii. uitvoering van het daarbij behorende beheer en onderhoud (op basis van een SLA, GIBIT2020 en de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen) inclusief het voorzien in patches, updates, upgrades (de productontwikkeling van het aangeboden Zaaksysteem in het kader van de nieuwe Omgevingswet daar uitdrukkelijk bij begrepen), etc.;
 - iii. beschikbaarstelling van tenminste een acceptatie- en productieomgeving binnen bovenstaand zaaksysteem, waarbij beide omgevingen volledig voldoen aan de informatiebeveiligingseisen;
 - iv. inrichting autorisaties, logging en audittrails;
 - v. uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde ontwikkel-, migratie-, test- en acceptatieprocedures binnen bovenstaande omgevingen;
 - vi. inrichting van de processen (zaaktypen), ontleend aan de Zaaktypecatalogus;
 - vii. ondersteuning bij het ontwerp van de zaakgerichte procesondersteuning en de implementatie daarvan binnen tenminste het Zaaksysteem zelf;
 - viii. ondersteuning bij de configuratie van de inrichting (o.a. zaakgerichte procesondersteuning o.b.v. (PSA, dossiervorming, (koppeling met) subject- en objectregistratie – en beheer);
 - ix. technische en functionele koppeling met de interne en externe ICT-voorzieningen als beschreven in de PSA;
 - x. het, op basis van door (een werkgroep van) VRNHN te verstrekken teksten, in afstemming met functioneel beheerders van VRNHN ontwikkelen en implementeren van generieke sjablonen voor documentgeneratie in twee varianten (b1-taalgebruik en formeel juridisch);
 - xi. het leveren van alle benodigde koppelvlakken, datamodellen, en data dictionaries ten behoeve van de door VRNHN te bouwen (maatwerk)rapportages;
 - xii. het in afstemming met functioneel beheerders van VRNHN ontwikkelen en implementeren van standaardrapportages.
- b. technische inrichting (m.n. het geschikt maken van de sjablonen voor toepassing in combinatie met de 'stationary' – briefpapier, enveloppen, etc.) van documentgeneratie op basis van de generieke sjablonen;
 - c. configuratie van alle context- en taakspecifieke ondersteuning (o.a. lokale regelgeving (verordeningen), ruimtelijke plannen, (integratie met) functionaliteit voor mobiel toezicht);
 - d. integratie met kantoorautomatisering;
 - e. het uitoefenen van de regierol door Leverancier, vanwege een door hem geaccepteerde resultaatsverplichting jegens VRNHN, in relatie tot de betreffende derde partijen als het gaat om de realisatie van koppelingen met oplossingen van derde partijen;

- f. datamigratie / -integratie van de volgende, door VRNHN aan te leveren, soorten gegevens naar het Zaaksysteem in/op basis van een door de Leverancier voorgeschreven (bestands)formaat/ 'mal':
 - i. alle dossiers/boeken uit het bestaande DMS;
 - ii. kerngegevens (voor de taken van VRNHN relevante subject- en objectinformatie die niet betrokken kan worden uit dossiers/boeken uit het bestaande DMS, zoals bijvoorbeeld gegevens over 'inrichtingen', 'installaties', 'brandveiligheidsvoorzieningen', 'bereikbaarheidskaarten', 'foto's', 'tekeningen', 'documenten', et cetera), en
 - iii. procesgegevens (ten minste de gestructureerde (alle vastgelegde RGBZ-objecten en hun attributen) en ongestructureerde (het zaakdossier met de zaakdocumenten, incl. metadata) informatie van de volgende 'zaken': de zaken waarin de aanwijzing bedrijfsbrandweer is beoordeeld, zaken waarin is geadviseerd over aanvragen voor een Omgevingsvergunning/Evenementenvergunning/Melding, de twee meest recente toezichtzaken van elk object);
 - g. bij bovenstaande datamigratie / -integratie geldt het uitgangspunt: minimaal twee test runs en een productie run.
 - h. opleiding t.b.v. het gebruik van het Zaaksysteem toegespitst op de verschillende groepen gebruikers van de diverse afdelingen van VRNHN, zoals Stafbureau, Bedrijfsvoering, Brandweerteams, en Risico- en Crisisbeheersing. Uitgangspunt bij het opleiden van de VRNHN gebruikers is het principe van 'train the trainer'.
 - i. opleiding t.b.v. functioneel (applicatie)beheer van het Zaaksysteem voor de functioneel beheerders ten behoeve van alle voorkomende functionele beheerhandelingen, waaronder expliciet inbegrepen het kunnen wijzigen en maken van (nieuwe) rapportages en het wijzigen en maken van sjablonen;
- 2 De Leverancier zorgt voor het beheer van het Zaaksysteem, aansluitend op de visie van VRNHN op sourcing (dat wil zeggen: 'cloud' tenzij) en het daaruit voortvloeiende beheermodel¹.

VRNHN biedt ondersteuning bij de implementatie van het Zaaksysteem en stelt projectresources beschikbaar op het gebied van projectmanagement, verandermanagement, informatiemanagement/ analyse, (functioneel/technisch) beheerders en processpecialisten (proceseigenaren, key users) voor de processen in scope van de Opdracht.

¹ Het technisch beheer, het technisch applicatiebeheer en tweedelijnsondersteuning vallen onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier. Eerstelijnsondersteuning aan gebruikers, en afhandeling van de functionele vragen die daaruit voortvloeien, wordt uitgevoerd door VRNHN. Gebreken/incidenten worden door VRNHN gemeld bij Leverancier. Het verhelpen van Gebreken/ incidenten vindt plaats op basis van een af te sluiten SLA.

2.6 RANDVOORWAARDEN

- 1 Voor de implementatie c.q. oplevering gelden de kaders/uitgangspunten zoals verwoord in de Projectstartarchitectuur (PSA).
- 2 In aanvulling op bovenstaande gelden de volgende kaders/uitgangspunten:
 - > eenmalige opslag, meervoudig gebruik van gegevens;
 - > VRNHN stelt hoge eisen aan de bruikbaarheid van het Zaaksysteem. VRNHN zet in op zelfredzame medewerkers die ruimte hebben om hun werk zelf vorm te geven. Het Zaaksysteem moet snel te begrijpen zijn waarbij medewerkers snel zelfstandig aan de slag kunnen;
 - > VRNHN stelt de eisen met betrekking tot informatieveiligheid voor het Zaaksysteem conform de BIO op het niveau BBN2. Passende beheermaatregelen dienen op niveau BBN2 geïmplementeerd te zijn en beheerd te worden.
 - > de bediening van het Zaaksysteem is op moderne en intuïtieve wijze mogelijk. De userinterface voldoet blijvend aan actuele standaarden en heeft een look en feel die aansluit bij deze tijd;
 - > een goede, centrale zoekfunctionaliteit die door het hele Zaaksysteem heen zoekt en die bijdraagt aan een intuïtieve werking van het systeem en het bieden van de juiste informatie in elke gewenste context;
 - > medewerkers hebben in elke context zo snel mogelijk de voor hen relevante informatie tot hun beschikking. Het Zaaksysteem houdt hier qua lay-out, interface en het presenteren en vindbaar maken van informatie rekening mee;
 - > VRNHN verwacht een contextafhankelijke helpfunctie om de zelfredzaamheid van haar medewerkers zo groot mogelijk te maken;
 - > medewerkers kunnen snel en soepel door de procesflows heen werken waarbij de voor dat proces benodigde volledigheidscntroles standaard zijn ingebouwd;
 - > het Zaaksysteem is snel en reageert direct op handelingen van de gebruiker;
 - > het Zaaksysteem ondersteunt waar nodig (denk aan buitendienstmedewerkers) het werken op verschillende en wisselende devices en interfaces. Daarbij is het systeem responsive en adaptive.
 - > Leverancier voorziet in een modulaire systeeminrichting om een aantoonbaar robuust systeem samen te stellen, dat tegemoetkomt aan de specifieke continuïteitseisen van de verschillende procesketens;
 - > archivering van 'gegevens' (gestructureerd en ongestructureerd) is mogelijk, gearchiveerde gegevens kunnen worden geraadpleegd en - conform wettelijke voorschriften - geautomatiseerd worden beheerd, gewaardeerd, geselecteerd, geschoond, vernietigd en bewaard;
 - > er zijn geen verschillen tussen basis- en kerngegevens in verschillende modules. Geen replicaties en geen uitval van basis- en kerngegevens tussen de modules;
 - > er kunnen integriteitschecks worden uitgevoerd en Leverancier levert de juiste (Nederlandstalige) documentatie om dit mogelijk te maken;
 - > het Zaaksysteem kan leestekens en diakritische tekens verwerken;

- > het Zaaksysteem valideert (en relateert) ingevoerde gegevens tegen (aan) basis- en kernregistraties (denk daarbij aan, maar niet gelimiteerd tot IBAN, BAG, Postcode, NHR, BGT) en de daarin gehanteerde formaten;
 - > de data in het Zaaksysteem is toegankelijk en beschikbaar voor gebruik in (externe) rapportage-omgevingen;
 - > alle gebruikers- en beheeractiviteiten worden herleidbaar gelogd, mede ten behoeve van een bruikbaar audit trail;
 - > voor gebruikers is duidelijk zichtbaar in welke omgeving (Acceptatie en Productie) gewerkt wordt.
- 3 Voor de productontwikkeling van het Zaaksysteem door de Leverancier, dient Leverancier:
- tijdig de landelijke ontwikkelingen en veranderende toepasselijke wet- en regelgeving op te nemen in de software;
 - bij versieovergangen zorg te dragen voor minimale verstoringen en minimale inspanning bij VRNHN;
 - goed geteste software op te leveren voordat deze door VRNHN in een acceptatieomgeving wordt getest;
 - zich zoveel mogelijk te baseren op beproefde standaarden;
 - in beginsel geen maatwerk in te richten in zijn systemen. Er dient zoveel mogelijk te worden uitgegaan van de standaard best practices aangeboden in de systemen. Leverancier dient van tevoren expliciet kenbaar te maken als er gebruik wordt gemaakt van maatwerk en geeft aan of dit tijdelijk² is of niet.

VRNHN laat de leveranciers geheel vrij in het bedenken van een oplossing voor het Zaaksysteem waarmee hij binnen de scope en kaders/uitgangspunten aan de eerder genoemde doelen en doelstellingen van VRNHN zal voldoen. VRNHN verwacht hierbij dat het aangeboden Zaaksysteem heel dicht bij de 'core' competenties van de eigen organisatie van de Inschrijver liggen, om zodoende de risico's te minimaliseren.

2.7 OVEREENKOMST EN LOOPTIJD

VRNHN gunt de Opdracht voor een periode van maximaal acht jaar. Gelet op de verwachte doorlooptijd van het ontwerp, (de ontwikkeling) en de implementatie, en de verwachte life time cycle van het Zaaksysteem hanteert VRNHN de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de overeenkomst is 8 april 2022 (zie ook tabel 1 in paragraaf 1.3: planning op hoofdlijnen).
- VRNHN garandeert een looptijd van vier jaar, uiteraard onder voorbehoud van het algemene recht van VRNHN om de Overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van vier jaar wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend met een periode van een jaar verlengd, tenzij VRNHN met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden schriftelijk aangeeft de

² Maatwerk is tijdelijk wanneer het binnen afzienbare tijd zal worden opgenomen in de standaardsoftware, en derhalve ook in het releasebeleid.

Overeenkomst te zullen beëindigen. VRNHN kan derhalve voor het eerst op 7 oktober 2025 opzeggen waardoor de Overeenkomst per 8 april 2026 zou eindigen.

- Na maximaal acht jaar eindigt de Overeenkomst te allen tijde van rechtswege.

Als bijlage bij de Overeenkomst worden in ieder geval een Service Level Agreement (SLA) opgenomen, een Verwerkersovereenkomst, en een Dossier Financiële Afspraken (DFA). Het DFA wordt gedurende de verificatiefase van deze aanbestedingsprocedure in overleg met de voorlopige winnende Inschrijver opgesteld, met het door de betreffende Inschrijver ingediende Inschrijvingsmodel als basis.

3

ALGEMENE
VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	15
3.2	Voorwaarden en procesgang	16

Algemene voorschriften

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via www.tenderned.nl. VRNHN gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Gegadigde is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- De Aanmelding betekent dat de Gegadigde instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Gegadigde zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Noord Holland.

3.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PROCESGANG

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een mededingingsprocedure met onderhandeling uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet 2012.

De aankondiging van deze opdracht is op 10 september 2021 op TenderNed gepubliceerd, met referentienummer 327213.

VRNHN wil aan de hand van deze Selectieleidraad komen tot een kwalificatie en nadere selectie van drie Gegadigden. De wijze waarop deze selectie plaatsvindt is in de hoofdstukken 5 en 6 beschreven.

Deze aanbestedingsprocedure is in drie fasen verdeeld:

- 1 Selectiefase
- 2 Consultatiefase
- 3 Onderhandelingsfase

Deze Selectieleidraad behoort tot de Selectiefase. Doel van de selectiefase is het selecteren van drie Gegadigden voor deelname aan de Consultatiefase.

Nadat deze drie Gegadigde zijn geselecteerd start de consultatiefase. De geselecteerde Gegadigden (vanaf dat moment noemen we ze Inschrijvers) ontvangen het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD). Dit VBD is in feite een concept (v0.9) van het (definitieve) Beschrijvend Document (DBD). In het VBD is een apart hoofdstuk '0' opgenomen waarin een aantal consultatievragen zijn geformuleerd. Deze vragen moeten door de Inschrijvers worden beantwoord in de vorm van een interactieve presentatie. Deze interactieve presentatie wordt door iedere Inschrijver apart verzorgd gedurende maximaal 3,5 uur, waarbij de leden van het projectteam (dit is het beoordelingsteam, uitgebreid met enkele stakeholders) verdiepingvragen kunnen stellen en discussie met de Inschrijver kunnen voeren. De procesgang en het rooster worden eveneens in dit hoofdstuk '0' beschreven.

Op basis van de verkregen informatie stelt het projectteam het (definitieve) Beschrijvend Document op. De ervaring leert dat de opdrachtbeschrijving, zie paragraaf 2.5, op ondergeschikte punten, dat wil zeggen niet 'wezenlijk', kan worden aangepast.

De Inschrijvers ontvangen het (definitieve) Beschrijvend Document waarmee zij een Inschrijving kunnen voorbereiden. Van de Inschrijvers wordt in eerste instantie verwacht dat zij een 'voorlopige' Inschrijving indienen. Deze zal vervolgens face to face met het beoordelingsteam worden doorgesproken, waarna de Inschrijvers hun 'definitieve' Inschrijving kunnen indienen. De procesgang, die al in de planning van tabel 1 is verwerkt, wordt nader uitgewerkt in het Beschrijvend Document.

De (voorlopige) gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI), gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding, hetgeen in het Beschrijvend Document nader wordt toegelicht.

Voor deze aanbesteding is een projectteam samengesteld waarin zowel materiedeskundigen op het aandachtsgebied zaakgericht werken als deskundigen op het gebied van Europees aanbesteden, contracteren, financiële en juridische zaken zijn verenigd.

3.2 VOORWAARDEN EN PROCESGANG

Door indiening van uw Aanmelding op de wijze zoals in deze Selectieleidraad beschreven, wordt u Gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van VRNHN en

aanvaardt u zonder voorbehoud alle in deze Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) en in de Nota(s) van Inlichtingen gestelde voorwaarden.

3.2.1 ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE VIA TENDERNEED

VRNHN kiest er in deze aanbesteding voor om de schriftelijke communicatie met de Gegadigden uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden.

Om die reden:

- zijn de Selectieleidraad en alle Bijlagen via TenderNed openbaar en vrij toegankelijk gemaakt;
- dienen verzoeken om inlichtingen uitsluitend via TenderNed te worden ingediend;
- zullen Nota's van Inlichtingen en alle overige documenten uitsluitend via TenderNed worden verspreid.
- dient Gegadigde zijn Aanmelding via TenderNed in te dienen;
- vindt alle overige schriftelijke communicatie met de Gegadigden en Inschrijvers (tijdens de onderhandelingsfase) via TenderNed plaats.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kan Gegadigde direct contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

Nota bene: om via TenderNed te kunnen deelnemen aan deze aanbesteding dienen belangstellende leveranciers over een zogenaamde 'e-Herkenning' te beschikken. Gegadigde wordt, indien hij nog niet over e-Herkenning beschikt, geadviseerd deze tijdig aan te vragen. Voor meer informatie verwijzen naar <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/registreren-en-eherkenning>.

3.2.2 COMMUNICATIE MET BETREKKING TOT DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van VRNHN en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, dhr. Joop Schuilenburg, via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

3.2.3 VOORBEHOUD

De in deze Selectieleidraad gestelde criteria zijn gebaseerd op de huidige en op dit moment bekende toekomstige situatie bij VRNHN. Gegadigden kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in deze Selectieleidraad genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Aanmeldingen.

VRNHN behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Gegadigden c.q. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade in het kader van deze aanbesteding.

Door het indienen van een Aanmelding verklaart de Gegadigde zich akkoord met deze voorwaarde.

3.2.4 VERGOEDING

De kosten voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure zijn voor rekening en risico van de Gegadigde. VRNHN vergoedt onder geen enkel beding de kosten voor deelname.

3.2.5 VRAGENRONDE

Ceanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum en tijd binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord. De Gegadigde dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van de Selectieleidraad de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer. Voor het indienen van de vragen dient u gebruik te maken van Bijlage 7.3 en deze in Excel via de berichtenmodule in TenderNed aan te leveren.

Vragen die tijdig zijn ingediend zullen schriftelijk en anoniem worden beantwoord in een Nota van inlichtingen. Deze Nota van inlichtingen wordt op www.tenderned.nl gepubliceerd en beschikbaar gesteld aan alle potentiële Gegadigden. De Nota van inlichtingen maakt daarna onlosmakelijk deel uit van deze Selectieleidraad. VRNHN publiceert de Nota van inlichtingen uiterlijk op de datum als opgenomen in de planning. Indien noodzakelijk zullen meerdere Nota's van inlichtingen gepubliceerd worden. De Nota(s) van inlichtingen vorm(en)t samen met deze Selectieleidraad het enige uitgangspunt van deze aanbesteding. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.2.6 ONVOLKOMENHEDEN, PROCEDUREFOUTEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN (TEGEN)STRIJDIGHEDEN

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. VRNHN verzoekt de Gegadigde eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 3.2.5 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om VRNHN in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Gegadigden een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. VRNHN verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Aanmeldingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Gegadigde gemeld, dan zal dit in het voordeel van VRNHN worden uitgelegd. De

Gegadigde heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden VRNHN in geen geval.

3.2.7 VOLLEDIGHEID EN INDELING AANMELDING

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Gegadigde wordt verzocht alle in deze Selectieleidraad vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Gegadigde bevoegd te zijn tot het aangaan van de in deze Selectieleidraad bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Aanmelding dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
101Aanmeldings-brief_<naam Gegadigde>	Rechtsgeldig ondertekende en in de Nederlandse taal opgestelde Aanmelding waarin: beschrijving samenwerking (indien van toepassing); eventuele bijzonderheden omtrent de Aanmelding; en volmacht (indien van toepassing).	Vrij
102UEA_<naam Gegadigde>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage 7.2
103Beantwoordingvragen_<naam Gegadigde>	Beantwoording vragen paragraaf 6.2	Vrij
104xReferentiesjabloon	Ingevulde referentiesjabloon. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 105a, 105b, etc.	Bijlage 7.4
105Uittreksel-Handelsregister_<naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie hierna en tevens in paragraaf 5.1.3)	Vrij

TABEL 2: VERPLICHTE ONDERDELEN VAN DE AANMELDING

VRNHN behoudt zich het recht voor om een onvolledige Aanmelding niet verder in behandeling te nemen.

De Aanmelding dient te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de gegevens uit het handelsregister. In geval een combinatie een Aanmelding indient dan dient de Aanmelding door alle deelnemers aan de

combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Aanmelding toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.2.8 INTELLECTUEEL EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT EN TAAL

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van VRNHN niets uit dit document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

Alle informatie uit deze Selectieleidraad en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Gegadigde met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke voorafgaande toestemming van VRNHN.

Alle door Gegadigde aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van VRNHN. VRNHN zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij de Gegadigde anders vermeldt.

De Gegadigde bevestigt door het indienen van een Aanmelding dat de accountmanager en alle medewerkers die tijdens het aanbestedingstraject en in een eventuele latere fase van uitvoering van de dienstverlening contact hebben met de medewerkers van VRNHN de Nederlandse taal beheersen op het niveau CEFR B2 (zie <https://www.eur.nl/onderwijs/taal-trainingscentrum/cefr-niveaus>).

Alle correspondentie en documentatie die door VRNHN wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Gegadigden wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan VRNHN om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van de Gegadigde.

3.2.9 SLUITINGSDATUM VOOR AANMELDINGEN

De sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding voor deze aanbesteding is 22 oktober 2021 om 12:00 uur Nederlandse tijd. Datum en tijdstip zijn fatale momenten.

3.2.10 VOORSCHRIFTEN BETREFFENDE DE WIJZE VAN INDIENING VAN DE AANMELDINGEN

- De Aanmelding (inclusief de te overleggen ingevulde Bijlagen en bijbehorende documenten) dient via TenderNed in Pdf-formaat en uitsluitend via de 'aanmeldingskluis' te worden aangeleverd.
- De Aanmeldingsbrief dient ondertekend te zijn door (een) rechtsgeldig(e) vertegenwoordiger van de Gegadigde. Dit wordt na bekendmaking van het resultaat van beoordelen geverifieerd aan de hand van het door Gegadigde

ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en het te verstrekken uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijken.

- De Gegadigde dient voor het aanleveren van de gevraagde informatie gebruik te maken van de formulieren die daarvoor bestemd zijn (zie Bijlagen). Antwoorden die ingediend worden in afwijkende formats kunnen worden uitgesloten van beoordeling.

Aanmeldingen die niet voldoen aan bovengenoemde voorschriften kunnen als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.2.11 BEOORDELING VAN DE AANMELDINGEN

Na de sluitingstermijn wordt de aanmeldingskluis in TenderNed geopend en worden de Aanmeldingen beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om op de datum opgenomen in de planning de beoordeling af te ronden en de Gegadigden schriftelijk van het resultaat van beoordelen in kennis te stellen.

3.2.12 HERSTEL VAN FOUTEN EN OMISSIES, VERDUIDELIJKING

VRNHN verklaart Aanmeldingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Selectieleidraad ongeldig, behoudens het bepaalde in deze paragraaf.

Mocht blijken dat in een Aanmelding informatie ontbreekt, dan kan VRNHN besluiten om het gebrek aan overgelegde gegevens te laten herstellen, afhankelijk van de ernst van het gebrek (alleen bij kleine omissies kan VRNHN om aanvulling verzoeken). VRNHN is daartoe op geen enkele manier verplicht. VRNHN behoudt zich tevens het recht voor om verduidelijking, toelichting of aanvulling van een Aanmelding of andere informatie te vragen, dit ter uitsluitende beoordeling door VRNHN. VRNHN is ook daartoe op geen enkele manier verplicht.

VRNHN kan alle informatie die door een Gegadigde ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid controleren, onder meer door derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat een Gegadigde onjuiste informatie heeft verstrekt in zijn Aanmelding, dan kan VRNHN die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

De Gegadigde dient binnen de door VRNHN aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanmelding van de Gegadigde. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.2.13 AANMELDING DOOR EEN COMBINATIE

Een combinatie bestaat uit meerdere leveranciers die gezamenlijk als één Gegadigde een Aanmelding indienen. Indien de Aanmelding geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie in Deel 2, 4 en 5 van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.

Na de datum van Aanmelding is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van VRNHN. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens VRNHN in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Bij eventuele gunning van de Overeenkomst aan een combinatie, zal deze combinatie een penvoerder aan te wijzen.

3.2.14 AANMELDING MET EEN BEROEP OP DERDEN

Gegadigde kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Gegadigde kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de uit de Overeenkomst voortvloeiende noodzakelijke middelen van deze derde(n). Indien Gegadigde gebruik maakt van een (derde) leverancier van een datacenterfunctionaliteit c.q. van een leverancier van clouddiensten als onder meer IaaS, dan dient hij zulks eveneens in de EUA aan te geven.

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Hulpleverancier dient Gegadigde in Deel 2, 4 en 5 het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen Gegadigde een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van VRNHN. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan VRNHN. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens VRNHN in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.2.15 HULPLEVERANCIERS

Gegadigde dient in zijn Aanmelding tevens op te geven of, en zo ja wie, Gegadigde voornemens is voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten als Hulpleverancier. Een Hulpleverancier is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van de Overeenkomst. Ingehuurde ZZP'ers worden (mede met het oog op 'verwerkingsactiviteiten' in relatie tot persoonsgegevens) uitdrukkelijk als Hulpleverancier beschouwd.

Het wijzigen van een Hulpleverancier gedurende de aanbestedingsprocedure (dus na afloop van de selectiefase) of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van VRNHN. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een

verzoek te doen aan VRNHN. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens VRNHN in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.2.16 CONCURRENTIE-BEVORDERENDE MAATREGELEN

Een geïnteresseerde onderneming kan slechts eenmaal als Gegadigde aanmelden, alleen of als deelnemer aan een combinatie. Een geïnteresseerde onderneming kan zich niet tegelijk als Inschrijver aanmelden en als onderaannemer in een verhouding Inschrijver (Gegadigde) en één of meerdere Hulpleveranciers. Een Hulpleverancier kan meerdere malen deelnemen als Hulpleverancier bij verschillende Inschrijvers (Gegadigden). Per concern kan slechts één onderneming zich aanmelden als Gegadigde.

Een Inschrijver mag slechts een (1) Inschrijving indienen.

Overtreding van deze bepaling(en) leidt tot uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.

3.2.17 KLACHTEN

In het kader van het flankerend beleid bij de Aanbestedingswet heeft het Ministerie van Economische Zaken in samenwerking met PIANOo het advies 'Klachtafhandeling bij Aanbesteden' opgesteld. Dit advies biedt ondernemers en aanbestedende diensten een instrument voor het oplossen van geschillen met betrekking tot aanbestedingsprocedures waarop de Aw van toepassing is.

In deel 1 van het advies 'Klachtafhandeling bij Aanbesteden' is een standaard voor klachtafhandeling bij aanbestedingen opgenomen. Deze standaard is door het IFV (Instituut voor Fysieke Veiligheid) gebruikt voor het opstellen van een interne regeling voor de afhandeling van klachten over aanbestedingsprocedures van het IFV en Veiligheidsregio's (die zich aangesloten hebben bij dit reglement): Bijlage Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door IFV v 2018' (Bijlage 7.5).

Een Gegadigde/Inschrijver die klachten heeft over VRNHN of de handelswijze (een handelen of nalaten) van VRNHN in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het Klachtenmeldpunt van het IFV:

klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl

Inschrijver dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium en digitaal in door gebruik te maken van het "Klachtenformulier aanbestedingen v 2018" (Bijlage 7.6) en deze per e-mail te richten aan het Klachtenmeldpunt via het e-mailadres

Klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl.

Alvorens inschrijver zijn klacht indient bij het Klachtenmeldpunt dient hij de klacht allereerst kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding (dit kan alleen bij de contactpersoon die bij het verzoek om informatie naar aanleiding van de publicatie is opgegeven) bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de nota van inlichtingenfase.

De klacht van Gegadigde/Inschrijver wordt onderzocht door de Klachtencommissie die bestaat uit (minstens) twee inkopers uit veiligheidsregio's die deelnemen aan dit Klachtenreglement maar die niet betrokken zijn (geweest) bij de aanbesteding en/of het opstellen van de aanbestedingsdocumenten waarover de Klacht is ingediend. Na haar onderzoek brengt de Klachtencommissie schriftelijk advies uit aan VRNHN of zij de klacht al dan niet gegrond acht en informeert VRNHN welke maatregelen zij adviseert te treffen.

Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie beslist VRNHN of zij het advies van de Klachtencommissie al dan niet opvolgt en welke maatregelen zij treft. Zie voor meer informatie over de klachtenprocedure van het IFV de "Bijlage Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) Aanbestedingen door IFV v 2018" (Bijlage 7.5). Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. VRNHN is vrij om te besluiten of zij naar aanleiding van de klacht de aanbestedingsprocedure al dan niet opschort.

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de Aanmelding	25
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	25
4.3	Selecteren Gegadigden	25
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	26
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	26

Selectieprocedure

Omdat het mededingingsprocedure met onderhandeling betreft, is deze in twee fases gesplitst. De eerste fase, waarin de partijen worden geselecteerd, is openbaar. In de tweede fase worden de geselecteerde partijen uitgenodigd voor deelname aan de onderhandelingsfase en mogen ze een Inschrijving indienen. Hieronder vindt Gegadigde informatie over de selectieprocedure.

4.1 BEOORDELING VAN DE AANMELDING

De ontvangen Aanmeldingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. De beoordeling bestaat uit een aantal fases:

- 1 vaststellen van de volledigheid en juistheid van de Aanmelding;
- 2 beoordelen dat uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde voldoet aan de geschiktheidseisen uit hoofdstuk 5;
- 3 selecteren Gegadigden;
- 4 bekend maken resultaat van de beoordeling.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Nadat de Aanmeldingen zijn getoetst op volledigheid en juistheid, wordt beoordeeld of geen van de uitsluitingsgronden op de Gegadigde van toepassing is en of de Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet.

4.3 SELECTEREN GEGADIGDEN

Indien de toets zoals bedoeld in paragraaf 4.1 niet leidt tot uitsluiting c.q. ongeldigverklaring, wordt de Aanmelding verder inhoudelijk beoordeeld. Er worden maximaal drie Gegadigden geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. Dat betekent dat, indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde uitsluitingsgronden en minimumvereisten voldoen, VRNHN het aantal gegadigden tot

drie zal terugbrengen op basis van de selectiecriteria. De selectiecriteria zijn in hoofdstuk 6 beschreven.

4.4 BEKEND MAKEN RESULTAAT BEOORDELING

De Gegadigden zullen op de hoogte worden gesteld van het resultaat van de beoordeling. De geselecteerde Gegadigden worden geïnformeerd over het feit dat ze zijn geselecteerd en dat ze worden uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving. Zij ontvangen daartoe het Beschrijvend Document.

De Gegadigden die niet voldoen of niet zijn geselecteerd worden daar schriftelijk over geïnformeerd. Zij ontvangen schriftelijk de resultaten van de uitgevoerde selectiebeoordeling, inclusief de individuele plaats in de rangorde.

VRNHN is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van onderlinge beoordelingen en vergelijkingen en adviezen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Gegadigden bekend te maken.

Voor het maken van bezwaar tegen de mededeling van de gunningsbeslissing wordt onderstaande bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast.

Hierbij geldt het volgende:

- VRNHN dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal zes kalenderdagen.
- De rechtbank Noord Holland is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- De inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding aan VRNHN te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

De mededeling van de selectiebeslissing wordt schriftelijk bekend gemaakt aan alle Gegadigden. Bovengenoemde bezwaarprocedure vangt aan op de dag na verzending van de mededeling van de selectiebeslissing en eindigt op dag acht.

4.5 OPVRAGEN BEWIJSMIDDELEN

VRNHN kan gebruik maken van de mogelijkheid om naar aanleiding van het ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument de vooraf benoemde bewijsmiddelen op te vragen ter verificatie. In paragraaf 5.1.3 staat vermeld welke bewijsmiddelen VRNHN in dat geval op zal kunnen vragen.

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	27
5.2	Geschiktheidseisen	28
5.3	Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument	31

Eisen ten aanzien van de Gegadigde

De Gegadigden worden op basis van de ingediende Aanmelding beoordeeld. Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan de organisatie van de Gegadigde dient te voldoen. VRNHN wijst de Gegadigde erop dat alle in deze Selectieleidraad gevraagde gegevens juist, volledig, op correcte wijze en op tijd dienen te worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige dan wel niet correcte aanbieding van de gevraagde gegevens, kan dit leiden tot uitsluiting.

5.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2). Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en VRNHN besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt de betreffende Aanmelding terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Gegadigde verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van VRNHN kan verstrekken. VRNHN werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument houdt in dat in de selectiefase of inschrijffase van een aanbesteding voor de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen slechts het

Uniform Europees Aanbestedingsdocument afgegeven wordt, zonder dat er nadere informatie wordt verstrekt. Doel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is dat alleen van de geselecteerde Gegadigde de inlichtingen en gegevens uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden geverifieerd.

5.1.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

VRNHN sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.2) is uitgesproken waarvan VRNHN kennis heeft.

5.1.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

VRNHN kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.2) waarvan VRNHN kennis heeft.

5.1.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 5.1.1 en 5.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via [Justis | Gedragsverklaring Aanbesteden aanvragen](#). Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat VRNHN hiertoe een verzoek doet.
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat VRNHN hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) geen deel uitmaakt van de Aanmelding wordt de Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Gegadigde voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle Geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor

iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Gegadigde moet voldoen. De Aanmelding van een Gegadigde die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

5.2.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

- i. Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2019 en 2020) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- ii. Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- iii. Risico's. Bij de onderneming van Gegadigde is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- iv. Verzekering. Gegadigde beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar is beperkt tot twee. De Gegadigde dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de samenwerkingsovereenkomst.

Nota bene: VRNHN behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien VRNHN van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2020 aan de onderneming(en) van Gegadigde, c.q. de onderneming(en) waar Gegadigde op basis van paragraaf 3.2.14 een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

5.2.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

VRNHN stelt in dit kader minimumeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. VRNHN kan van Gegadigde eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde.

- (i) Gegadigde dient te beschikken over een relevant kwaliteitszorgsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO: 9001 serie, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat;
 - b een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.
- (ii) De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders. Gegadigde dient te beschikken over een informatie-beveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van ISO 27001 of vergelijkbaar. Gegadigde kan worden verzocht het volgende bewijsmiddel te verstrekken:

- een afschrift van een geldig ISO27001 certificaat inclusief een verklaring van toepasselijkheid.

- (iii) Referenties, waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetentie aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf het moment van indiening van de Aanmelding. De kerncompetentie dient in één referentie te worden aangetoond, gebruik makend van het referentiesjabloon in Bijlage 7.4. Het is niet toegestaan referenties in te leveren van opdrachten die bij VRNHN zijn uitgevoerd.

Kerncompetentie:

De Gegadigde heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de levering, het ontwerp, de inrichting en het onderhoud van een generiek Zaaksysteem met onderliggend DMS in de vorm van een cloudoplossing aan overheidsorganisaties die taken uitvoeren voor meerdere bevoegde gezagen (zoals Gemeenten, Veiligheidsregio's, Omgevingsdiensten en Waterschappen). Hierbij geldt dat de standaardoplossing de principes en de werkwijze van het Zaakgericht Werken – zoals dat in de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) is gedefinieerd – ondersteunt. De standaardoplossing ondersteunt de vastlegging,

borging, verantwoording, archivering en (procesmatige) taakuitvoering op het gebied van onder andere bedrijfsvoerings-technische en administratieve processen, toezicht- en adviseringsprocessen, digitale besluitvormingsprocessen (terzijde: de VRNHN heeft IBabs in gebruik) en kwaliteitsmanagementprocessen.

Nota bene: de in de referentiesjabloon beschreven competenties dienen te worden onderbouwd: verifieerbaar, vertaling naar de betreffende opdracht.

5.3 VERIFICATIE UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als VRNHN, dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk één (1) week na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe van VRNHN de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

VRNHN kan tot het einde van de onderhandelingsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is gesteld wordt de Aanmelding ongeldig verklaard en wordt de Gegadigde alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. In dat geval komt de eerstvolgende Gegadigde in rangorde (de nummer '4') alsnog in aanmerking voor deelname.

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	32
6.2	Vragen	33

Selectiecriteria

6.1 ALGEMEEN

Indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde minimumvereisten voldoen wordt het aantal teruggebracht naar drie. De, op basis van een inhoudelijke beoordeling van competenties en antwoorden op open vragen, drie hoogst scorende Gegadigden komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase en ontvangen het Beschrijvend Document.

In paragraaf 6.2 worden vragen over de kwaliteit van de organisatie van de onderneming van Gegadigde en partnershiprelaties gesteld. De door de Gegadigden in het kader van de Aanmelding aangeleverde informatie wordt door het beoordelingsteam beoordeeld. De beoordeling geschiedt op basis van consensus.

Per competentiebeschrijving en antwoord op de vraag kan een Gegadigde punten scoren. De score per beschrijving en vraag wordt vastgesteld op basis van onderstaande vierpuntschaal.

Alle antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 6.2 worden beoordeeld op een vierpuntschaal:

- 0 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid niet aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling niet in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording en/of (ii): de beantwoording in zijn geheel niet met meetbare prestatie-indicatoren is onderbouwd en/of: (iii) de beantwoording heeft geen relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.
- 1 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in geringe mate aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling onvoldoende in

beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording of (ii) de beantwoording onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/ zijn onderbouwd en/of (iii) de beantwoording heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure;

- 2 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid redelijk aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd of (ii): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure;
- 3 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, (ii): met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd en (iii): heeft voldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

Nota bene: met meetbare prestatie-indicatoren is bedoeld: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

De vragen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging (0, 1, 2, 3), een dubbele weging (0, 2, 4, 6) of een drievoudige weging (0, 3, 6, 9) plaatsvinden, waarbij de vierpuntschaal onverkort blijft gehandhaafd.

Bij elke vraag wordt het gewicht aangegeven ('(L)aag' staat hierbij voor enkele weging, '(M)idden' voor dubbele weging, en '(H)oog' voor drievoudige weging en daarmee de maximaal haalbare score.

De behaalde scores op de gestelde vragen worden gewogen bij elkaar opgeteld en de drie Gegadigden met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase.

6.2 VRAGEN

Besteed aan de beantwoording van onderstaande vragen maximaal één pagina A4 (maximaal 500 woorden) per antwoord.

Nota Bene. Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's (één) en/of woorden (500) wordt het gehele antwoord beoordeeld met 0 punten.

Nr.	Vraag	Gewicht
1.	Beschrijf de wijze waarop u in uw organisatie hebt geborgd dat het door u op de markt aangeboden	M

Nr.	Vraag	Gewicht
	Zaaksysteem blijvend aan relevante Nederlandse wet- en regelgeving, inclusief hiervoor benodigde audit trails en overige benodigde monitoring en logging voorzieningen voldoet. Benoem in dit kader tevens welke Nederlandse wet- en regelgeving u relevant acht.	
2.	Beschrijf de mate waarin u in staat bent meerdere projectmethodieken te hanteren, variërend van Agile tot 'waterval aanpak'. Geef hierbij aan op welke wijze u tot een gerichte en bewuste keuze komt.	L
3.	Beschrijf op welke wijze u als sparringpartner voor uw opdrachtgevers fungeert (in de zin van kritisch meedenken). Besteed hierbij aandacht aan het inpassen en/of aanpassen van processen en het vermijden van maatwerk.	M
4.	Beschrijf de mate waarin en de manier waarop uw organisatie gebruikelijk good practices inzet om processen te standaardiseren en de doorlooptijd van implementatietrajecten te verkorten.	M
5.	Beschrijf op welke wijze u (bij voorkeur op locatie) bij opdrachtgevers tot inzet van geschikte en passende, breed inzetbare deskundige en Nederlands sprekende professionals komt met een klantgerichte en oplossingsgerichte instelling. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan het kennisniveau van processen die in scope van de Opdracht zijn en de kennis van het Zaaksysteem dat u zult aanbieden.	M
6.	Geef aan op welke wijze u bij implementatieprojecten een adequate kwalitatieve en kwantitatieve inzet van functionarissen borgt indien u voor verschillende opdrachtgevers meerdere implementatieprojecten (die soms meer dan zes maanden duren) in dezelfde periode moet uitvoeren.	L
7.	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen maximaal beheersbaar en aanpasbaar te maken en te houden. Ga daarbij tevens in op het zo laagdrempelig mogelijk kunnen doorvoeren van updates en upgrades en hoe u daarbij gebruik maakt van de architectuur van het Zaaksysteem.	M
8.	Beschrijf de mate waarin en de wijze waarop u in relatie met opdrachtgevers en ter zake van onderhoud en support gebruik maakt van een op partnership gerichte en op regie gebaseerd samenwerkingsmodel. Besteed daarbij aandacht aan service level management, strategisch	M

Nr.	Vraag	Gewicht
	service management en bewezen effectieve en klantgerichte 2e lijns ondersteuning.	
9.	Beschrijf de mate waarin uw organisatie gebruikelijk voorziet in opleidingsfaciliteiten voor een opdracht als de onderhavige. Besteed hierbij aandacht aan 'train the trainer', eindgebruikersopleidingen, beheerdersopleidingen, e-learningfaciliteiten, klassikale opleidingen en het gebruik van FAQ. Beschrijf vooral ook uw visie op genoemde aspecten. Besteed ook aandacht aan uw opleidingsmogelijkheden om kennis van medewerkers op peil te houden.	L
10.	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L
11.	Beschrijf de wijze waarop het kwaliteitsmanagement is ingericht in relatie tot partnershiprelaties met opdrachtgevers. Besteed hierbij aandacht aan (i) de mate waarin klanten hierbij worden betrokken, (ii) hoe borging van kennis en kunde in uw bedrijf toegevoegde waarde voor opdrachtgevers oplevert, (iii) de mate van transparantie in de richting van opdrachtgevers, onder meer ter zake van tariefstelling en kosten.	L
12.	Hoe borgt u (in aanvulling op het gestelde in paragraaf 5.2.2, onder (i) en (ii)) het treffen van passende beveiligingsmaatregelen in uw organisatie (al of niet in relatie tot eventueel door u ingeschakelde derden, waaronder datacenters), opdat de door u aangeboden verwerking in het kader van uw SaaS-dienstverlening aan de daarvoor gestelde betrouwbaarheidseisen (BIV) blijft voldoen.	H
13.	Hoe volgt u de ontwikkelingen op het terrein van cyber dreigingen en hoe draagt u zorg dat uw klanten tijdig worden gewaarschuwd zodat zij eventuele aanvullende maatregelen kunnen treffen?	H

TABEL 3: SELECTIECRITERIA/OPEN VRAGEN

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Project Start Architectuur (versie 0.8)	36
7.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	36
7.3	Formulier voor het indienen van vragen	36
7.4	Referentiesjabloon	36
7.5	Procedure Klachtenafhandeling	36
7.6	Klachtenformulier 'Aanbestedingen'	36
7.7	Model VRNHN Verwerkersovereenkomst	37
7.8	Vormen van Beschikbaarheid in SLA	37
7.9	Begrippen	37

Overzicht Bijlagen

7.1 PROJECT START ARCHITECTUUR (VERSIE 0.8)

Separaat pdf-document. Tijdens de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure wordt versie 1.0 beschikbaar gesteld als bijlage bij het Beschrijvend Document.

7.1.1 PROGRAMMA VAN EISEN BEVEILIGING

Separaat pdf-document.

7.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Separaat pdf-document

7.3 FORMULIER VOOR HET INDIENEN VAN VRAGEN

Separaat Excel-document

7.4 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-document

7.5 PROCEDURE KLACHTENAFHANDELING

Separaat pdf-document

7.6 KLACHTENFORMULIER 'AANBESTEDINGEN'

Separaat Word-document

7.7 MODEL VRNHN VERWERKERSOVEREENKOMST

Separaat pdf-document

7.8 VORMEN VAN BESCHIKBAARHEID IN SLA

Separaat pdf-document

7.9 BEGRIPPEN

Aanmelding	Het document waarin een geïnteresseerde Gegadigde te kennen geeft deel te willen nemen aan deze Europese aanbesteding, vergezeld van alle documenten die Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in deze Selectieleidraad.
Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Beschrijvend Document	Het document dat de functionele behoeftestelling van VRNHN verwoordt en naar de geselecteerde Gegadigden (de Inschrijvers) wordt gezonden voor het maken en indienen van een Inschrijving.
Bijlage(n)	Document(en) dat (die) in en/of bij de Selectieleidraad is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Selectieleidraad.
Gegadigde	Iedere onderneming, samenwerkingsvorm (combinatie), of Leverancier in samenwerking met Hulpleveranciers die een Aanmelding indient of voornemens is een Aanmelding in te dienen om in aanmerking te komen voor deelname aan de inschrijvingsfase van deze Europese aanbesteding.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door VRNHN wordt geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers")

	<p>ontvangen daartoe van VRNHN het Beschrijvend Document.</p>
Inschrijving	<p>De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.</p>
Koud	<p>De term 'koud' wordt gebruikt voor de dagelijkse werkzaamheden die niet direct bedoeld zijn voor of gerelateerd zijn aan operationele inzetten.</p>
Lauw	<p>Een 'lauwe' situatie is een situatie waar nog niet acuut opgetreden hoeft te worden maar vooruitlopend op een zeer waarschijnlijk voorval (en daarmee: warme inzet) al wel acties ondernomen worden. Voorbeelden hiervan zijn: (dreigend) hoog water, (voorbereiding op) oud en nieuw, terreurdreiging en (voorbereiding op) zeer grote evenementen.</p>
Minimumvereisten	<p>De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure. VRNHN stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.</p>
Nota van Inlichtingen	<p>Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Selectieleidraad en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven de bepalingen van de Selectieleidraad. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.</p>
Leverancier	<p>De Inschrijver aan wie VRNHN de Overeenkomst gunt.</p>
Selectiecriteria	<p>Criteria die, indien nodig, na de toetsing van de Aanmelding aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten worden gebruikt om het aantal geselecteerde Gegadigden/Inschrijvers te beperken tot drie.</p>
Selectieleidraad	<p>Dit document met Bijlagen, met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie van VRNHN, de scope van de Nadere Overeenkomsten, de te volgen procedure, de</p>

	<p>Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Gegadigden hun geschiktheid dienen aan te tonen (de Minimumvereisten) en de van toepassing zijnde Selectiecriteria.</p>
Uitsluitingsgronden	<p>De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.</p>
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	<p>Het formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' als bedoeld in artikel 2.84 Aw waarin Gegadigde zonder voorbehoud verklaart dat geen van de door VRNHN aangeduide uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Gegadigde en dat zij voldoet aan bepaalde door VRNHN aangeduide geschiktheidseisen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is toegevoegd als Bijlage 7.2.</p>
Warm	<p>In een warme situatie is er sprake van een acute inzet van mensen en middelen ter voorkoming of beheersen van een incident, crisis of ramp. Inzetten komen voort uit de Wet veiligheidsregio's, en Wet Publieke Gezondheid</p>