

Beschrijvend Document

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

‘Klantgeleidingssysteem en bijbehorende apparatuur en dienstverlening gemeente Eindhoven’

Projectnummer / Kenmerk

MTK27092021

Uitgave

Gemeente Eindhoven
Sector Informatisering en beheer

Datum

27-09-2021

Versie

Versie 1

Inhoud

Begrippen	3
1. Inleiding Aanbesteding	5
1.1 Algemeen.....	5
1.2 Leeswijzer	5
1.3 Doel Aanbesteding	5
1.4 Aanbestedende dienst	5
1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform	6
1.6 Vertrouwelijkheid informatie	6
2. Inhoud van de Opdracht	7
2.1 Beschrijving van de Opdracht.....	7
2.2 Omvang van de opdracht	10
2.3 Overeenkomst	11
3. Verloop van de Aanbesteding	12
3.1 Procedure en aankondiging.....	12
3.2 Planning.....	12
3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding	13
3.4 Indienen, ontvangst en beoordeling van Inschrijving	14
3.5 Gunningsbeslissing.....	15
4. Eisen aan de Inschrijver	16
4.1 Algemene informatie	16
4.2 Uitsluitingsgronden	16
4.3 Geschiktheidseisen m.b.t. financiële en economische draagkracht	17
4.4 Geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid	17
4.5 Samenwerkingsverband en onderaannemers	20
5. Gunningscriteria en beoordeling	21
5.1 Inleiding	21
5.2 Gunningscriteria:	22
5.3 Beoordelingswijze	27
6. Voorwaarden en rechtsmiddel	29
6.1 Voorwaarden voor inschrijven	29
6.2 Rechtsmiddel.....	31
Standaardformulier A : Uniform Europees Aanbestedingsdocument	32
Standaardformulier B : Ervaring Inschrijver	32
BIJLAGEN:	32
Bijlage 1: Programma van Eisen (PVE)	32
Bijlage 2: Programma van Wensen (PVW)	32
Bijlage 3 en 3A: Verwerkersovereenkomst en addendum Gemeente Eindhoven	32
Bijlage 4: Service Level Agreement	32
Bijlage 5: Architectuur en koppelingen	32
Bijlage 6: (Concept) Overeenkomst	32
Bijlage 7: Algemene inkoopvoorwaarden voor IT overeenkomsten (GIBIT versie 2020)	32
Bijlage 8: Prijzenblad	32
Bijlage 9: Use Case	32

Begrippen

Onderstaand zijn de begrippen uit dit Beschrijvend Document opgenomen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Begrip	Definitie
Aanbesteding	Deze aanbestedingsprocedure die wordt doorlopen om de Opdracht te gunnen
Aanbestedende dienst	de gemeente Eindhoven, die ook wel wordt aangeduid met 'Opdrachtgever'.
Aanbestedingsplatform	Het voor de Aanbesteding gebruikte ICT platform dat de Aanbesteding ondersteunt. De Aanbestedingsstukken worden hierop geplaatst, de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver vindt hier plaats en op dit platform dienen Inschrijvers hun Inschrijving in.
Aanbestedingsstuk	Elk document (in schriftelijke of elektronische vorm) met betrekking tot de Aanbesteding en de Opdracht afkomstig van Opdrachtgever, onder andere het Beschrijvend Document, het concept van de Overeenkomst, het Programma van Eisen en de Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, inclusief later in werking getreden wijzigingen en aanvullingen.
Beschrijvend Document	Dit document.
Bijlage	Een als zodanig aangemerkt Aanbestedingsstuk.
Inschrijver	Tot de sluiting van de inschrijvingstermijn een ieder die via het Aanbestedingsplatform het Beschrijvend Document heeft opgevraagd, vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn uitsluitend diegenen die zelfstandig of als hoofdaannemer of als hoofdelijk aansprakelijk lid van een combinatie een Inschrijving heeft gedaan.
Geschiktheidseisen	Minimumeisen (onder meer op het gebied van draagkracht en bekwaamheden) waaraan de Inschrijver moet voldoen, om in aanmerking te kunnen komen voor gunning van de Opdracht.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de Aanbestedende dienst bepaalt welke Inschrijving de 'economisch meest voordelige inschrijving' is
Herziene Documentatie	Latere versie van een Aanbestedingsstuk dat aanvullingen en/of wijzigingen bevat ten opzichte van een eerdere versie.
Inschrijving	Alle documenten en eventuele andersoortige informatie die Inschrijver indient om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.

Nota van Inlichtingen	Aanbestedingsstuk dat de antwoorden van de Aanbestedende dienst bevat op vragen en opmerkingen van Inschrijvers over de Aanbesteding of de Opdracht. Doorgaans bevat een Nota van Inlichtingen aanvullingen en wijzigingen op de Aanbestedingsstukken.
Opdracht	Overheidsopdracht die het onderwerp is van de Aanbesteding.
Opdrachtgever	de gemeente Eindhoven, die ook wel wordt aangeduid met 'Aanbestedende dienst'.
Opdrachtnemer	Inschrijver die op grond van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst de Opdracht zal uitvoeren.
Overeenkomst	na de Aanbesteding te sluiten overeenkomst, waarin de voorwaarden en condities zijn beschreven waaronder Opdrachtgever de Opdracht aan Opdrachtnemer opdraagt en Opdrachtnemer die Opdracht aanvaardt.
Programma van Eisen / PvE	Aanbestedingsstuk waarin een beschrijving van de werkzaamheden c.q. te leveren goederen en/of diensten is opgenomen, inclusief de daarbij behorende functionele en/of technische specificaties en de door Opdrachtgever te hanteren voorwaarden waar de Opdrachtnemer[s] gedurende de uitvoering van de Opdracht aan moet voldoen.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts-)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt en waarvan de leden gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever voor de deugdelijke uitvoering van de Opdracht. Een samenwerking zonder deze hoofdelijke aansprakelijkheid is geen Samenwerkingsverband als bedoeld in deze Aanbesteding.
Standaardformulier	Een door de Aanbesteden dienst verplicht voorgeschreven formulier dat een Inschrijver dient te gebruiken als onderdeel van zijn Inschrijving.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden als bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet die, indien Inschrijver daarin verkeert, conform de Aanbestedingswet doorgaans zullen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- Het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot".

1. Inleiding Aanbesteding

1.1 Algemeen

Dit is het Beschrijvend Document behorende bij de Aanbesteding 'Klantgeleidingssysteem en bijbehorende apparatuur en dienstverlening gemeente Eindhoven'', hierna te noemen Aanbestedende dienst of Opdrachtgever.

Het Beschrijvend Document geeft onder meer informatie over het verloop van de Aanbesteding en de in het kader van de Aanbesteding gevraagde informatie. Opdrachtgever volgt een openbare aanbestedingsprocedure. Aan deze procedure kan elke geïnteresseerde marktpartij deelnemen door te reageren op de aankondiging die in de Tenders Electronic Daily (TED-) database (<http://ted.europa.eu>) en op de website www.TenderNed.nl is gepubliceerd.

Opdrachtgever volgt, gelet op de aard en de geraamde omvang van de Opdracht, een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Dit Beschrijvend Document verschaft nadere informatie over de Opdracht en Aanbesteding.

Het Beschrijvend Document fungeert als basis om een Inschrijving in te dienen.

1.2 Leeswijzer

- Hoofdstuk 2 beschrijft waaraan de ICT-oplossing, die het onderwerp is van de Aanbesteding, moet voldoen.
- Hoofdstuk 3 gaat in op het verloop van de Aanbesteding. Opdrachtgever heeft in dit hoofdstuk de planning opgenomen en het bevat een uitwerking van de voorwaarden van de Aanbesteding.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de Eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen.
- Hoofdstuk 5 betreft de nadere uitwerking van het beoordelingsmodel, de beoordelingsstappen en de Gunningscriteria die Opdrachtgever hanteert.
- Hoofdstuk 6 geeft een beschrijving van de voorwaarden voor inschrijven en het rechtsmiddel.
- Standaardformulieren en bijlagen.

Achter hoofdstuk 6 zijn de voorgeschreven Standaardformulieren en Bijlagen te vinden. De Bijlagen bij dit Beschrijvend Document geven relevante informatie die gelden bij het uitvoeren van de Opdracht.

1.3 Doel Aanbesteding

Het doel van deze Aanbesteding van gemeente Eindhoven, hierna te noemen opdrachtgever, is haar gebruikers te faciliteren met een passend en gebruiksvriendelijk systeem en een probleemloze gebruikperiode. Het systeem biedt de mogelijkheid om alle benoemde processen met betrekking tot klantgeleiding uit te voeren. Naast het realiseren van een vereenvoudiging van de werkprocessen dient het systeem bij te dragen aan optimale gebruiksvriendelijkheid voor klanten en medewerkers en efficiënte verwerking van de fysieke bezoekersstromen.

Om dit doel te gebruiken wil de gemeente komen tot een overeenkomst met één (1) leverancier met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

1.4 Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst in deze Meervoudig onderhandse aanbesteding is de gemeente Eindhoven. Eindhoven is met haar ca. 230.000 inwoners de vijfde stad van Nederland. Meer informatie over de gemeente kunt u vinden op de website www.eindhoven.nl.

1.5 Gebruik Aanbestedingsplatform

Inschrijver kan zijn Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. Opdrachtgever is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door Inschrijver. Opdrachtgever wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover inhoudelijke omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en het Beschrijvend Document, Programma van Eisen of de Overeenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren het Beschrijvend Document, Programma van Eisen of de Overeenkomst. Voor zover termijnen of data genoemd op het Aanbestedingsplatform en de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de meest recente informatie.

LET OP: Om een inschrijving in te kunnen dienen in TenderNed, dient Inschrijver te beschikken over e-Herkenning. Het kan een aantal dagen duren voordat Inschrijver deze e-Herkenning ontvangt via TenderNed. Meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning kan Inschrijver vinden via: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/registreren-en-eherkenning>.

1.6 Vertrouwelijkheid informatie

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs.

2. Inhoud van de Opdracht

2.1 Beschrijving van de Opdracht

De Opdracht heeft samengevat betrekking op het leveren van een ICT- oplossing voor het maken van afspraken en klantgeleiding en de bijbehorende apparatuur en dienstverlening.

2.1.1 De Opdracht

De gemeente Eindhoven zoekt in deze aanbesteding de balans tussen functionaliteit /kwaliteit en kosten en verwacht van de te selecteren leverancier dat deze proactief meedenkt en -werkt aan de invulling hiervan.

De scope van de ICT-oplossing (in de GIBIT genoemd ICT prestatie) bestaat uit:

- het ter beschikking stellen van een ICT oplossing voor klantgeleiding (voor 100.000-120.000 bezoekers per jaar) in een test- en productie-omgeving met bijbehorende dienstverlening uitgaande van de gestelde eisen / wensen zoals deze in dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen zijn vastgelegd.
- Het ter beschikking stellen van randapparatuur te weten
 - Hardware oplossingen voor aanmelding (bijvoorbeeld zuilen) waarvan er minimaal één toegankelijk is voor minder valide personen. In de huidige situatie staan er drie zuilen. Deze hardware oplossingen zijn voorzien van (geïntegreerde) ticketprinters.
 - Losse ticketprinters voor bij de receptie. In de huidige situatie zijn er twee.

N.B. Er hangen Tv schermen waarop onder andere de volgnummers en bijbehorende balie worden getoond. De Tv-schermen zelf vallen buiten scope van deze opdracht.

De leverancier dient, om bovenstaande te realiseren, de volgende prestatie te leveren:

- eenmalig: het verzorgen van de implementatie (installatie en inrichting en opleiding conform aan te leveren implementatieplan, en demo inclusief de benodigde koppelingen) van een klantgeleidingssysteem;
- jaarlijks: Onderhoud en ondersteuning, conform SLA, hieronder wordt conform GIBIT (volgens GIBIT artikel 8.3 en 8.10), bestaande uit:
 - Correctief onderhoud;
 - Preventief onderhoud;
 - Innovatief onderhoud;
 - Gebruikersondersteuning;

In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud garandeert Leverancier ten minste:

- dat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving;
- dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;
- dat de ICT Prestatie door middel van het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades steeds tijdig zal blijven voldoen aan nieuwe versies van normen die in de Overeenkomst als vereiste normen zijn gespecificeerd;
- dat bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de ICT Prestatie ten minste gelijk blijft en dat de ICT Prestatie blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.

De geplande uiterste opleverdatum voor een werkende en volledig geïmplementeerde oplossing is **01-07-2022**.

Oprachtgever gaat er vanuit dat er meerdere aanbieders van SaaS oplossingen interesse hebben in deze opdracht. Het doen van een on-premise aanbieder is ook mogelijk. In alle gevallen is van belang dat een potentiële aanbieder de inlichtingenfase gebruikt om de voor hem noodzakelijke informatie te verkrijgen

De onderdelen van de ICT-oplossing voor een klantgeleidingssysteem vormen een samenhangend geheel. Gelet op de technische complexiteit, het grote belang van een goede werking van het totale systeem, de wens van de opdrachtgever de processen efficiënt en effectief uit te voeren en te beheren en het aantal gebruikers wordt het systeem als één geheel ingekocht. Om bovengenoemde redenen wordt de opdracht samengevoegd en niet in percelen verdeeld.

2.1.2 Huidige situatie (IST)

De gemeente Eindhoven maakt gebruik van een klantgeleidingssysteem (KGS) dat inwoners en andere klanten in staat stelt een afspraak te plannen bij het inwonersplein voor het afnemen van een dienst. Ook wordt de klant op het inwonersplein voorzien van een ticket bij een zuil of het gastteam. Vervolgens wordt de klant met dit KGS opgeroepen bij de juiste balie. De balieplanning wordt met name bepaald door de beschikbaarheid van personeel en wordt handmatig ingevoerd. Op basis daarvan worden namelijk de aantallen lijsten in het KGS opgezet voor het maken van afspraken. Het aanpassen van tijden, diensten, producten en productgroepen vraagt betrokkenheid van functioneel beheerders. Het gebruik van dashboard en managementinformatie is onvoldoende intuïtief en gebruiksvriendelijk.

2.1.3 Gewenste situatie (Soll)

De gemeente wil met de aanbesteding een ICT-oplossing met bijbehorende hardware aanschaffen, inclusief opleiding, implementatie, migratie van reeds bestaande afspraken, training, licenties en ondersteuning, voor het maken van afspraken, door een klant of door een gebruiker van de oplossing, en voor het geleiden van Klanten naar de juiste balie.

De aan te schaffen oplossing moet in staat zijn om te gaan met de wisselende vraag vanuit de klant én vanuit gemeente. Hiervoor schakelt de oplossing eenvoudig - zonder tussenkomst van functioneel beheer - balies en/of medewerkers bij,- en af om aan de normen te blijven voldoen.

De oplossing stelt inwoners in staat hun afspraken binnen de gestelde standaarden te plannen en aan te passen. Hiervoor zijn idealiter zo weinig mogelijk handmatige acties van de WFM (WorkForceManagement) medewerker nodig en een zo efficiënt mogelijke inzet van balies en medewerkers.

Het plannen van afspraken en de geleiding op het inwonersplein is zo toegankelijk mogelijk (denk hierbij aan laaggeletterden, minder validen en slechtzienden).

Balie-, receptie- en KCC-medewerkers hebben eenvoudig inzicht in de werkvoorraad. Het management heeft de beschikking over rapportages (live en historisch).

De gegevens worden ontsloten ten behoeve van andere systemen en/of het datawarehouse. Uiteraard is het systeem veilig en betrouwbaar en zodanig schaalbaar dat het onder alle omstandigheden vlot reageert.

Klantgeleidingssysteem – gewenste situatie

Proces

Afspraak maken en beheren

Aanmelden en verwijzen

Afhandelen afspraak / leveren

Plannen en monitoren

Sturen en verantwoor-den

Beheer

Processtappen

Afspraak maken

Afspraak bevestigen

Afspraken beheren
(wijzigen, herinneren, annuleren)

Aanmelden

Wachtzone en wachtrij bepalen

Informer en verwijzen

Balie openen

Afspraak oproepen

Afspraak behandelen

Afspraak afmelden

Balie sluiten

Plannen van productagenda

Plannen van balies

Bewaken planning
(voor maken afspraken en leveren producten)

Aanpassen baliebezetting

Wachtrij aanpassen

Genereren operationele informatie

Genereren verantwoordings-informatie

2.2 Omvang van de opdracht

2.2.1 Eisen

De gemeente heeft voor de aanbesteding: 'Klantgeleidingssysteem en bijbehorende apparatuur en dienstverlening gemeente Eindhoven' eisen opgesteld om een minimale kwaliteit zeker te stellen.

In de **bijlage 1** treft u de eisen aan.

U dient schriftelijk in het PVE aan te geven of u aan de gestelde eisen kunt voldoen en door middel van een toelichting u antwoord te onderbouwen.

2.2.2 Wensen

Aanbestedende dienst heeft naast eisen ook een aantal wensen voor de te leveren ICT-oplossing opgesteld. U dient schriftelijk in het Pakket van Wensen (PvW) aan te geven of u aan de gewenste functionaliteiten zult voldoen en door middel van een toelichting uw antwoord te onderbouwen. Aanbieder krijgt punten wanneer deze wensen in het aanbod meegenomen worden. De wensen dienen vervolgens getoond te worden in uw demo.

In **bijlage 2** treft u de wensen aan

2.2.3 Verwerkersovereenkomst

De Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verwerken. In dat kader maakt de aanbestedende dienst met leverancier nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst (**bijlage 3**) inclusief addendum gemeente Eindhoven (**bijlage 3A**).

2.2.4 SLA

Conform artikel 8.8 en 8.9 van de GIBIT 2020 wil de Opdrachtgever met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) afsluiten, waarin concrete Service Levels worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels.

Een concept SLA is aan dit aanbestedingsstuk toegevoegd als **bijlage 4**. Deze wordt bij aanvang van de overeenkomst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekend en als bijlage aan het contract toegevoegd.

Na ondertekening van het contract zullen operationele activiteiten en procedures tijdens de implementatiefase worden vastgelegd in een DAP.

2.2.5 Architectuur / netwerkschrijving / koppelingen

De te leveren ICT-oplossing voor klantgeleiding en bijbehorende apparatuur en dienstverlening dient te passen binnen de ICT architectuur van de gemeente Eindhoven en dient met diverse (interne) systemen te kunnen communiceren. In **bijlage 5** zijn de eisen met betrekking tot de relevante architectuur en de vereiste koppelingen weergegeven.

Indien Opdrachtnemer hierop, op onderdelen, wil afwijken, dient de leverancier tijdens de vragenronde aan te geven welke aanpassingen hij voorstelt en dit nader toe te lichten. De Aanbestedende dienst zal tijdens de beantwoording van de nota van inlichtingen aangeven of zij met eventuele wijzigingen akkoord gaat.

2.3 Overeenkomst

2.3.1 Type overeenkomst

De Overeenkomst die wordt gesloten met de winnende partij(en) is een overeenkomst voor levering en diensten in de zin van de Aanbestedingswet.

Een (concept) overeenkomst is als **bijlage 6** toegevoegd

2.3.2 Duur van de overeenkomst

De Overeenkomst heeft een looptijd van 4 jaar en gaat in per 01-02-2022. De initiële contracttermijn eindigt op 31-01-2026. Opdrachtgever heeft zes (6) maal eenzijdig de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde condities te verlengen met telkens maximaal 1 jaar.

De beslissing tot het al dan niet verlengen van de Overeenkomst berust uitsluitend bij Opdrachtgever en zal schriftelijk aan de Opdrachtnemer(s) worden medegedeeld, uiterlijk drie maanden voor het aflopen van de Overeenkomst.

Als schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de Gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst later in werking te laten treden. U dient hiermee bij het opstellen van uw Inschrijving nadrukkelijk rekening te houden.

2.3.3 Algemene voorwaarden

Op deze aanbestedingsstukken is de *GIBIT 2020 (zie bijlage 7)* en zijn de gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen van toepassing

3. Verloop van de Aanbesteding

3.1 Procedure en aankondiging

Dit hoofdstuk licht de Aanbesteding toe die Opdrachtgever uitvoert. Opdrachtgever heeft de aankondiging van de Aanbesteding gepubliceerd op het Aanbestedingsplatform.

3.2 Planning

Hieronder is een weergave van de planning van de Aanbesteding opgenomen. Met het publiceren van de aankondiging start de Aanbesteding.

Mijlpaal	Datum
Publicatie aankondiging Beschrijvend document incl. bijlagen wordt beschikbaar gesteld op aanbestedingsplatform	27 September 2021
Uiterste datum aanmelding schouw	15 Oktober 2021
Schouw	19 Oktober, 10.00 uur
Sluiting termijn voor het indienen van vragen (vragen ronde 1)	21 Oktober 2021
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	25 Oktober 2021
Sluiting termijn voor het indienen van vragen (vragen ronde 2) (In de tweede nota van inlichtingen kunnen geen nieuwe vragen worden gesteld, maar enkel vragen over de antwoorden in de eerste nota van inlichtingen)	4 November 2021, 10.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	8 November 2021
Uiterste inschrijfdatum en tijd (fatale termijn)	22 November 2021, 10.00 uur
Demo op basis van Use Case/ programma van eisen en programma van wensen	8 en 9 December 2021
Bekendmaking voorlopige gunningsbeslissing (streefdatum)	23 December 2021
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk zeven (7) kalenderdagen na verzoek
Einddatum opschortende termijn	14 Januari 2022
Ingangsdatum Overeenkomst	1 Februari 2022
Werkende en opgeleverde applicatie	1 Juli 2022

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. Aan bovenstaande planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend. In een dergelijk geval vindt communicatie richting alle Inschrijvers plaats.

Tenzij de Aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders bepalen zijn de aan Inschrijver gestelde termijnen fatale termijnen. Bij overschrijding ervan treedt verval van recht in.

3.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

3.3.1 Contactgegevens Aanbestedende dienst

Tijdens de Aanbesteding vindt alle communicatie tussen de gemeente en gegadigden uitsluitend via TenderNed plaats. Slechts indien dit niet functioneert kan de contactpersoon voor deze aanbestedingsprocedure benaderd worden via onderstaande contactgegevens. De coördinatie en communicatie tijdens de Aanbesteding is namens de gemeente in handen van:

Contactpersoon	Mevr. M. ten Keersten
Functie	Senior Inkoopadviseur ICT
E-mailadres	M.ten.keersten@eindhoven.nl
Telefoonnummer	06-25516761

Het is niet toegestaan om andere medewerkers van de Aanbestedende dienst te benaderen of op een andere manier contact te leggen om informatie te verkrijgen over deze Aanbesteding. De Aanbestedende dienst heeft het recht Inschrijvers die in strijd hiermee handelen uit te sluiten van deelname aan deze Aanbesteding.

3.3.2 Melden tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden

De Aanbestedende dienst heeft de Aanbestedingsstukken met zorg opgesteld. Mocht echter sprake zijn van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden, dan dient Inschrijver zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk in het kader van de vragenronde(s) door het stellen van vragen hier een melding van te maken. Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver een proactieve houding, zodat Aanbestedende dienst de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen door middel van een Nota van Inlichtingen. Indien Inschrijver niet of niet tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden dan vervalt het recht van Inschrijver om op een later moment daar over te klagen en/of bezwaren te uiten.

Indien Inschrijver na kennisneming van de Nota van Inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Inschrijver op straffe van verval van recht minimaal drie kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving een kort gedingprocedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding bij Opdrachtgever.

3.3.3 Schouw

De Opdrachtgever stelt u in de gelegenheid om, met maximaal 2 personen, de locatie binnen te schouwen. Dit uiteraard alleen als de corona situatie dit toelaat. Dit is mogelijk op 19 Oktober om 10.00 uur. U dient zich hiervoor aan te melden per mail bij de contactpersoon van deze aanbesteding.

U dient bij aanmelding aan te geven:

- uw bedrijfsnaam;
- naam van de persoon die deelneemt aan de schouw.

Uw vertegenwoordiger dient zich te legitimeren. Vragen mogen tijdens de schouw niet worden gesteld, maar moeten schriftelijk aan de Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden conform paragraaf 3.3.4.

3.3.4 Nota's van Inlichtingen

De Aanbestedende dienst sluit een vragenronde met het verzenden van een Nota van Inlichtingen met daarin de (geanonimiseerde) vragen van Inschrijver en de antwoorden van Opdrachtgever. Ook eventuele wijzigingen in de Aanbestedingsstukken vermeldt Aanbestedende dienst hierin. Veelal gaat dit vergezeld met Herziene Documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

In de tweede Nota van Inlichtingen kunnen geen nieuwe vragen worden gesteld, maar enkel vragen over de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen.

Het verdient aanbeveling uw offerte pas in te dienen nadat de nota van inlichtingenfase is afgerond en alle vragen zijn beantwoord, aangezien de nota van inlichtingen onderdeel is van de aanbestedingsprocedure.

3.3.5 Klachtafhandeling

Inschrijver kan ook naar aanleiding van de Aanbesteding een klacht indienen met inachtneming van het volgende:

A) Klager kan zijn klacht kenbaar maken via het e-mailadres: aanbestedingen.meldingen@eindhoven.nl. De Aanbestedende dienst neemt de klacht in behandeling en stelt de klager per omgaande in kennis van wat de verwachte afhandeltermijn is. De reactie op de klacht wordt verstrekt door de Aanbestedende dienst, niet de interne klachtenbehandelaar die de klacht heeft behandeld. Diens beoordeling wordt beschermd als een persoonlijk en vertrouwelijk intern advies.

B) Indien klager het niet eens is met de door de Aanbestedende dienst gegeven reactie op de ingediende klacht, kan deze zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie art. 4.27 Aanbestedingswet 2012). Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt de klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de het onder A) hierboven genoemde e-mailadres. (Zie voor meer informatie de website: www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Noch een uitspraak van de interne klachtenbehandelaar van de Opdrachtgever noch een uitspraak van Commissie van Aanbestedingsexperts op een klacht is bindend voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze uitspraken – indien deze naar zijn oordeel niet overeenstemmen met zijn wettelijke verplichtingen - naast zich neer te leggen.

3.4 Indienen, ontvangst en beoordeling van Inschrijving

3.4.1 Indienen van een Inschrijving

Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend digitaal via het Aanbestedingsplatform conform de hiervoor genoemde planning. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en tijdigheid van de Inschrijving.

Een volledige inschrijving bestaat uit:

- *Standaardformulier A: 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument';*
- *Standaardformulier B 'Ervaring Inschrijver';*
- *Beantwoording op gevraagde geschiktheidseisen en gunningscriteria incl. volledig ingevuld prijzenblad.*

Opdrachtgever adviseert Inschrijver om Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor rekening van Inschrijver. Een niet tijdig ingediende Inschrijving wordt geacht niet te zijn ingediend en wordt daarom niet in behandeling genomen (ongeldigverklaring). Opdrachtgever en de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door Inschrijver wat betreft het tijdig, volledig en voor zover vereist het rechtsgeldig ondertekenen en aanleveren van informatie en benodigde documenten via het Aanbestedingsplatform. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform en start ruim op tijd met het digitaal indienen van de stukken.

3.4.2 Ontvangst van de Inschrijvingen

Na ontvangst van de Inschrijvingen opent Opdrachtgever de Inschrijvingen. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van de Inschrijvingen aanwezig zijn.

3.4.3 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen

Opdrachtgever controleert of een Inschrijving volledig en geldig is. Alle documenten en informatie die op basis van dit Beschrijvend Document ingediend moeten worden, dienen feitelijk en compleet worden overgelegd op de in het Aanbestedingsplatform en dit Beschrijvend Document voorgeschreven wijze. Indien een Inschrijving niet aan volledigheid en geldigheid voldoet, wordt Inschrijving in beginsel terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen.

Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor een Inschrijving ongeldig te verklaren ingeval sprake is van een (niet eerder ontdekt) gebrek dat geleet op de aanbestedingsbeginselen niet mag respectievelijk niet had mogen worden hersteld.

3.4.4 Toetsing

Opdrachtgever toetst of Inschrijvers en Inschrijvingen voldoen aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

3.4.5 Inhoudelijke beoordeling Inschrijvingen

Opdrachtgever merkt de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding aan als de economisch meest voordelige inschrijving. De wijze waarop Opdrachtgever vaststelt welke Inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft, staat beschreven in hoofdstuk 5. Opdrachtgever gunt vervolgens de Opdracht aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend, behoudens beëindiging van deze Aanbesteding vóór gunning.

3.5 Gunningsbeslissing

Na beoordeling van alle Inschrijvingen die voor beoordeling in aanmerking komen, maakt de Aanbestedende dienst de gunningsbeslissing bekend aan alle Inschrijvers op dezelfde datum middels het Aanbestedingsplatform. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend. Deze beslissing houdt niet de aanvaarding van een aanbod in. Na bekendmaking van de gunningsbeslissing is Opdrachtgever niet verplicht daadwerkelijk een Overeenkomst met de betrokken Inschrijver te sluiten.

4. Eisen aan de Inschrijver

4.1 Algemene informatie

Wij toetsen uw inschrijving op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zoals geformuleerd in onderstaande paragrafen. De basis voor deze Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen vormt de Aanbestedingswet 2012. Is een Uitsluitingsgrond op u van toepassing? Dan wordt uw inschrijving in beginsel terzijde gelegd en wordt u in beginsel uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Voldoet u niet aan de Geschiktheidseisen? Dan wordt uw inschrijving terzijde gelegd en wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.2 Uitsluitingsgronden

In artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 staat beschreven in welke gevallen wij u uit kunnen sluiten van deelname aan deze aanbesteding. De (facultatieve) Uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn geselecteerd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in **Standaardformulier A**. (let op u dient dit bestand te openen m.b.v. Acrobat reader).

Door deze verklaring correct in te vullen kunt u verklaren dat de geselecteerde Uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn. De UEA wordt ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt, dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister. Deze UEA moet u bij uw inschrijving indienen. Voegt u de UEA niet toe aan uw inschrijving dan wordt u uitgesloten van verdere deelname.

Nadat wij het voorlopige gunningsbesluit hebben kenbaar gemaakt zullen wij de Inschrijver, aan wie wij voornemens zijn de Opdracht te gunnen, vragen om bewijsstukken zoals vermeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, binnen de gestelde termijn door de Aanbestedende dienst in te dienen. Wij zullen voor deze aanbesteding volgende bewijsmiddelen opvragen;

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden;
- een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- een verklaring omtrent betalingsgedrag van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;

LET OP: Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren u dan ook deze aanvraag, indien nodig, dan ook te doen gedurende de aanbestedingsperiode zodat, wanneer de aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de 7 dagen kunnen worden aangeleverd.

Ten aanzien van een onderneming die gevestigd is in een andere lidstaat aanvaardt Opdrachtgever, conform lid 4 van artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, ook gegevens en bescheiden uit de betreffende lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen als de bovengenoemde bewijsmiddelen of waaruit blijkt dat de Uitsluitingsgronden niet op de betreffende onderneming van toepassing zijn. De Aanbestedende dienst accepteert dan de stukken die, voor het land waarin Inschrijver is gevestigd, worden genoemd in de e-Certis databank (<https://ec.europa.eu/tools/ecertis/#/search>).

Kunt u de gewenste bewijsstukken niet binnen deze gestelde termijn aanleveren? Dan wordt u alsnog uitgesloten van deelname aan deze procedure.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te laten voeren naar (de verklaringen van) Inschrijver en de juistheid van verstrekte informatie te controleren door contact op te nemen met derden, zoals opdrachtgevers van referentieopdrachten.

Toepasselijkheid Uitsluitingsgronden op bestuurders en aandeelhouders: Een Uitsluitingsgrond is conform artikel 2.86 lid 3 Aanbestedingswet ook van toepassing op een onderneming indien deze in strikte zin betrekking heeft op een persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoet Opdrachtnemer aan de Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden. De Opdrachtgever is gerechtigd om, indien zij daar aanleiding toe zien, gedurende de looptijd van de Overeenkomst bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht te beëindigen zonder dat Opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

4.3 Geschiktheidseisen m.b.t. financiële en economische draagkracht

Mede op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht (zie ook deel IV van het *Uniform Europees Aanbestedingsdocument*) bepaalt Opdrachtgever of een Inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtgever legt de Inschrijving terzijde indien de Inschrijver niet (tijdig) aan toont dat hij voldoet aan de gestelde eis.

- ! Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende Geschiktheidseisen.

4.3.1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's

Inschrijver moet verzekerd zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht en de nakoming van de Overeenkomst. Opdrachtgever eist een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Tevens verklaart Inschrijver door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat gedurende de contractperiode voor tenminste het voornoemd bedrag de verzekering wordt gehandhaafd.

Ten bewijze van het feit dat Inschrijver voldoet aan het bovenstaande dient Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen na een eerste verzoek een kopie van de betreffende verzekeringspolis in pdf-formaat te overleggen. In voorkomend geval kan de Aanbestedende dienst genoeg nemen met een verklaring van de verzekeraar, waaruit blijkt dat de polis voldoet aan de hier gestelde eisen.

4.4 Geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid

Mede op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid bepaalt Opdrachtgever of een Inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Zie ook deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), waarbij – helaas verwarrend - met de term 'selectiecriteria' de Geschiktheidseisen worden bedoeld. Opdrachtgever legt een Inschrijving terzijde indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen.

4.4.1 Ervaring Inschrijver

Een Inschrijver dient aan te tonen over de hierna beschreven competenties te beschikken die Opdrachtgever noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de Opdracht. Hiertoe kan Inschrijver -waar van toepassing - verwijzen naar competenties die Inschrijver heeft opgedaan bij de uitvoering van opdrachten die Inschrijver niet langer dan drie jaar geleden - gerekend vanaf de sluitingsdatum voor indienen van Inschrijving - tijdig heeft afgerond, verleend uitstel daaronder begrepen.

Inschrijver dient met de genoemde bewijsmiddelen aan te tonen te beschikken over de volgende kerncompetenties:

Omschrijving Kerncompetenties:

Inschrijver heeft:

Kerncompetentie 1: Leveren

Inschrijver beschikt over de kennis en ervaring om naar tevredenheid **een klantgeleidingssysteem en bijbehorende apparatuur en dienstverlening** te leveren met een goede en snelle gebruikerservaring bij intensief gebruik aan een gemeente(n) of samenwerkingsverband met een vergelijkbare situatie als gemeente Eindhoven. De responsetijden in ICT oplossing (ophalen gegevens en tonen op scherm, aanmelden bezoeker, printen ticket en informatie presenteren op scherm) maken onderdeel uit van deze kerncompetentie en zien we nader toegelicht in de referenties.

Kerncompetentie 2: Implementeren

Inschrijver beschikt over de kennis en ervaring om naar tevredenheid **een klantgeleidingssysteem** te implementeren in een vergelijkbare architectuur als gemeente Eindhoven, (inclusief het realiseren van de vereiste koppelingen, het zekerstellen en migreren van gegevens uit het bestaande systeem en met behoud van zoek- en archieffunctionaliteit), bij een gemeente(n) of samenwerkingsverband.

Kerncompetentie 3: Onderhoud en beheer

Inschrijver beschikt over kennis en ervaring met betrekking tot het naar tevredenheid onderhouden en beheren **van een klantgeleidingssysteem** in een vergelijkbare architectuur als gemeente Eindhoven, bij een gemeente(n) of samenwerkingsverband.

Kerncompetentie 4: Opleiding en instructie

Inschrijver beschikt over kennis en ervaring om naar de tevredenheid van de opdrachtgever opleiding en instructie te verzorgen ten behoeve van het gebruik en functioneel beheer van **een klantgeleidingssysteem**, bij een gemeente(n) of samenwerkingsverband.

Ten aanzien van bewijs dat wordt geleverd door middel van referentieopdrachten geldt het volgende:

- U maakt gebruik van **Standaardformulier B 'Ervaring Inschrijver**.
- Een referentieopdracht kan, indien deze zich daartoe inhoudelijk voor leent, bewijs leveren van meerdere competenties.
- Indien Inschrijver zich beroept op een verstrekte maar nog niet afgeronde opdracht, kan Inschrijver zich alleen beroepen op hetgeen reeds door hem is uitgevoerd.
- Indien Inschrijver zich beroept op een opdracht die slechts ten dele door hem is uitgevoerd, kan Inschrijver zich alleen beroepen op hetgeen door hemzelf is uitgevoerd.

4.4.2 Certificeringen Inschrijver

Inschrijver dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten.

A. Informatiebeveiliging

Uw onderneming heeft een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem in het kader van informatiebeveiliging dat periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst (bijvoorbeeld aan te tonen middels een audit rapport). Van de inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd een kopie van het betreffende certificaat en actueel rapport (2020 of in ieder geval 2019) te overleggen. Dit kan bestaan uit een ISO27001 certificaat, een ISAE3402 rapportage of andere bewijsstukken, waarmee aangetoond wordt dat in ieder geval aan de volgende kwaliteitseisen voldaan wordt:

- Inschrijver dient, ten aanzien van de ICT-oplossing, te weten wat de risico's zijn op het gebied van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie en hierover te kunnen rapporteren.
- Inschrijver dient een visie te hebben over aanvaardbare niveaus van deze risico's en daarover te rapporteren. Deze aanvaardbare risico's dienen te worden opgevat als passend bij de ICT-oplossing.
- Inschrijver dient mitigerende maatregelen genomen te hebben om deze risico's op aanvaardbare niveaus te brengen en te houden én inschrijver dient deze maatregelen te kunnen aantonen.
- Inschrijver dient te beschikken over procedures voor toetsen en accepteren risico's op basis van genomen maatregelen ten aanzien van de informatiebeveiliging.
- Inschrijver dient de risico's op het gebied van informatiebeveiliging periodiek te evalueren. Dit gebeurt tenminste twee keer per jaar en vaker als er aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij een incident binnen de ICT-oplossing of bij verhoogd risico door gebeurtenissen daar buiten.
- Inschrijver hanteert een plan op het gebied van informatiebeveiliging waarin bovengenoemde zaken zijn benoemd en die zich uitstrekt over beleidsmatige, personele, procedurele, fysieke, hardware matige en softwarematige aspecten van informatiebeveiliging. Inschrijver dient op het eerste verzoek, Opdrachtnemer inzage te verschaffen in dit plan.

B. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen is meer dan het stellen van milieueisen aan producten, diensten of werken. De ambities van Eindhoven betreffen de totale brede scope van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, waarin ook zeker de sociale aspecten van duurzaamheid, het verbeteren van sociale omstandigheden, een rol hebben. Om zelf het goede voorbeeld te geven, tekende Eindhoven begin 2017 zelf een ISO26000 zelfverklaring. Ook als leverancier heeft u invloed op de manier waarop werken, diensten en leveringen (in de keten) tot stand komen. Deze sociale aspecten van duurzaam inkopen richten zich zowel op internationale (internationale sociale voorwaarden, ketenverantwoordelijkheid, ILO-voorwaarden, mensenrechten) als lokale kwesties.

In dit kader wenst de gemeente zaken te doen met partijen die Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Aan iedere Inschrijver wordt gevraagd hoe zij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Wij vragen u een beschrijving te geven van het MVO systeem binnen uw organisatie, waaruit blijkt op welke wijze MVO structureel wordt toegepast in uw bedrijfsvoering (bijvoorbeeld volgens de internationale richtlijn ISO 26000). Daarnaast vragen wij u te beschrijven hoe de MVO-prestaties in kaart gebracht worden, met andere woorden op welke manieren worden uw MVO prestaties zichtbaar en transparant gemaakt.

Hierbij kunt u denken aan keurmerken (bijvoorbeeld MVO prestatieladder) en beeldmerken (bijvoorbeeld MVO bedrijvengids), MVO prijzen, benchmarking, ondertekening MVO manifesten, sociaal-duurzaamheidsverslag (al dan niet volgens GRI-richtlijnen), public relations en marketing (communicatie).

Aan de gegunde inschrijver wordt gevraagd een beschrijving van hoe hij invulling geeft aan het MVO beleid toe als bijlage bij zijn Inschrijving (max 1 A4).

Inschrijver verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver aan bovenstaande voldoet.

Indien Inschrijver niet beschikt over de genoemde certificeringen, doch zich beroept op het beschikken over aantoonbaar werkende gelijkwaardige systemen, berust de bewijslast van zowel de gelijkwaardigheid als de werking van de systemen bij Inschrijver.

4.5 Samenwerkingsverband en onderaannemers

Om aan de Geschiktheidseisen te kunnen voldoen, kan een Inschrijver zich beroepen op de financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) derde(n), ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze derde. Hieronder en het Standaardformulier UEA is beschreven welke bewijsstukken hiervoor worden gevraagd.

4.5.1 Inschrijven door middel van een Samenwerkingsverband

Ingeval een Inschrijving wordt gedaan door een Samenwerkingsverband wordt elk lid van het Samenwerkingsverband getoetst aan de Uitsluitingsgronden en dient op nader verzoek ieder lid van het Samenwerkingsverband het betreffende bewijsstuk te overleggen binnen eerdergenoemde termijn van zeven (7) kalenderdagen.

Indien Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband, dient minimaal een van de leden van het Samenwerkingsverband het verzekeringsbewijs op te leveren. De verzekeringsdekking mag alternatief ook worden aangetoond door de verzekeringsdekkingen van de Inschrijvers te combineren. Overall dient de gecombineerde dekking gelijkwaardig te zijn aan de dekking die 1 enkele verzekering zou bieden, hetgeen betekent dat er geen uitsluitingen zijn toegestaan voor de hoofdelijke aansprakelijkheid voor het handelen van de andere leden van het Samenwerkingsverband.

In geval van Inschrijving als een Samenwerkingsverband waarop een beroep wordt gedaan om de geschiktheid aan te tonen, dient Inschrijver aan te tonen dat de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan elk van bovenstaande genoemde eisen voldoen. Hierbij is van belang dat alleen beroep kan worden gedaan op de competenties van organisaties voor zover zij daadwerkelijk voor het desbetreffende deel van de Opdracht zullen worden ingezet. De Aanbestedende dienst kan hiervan nader bewijs verlangen. Dit nader bewijs kan omvatten dat Inschrijver specifieke juridisch afdwingbare garanties verstrekt. Bereiken de Aanbestedende dienst en Inschrijver daarover geen overeenstemming, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten de inschrijving terzijde te leggen.

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving hoofdelijk aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst. Wijziging in de samenstelling van het Samenwerkingsverband, na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, leidt in beginsel tot uitsluiting.

4.5.2 Inschrijven met behulp van onderaannemer(s)

Het staat Opdrachtnemer vrij onderaannemers in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht het inzetten van een onderaannemer te verbieden op redelijke gronden, hetgeen in ieder geval aan de orde is als een uitsluitingsgrond van toepassing is op deze onderaannemer.

Beroep op onderaannemer om geschiktheid aan te tonen

Ingeval een Inschrijving wordt gedaan door een Inschrijver die een beroep doet op een onderaannemer om zijn geschiktheid aan te tonen, wordt deze onderaannemer getoetst aan de Uitsluitingsgronden.

Indien een Inschrijver inschrijft met een onderaannemer om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen dient dat opgegeven te worden in de UEA. Een en ander op straffe van ongeldigheid. Wisselen van onderaannemer op wiens draagkracht en/of ervaring een beroep is gedaan, mag na inschrijving uitsluitend met toestemming van Opdrachtgever.

Inschrijver dient aan te tonen dat elke onderaannemer waarop een beroep is gedaan om de geschiktheid aan te tonen – voldoet aan de gestelde eisen voor het deel van de Opdracht dat hij zal uitvoeren. Hierbij is van belang dat alleen beroep kan worden gedaan op de competenties van organisaties voor zover zij daadwerkelijk voor het desbetreffende deel van de Opdracht zullen worden ingezet. De Aanbestedende dienst kan hiervan nader bewijs verlangen. Dit nader bewijs kan omvatten dat Inschrijver specifieke juridisch afdwingbare garanties verstrekt. Bereiken de Aanbestedende dienst en Inschrijver daarover geen overeenstemming, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten de inschrijving terzijde te leggen.

Inzet onderaannemer bij uitvoering opdracht

Ingeval de Aanbestedende dienst elders in de Aanbestedingsstukken opgave heeft verlangd van de onderaannemers die worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht, is Opdrachtgever bevoegd deze onderaannemers te toetsen aan de Uitsluitingsgronden. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dient aangetoond te worden dat op een onderaannemer geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Zou blijken dat op een dergelijke onderaannemer een Uitsluitingsgrond van toepassing is, dan is Opdrachtgever bevoegd zich tegen de inzet van deze onderaannemer te verzetten. Opdrachtnemer is dan verplicht de werkzaamheden ofwel zelf te verrichten ofwel op te dragen aan een andere onderaannemer, die Opdrachtgever wederom bevoegd is te toetsen aan de Uitsluitingsgronden.

Een onderaannemer voert namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De Opdrachtnemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde onderaannemer(s).

5. Gunningscriteria en beoordeling

5.1 Inleiding

Om te bepalen welke Inschrijving de economisch meest voordelige Inschrijving is, hanteert Opdrachtgever onderstaande Gunningscriteria , verder toegelicht in dit hoofdstuk.

De opdracht zal worden gegund op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding volgens de hieronder gemaakte verdeling:

Gunningcriteria	Max. te behalen punten
Prijs	35 punten
Kwaliteit	65 punten
<i>Criterion 1: Implementatieplan</i>	20 Punten
<i>Demo aan de hand van:</i>	
<i>Criterion 2: beschreven use cases (o.a. op basis van de geformuleerde eisen)</i>	30 Punten
<i>Criterion 3: geformuleerde wensen</i>	15 Punten
Totaal	100 punten

5.2 Gunningscriteria:

5.2.1 Prijs

De Inschrijfprijs vult u in op het prijzenblad (**bijlage 8**) en bestaat uit een eenmalig bedrag voor het verzorgen van de implementatie (installatie, inrichting en opleiding conform aan te leveren implementatieplan, inclusief de benodigde koppelingen van het klantgeleidingssysteem en **vier (4)** maal de jaarlijkse kosten voor het ter beschikking stellen van de applicatie en uitvoeren van beheer en ondersteuning conform SLA, inclusief het ter beschikking stellen van de benodigde randapparatuur en de bijbehorende dienstverlening

In paragraaf 2.1.1 is reeds bepaald dat de te leveren jaarlijkse prestatie onder andere omvat het tijdig voldoen aan relevante wet- en regelgeving en het tijdig voldoen aan nieuwe versies van Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen. Om misverstanden te voorkomen vermeldt aanbestedende dienst hier expliciet dat de jaarlijkse kosten die in het prijzenblad worden opgegeven vast zijn en dus onafhankelijk van bijvoorbeeld het aantal bezoekers (op dit moment ongeveer 120.000 per jaar) en/of balies (momenteel 27 stuks).

De jaarlijkse kosten voor de optionele verlengingsjaren zijn, daargelaten indexering volgens het indexcijfer benoemd in de Overeenkomst, gelijk aan de jaarlijkse kosten gedurende de initiële periode van 4 jaar.

Aanbestedende dienst wil, voor een eventuele vraag om meerwerk, nu al weten wat uw tarieven voor diverse specialisten zijn. U geeft deze bij Inschrijving op (**zie bijlage 8 Prijzenblad**). Deze tarieven dienen marktconform te zijn.

Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om alle aan zijn zijde opkomende kosten en risico's te verwerken bij het calculeren van de bedragen die hij in het prijzenblad opvoert. De gemeente kan niet achteraf geconfronteerd worden met meerkosten voor deze opdracht die niet vooraf door Inschrijver zijn genoemd. Deze worden ook niet achteraf vergoed door de gemeente.

De prijs (inschrijfprijs) wordt beoordeeld op basis van het ingevulde prijzenblad. De laagste Inschrijving wordt gesteld op een score 35. Bij het berekenen van de score zal worden gerekend met twee (2) decimalen achter de komma. De score wordt als volgt berekend:

Laagste Prijs / Inschrijf Prijs x 35

Voorbeeld:

Laagste prijs = **2,50**

Inschrijfprijs = **2,60**

Score: 2,50/ 2,60 x 35 = 33,65

5.2.2 Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding en het gunningscriterium prijs is de aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die hem gedurende de periode van de Overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een Inschrijver biedt, hoe hoger hij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend.

U dient de beantwoording van de kwaliteitscriteria toe te voegen bij uw Inschrijving als een leesbaar en niet beveiligd Pdf bestand.

Kwaliteitscriterium 1:**Implementatieplan****Max. 20 punten**Wens / doelstelling

De aanbestedende dienst wil dat de aanbieder een Implementatieplan opstelt en uitvoert en een werkend klantgeleidingssysteem inclusief randapparatuur en bijbehorende dienstverlening oplevert op uiterlijk 01-07-2022.

In te dienen documenten

Inschrijver levert een Implementatieplan op. Artikel 5.3 van de GIBIT vormt de basis voor dit Implementatieplan. De onderdelen die de aanbestedende dienst bij Inschrijving wil beoordelen zijn hieronder letterlijk opgenomen. Daar waar de aanbestedende dienst dat relevant acht is nog extra informatie (cursief weergegeven) toegevoegd.

i) Gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen van het project om te komen tot de Implementatie van de ICT Prestatie alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse;

Neem de doelstelling uit paragraaf 1.3 en gewenste situatie uit paragraaf 2.1.3 over.

Voeg uw risicoanalyse toe. Artikel 3.4.ii van de GIBIT geeft daarover de benodigde informatie

Geef aan hoe de volgende onderdelen aansluiten / invloed hebben op de gevraagde ICT-oplossing:

- *Uw toekomstvisie*
- *De historie van uw organisatie en productontwikkeling*
- *De roadmap productontwikkeling*

ii) De projectorganisatie inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement:

Geef aan op welke manier de projectorganisaties van opdrachtnemer en opdrachtgever op elkaar moeten aansluiten om gezamenlijk tot resultaat te komen.

iii) De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid:

Geef de werkverdeling aan waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer vanuit hun eigen verantwoordelijkheid tot een gezamenlijk resultaat komen. Geef aan wat de specifieke inbreng is van opdrachtnemer en opdrachtgever (soort rol in de projectorganisatie en benodigde kennis). Wat is de aanpak van start tot finish?

iv) Een overzicht van de benodigde Koppelingen, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is;

Om het transport van de data van bronsysteem naar doelsysteem mogelijk te maken kan uit verschillende patronen gekozen worden. Bepaal per koppeling (zie bijlage 5), het hoogst haalbare patroon waarmee dat mogelijk is
Geef aan:

- Met welke technieken en op basis van welke standaarden wordt gewerkt.*
- Bestaande of te ontwikkelen koppelingen?*
- Waar eerder succesvol ingezet?*

v) De relatie tussen het klantgeleidingssysteem (inclusief te leveren randapparatuur) en de andere onderdelen van het Applicatielandschap en de eventuele medewerking van derde partijen die gelet op die relatie voor de implementatie vereist is.

vi) De deelleveringen ('milestones') van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan (in relatie tot het Overeengekomen gebruik);

Indien u gebruik gaat maken van deelleveringen, willen wij u vragende verschillende deelleveringen nader toe te lichten, inclusief voorgesteld tijdsplan

vii) Het tijdschema van de Implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die in de Overeenkomst aan de planning zijn gesteld;

Houd bij het opstellen van het tijdschema rekening met de volgende mijlpalen:

Mijlpaal	Gerealiseerd
Start implementatie	01-02-2022
Ingebruikname / live gang	01-07-2022

viii) De wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd

ix) De wijze waarop de Acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd:

De procedure zoals in artikel 7 (met name 7.1 en 7.2) van de GIBIT beschreven wordt gevolgd. Geef aan hoe u de procedure vorm geeft (inclusief testen, maak in iedere geval onderscheid in gebruikerstesten, functioneel beheer testen, technische integratie testen). Aanbestedende dienst wil hier duidelijk verwoord zien wat de randvoorwaarden en criteria zijn voor acceptatie. Geef hierbij ook duidelijk aan wat u van de opdrachtgever verwacht. Er is alleen sprake van acceptatie van het systeem bij een wederzijdse akkoordverklaring welke schriftelijk wordt geformaliseerd door beide partijen. Uit uw toelichting blijkt ook duidelijk in welk geval er geen tijdige acceptatie is (Go/No Go). U dient aan te geven wat u als oplossingsrichtingen ziet als deze situatie zich voor doet.

x) De wijze waarop de Conversie zal plaatsvinden;

Het is voor de aanbestedende dienst van groot belang dat er een conversie plaatsvindt van de openstaande afspraken en balieplanning om de afspraakmogelijkheden en klantgeleiding ononderbroken door te laten lopen zodat de klanten er niets van merken.

Beschrijf hoe uw organisatie omgaat met de conversie en wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn. Er moet duidelijk omschreven worden hoe dit onderdeel opgenomen is binnen de implementatie. De Inschrijver draagt, samen met de aanbestedende dienst, zorg voor de conversie.

Uw conversieplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

- 1. Uw inspanning met benodigde inspanning van de gemeente Eindhoven*
- 2. Uit te voeren activiteiten*
- 3. De te gebruiken conversiesoftware, waarin controlefunctionaliteit is inbegrepen en van waaruit uitvalrapportages worden gegenereerd*
- 4. Tijdsplanning met doorlooptijd in dagen*

Overige zaken die hierbij van belang zijn:

- 1. De conversie dient een volledige door Inschrijver uit te voeren controle van alle gegevens die worden overgenomen door het Systeem te bevatten*

2. Opdrachtnemer dient duidelijke verslaglegging te bieden (waaronder tenminste verwerkings-en mutatieverslag, signaal-c.q. uitvallijst) van records die gecontroleerd dienen te worden vóór de conversie en na de conversie
3. Hoe realiseert de opdrachtnemer dat de processen voor het maken van afspraken en planningen door lopen en niet worden onderbroken door de conversie?

xi) De wijze waarop Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen vertrouwd zal worden gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de ICT Prestatie voor zover overeengekomen.

De Inschrijver levert tijdig de benodigde opleidingen ten aanzien van de wijze waarop de opleidingen verzorgd worden

<i>KlantContactCenter medewerkers (inclusief gastteam):</i>	<i>22</i>
<i>Medewerkers Burgerzaken:</i>	<i>66</i>
<i>Manager/Teamleiders/WorkForceManager:</i>	<i>5</i>
<i>Functioneel beheer</i>	<i>3</i>

Aanbieder verklaart uiterlijk drie maanden na het afsluiten van het contract een exit-strategie opgesteld te hebben conform artikel 22 van de GIBIT.

Beoordeling

Het implementatieplan wordt onder andere beoordeeld op basis van volledigheid, concreetheid en haalbaarheid. Daarnaast wordt de mate beoordeeld waaruit in dit implementatieplan blijkt dat Inschrijver zich weet te verplaatsen in de klant en de complexiteit van deze opdracht inziet. Beoordeling vindt plaats met behulp van de richtlijn beoordeling.

Kwaliteitscriterium 2: Demo aan de hand van casussen **Max. 30 punten**

Wens/doelstelling

De aanbestedende dienst wil aan de hand van een demo zien dat de oplossing de functionaliteit zoals beschreven in het PVE (zie **bijlage 1**) en de use case/ casussen (zie **bijlage 9**) ondersteunt.

Beoordeeld wordt of de applicatie “intuïtief” werkt (kan een gebruiker makkelijk zijn weg vinden) of de oplossing eenvoudig en efficiënt werkt (zo weinig mogelijk (tussen) stappen en handelingen) en of wensen kunnen worden ingevuld.

De persoon die de demo verzorgt zal ook onderdeel uit maken van het team van de Inschrijver dat de implementatie op zich gaat nemen.

Uit te voeren activiteiten / In te dienen documenten:

De Inschrijver verzorgt een demo waarin stapsgewijs de beschreven use cases zoals bijgevoegd als **bijlage 9** worden doorlopen. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat een werkende applicatie wordt getoond tijdens de demo. Of u het maximaal aantal punten behaalt hangt af van de mate waarin u in de vraagstelling kan voldoen.

Kwaliteitscriterium 3: Wensen **Max 15 punten**

Aanbestedende dienst heeft een aantal wensen voor de te leveren ICT-oplossing (zie **bijlage 2**). U dient schriftelijk in het Pakket van Wensen (PvW) aan te geven of u aan de gewenste functionaliteiten zult voldoen en door middel van een toelichting uw antwoord te onderbouwen. Aanbieder krijgt punten wanneer deze wensen in het aanbod meegenomen worden. De wensen dienen vervolgens getoond te worden in uw demo.

Beoordeling kwaliteitscriterium 2 en 3

Aanbieder dient de opdrachten uit de casussen zo volledig mogelijk uit te werken.

Aanbestedende dienst beoordeelt op basis van wat aanbieder toont tijdens de demo. Daar waar aanbieder iets niet kan tonen dient deze toe te lichten hoe een en ander werkt.

Het moet aanbestedende dienst duidelijk zijn welke handelingen door de aanbestedende dienst verricht moeten worden gedurende het proces. Daarbij wordt toelichten lager gewaardeerd dan wat werkelijk gedemonstreerd wordt. De

aanbestedende dienst vraagt creativiteit en professionaliteit van de aanbieder die er toe leidt dat de processen eenvoudig, efficiënt en effectief uitgevoerd kunnen worden.

De demo wordt beoordeeld op basis van de aspecten 1 t/m 4 en op basis van de richtlijn beoordeling (zie hieronder):

1. De (getoonde) aanwezigheid van de benodigde functionaliteiten binnen het proces;
2. Eenvoudige werking van de applicatie (zo min mogelijk handelingen);
3. Processen verlopen efficiënt en effectief;
4. Intuïtief gebruik, Logische en intuïtieve toegang tot de functies en overzichtelijkheid van de schermen;

Aandachtspunten bij bovenstaande zijn:

- Visuele aspecten, zoals hoeveelheid (sub) windows en pop-ups, leesbaarheid en overzichtelijkheid van de schermen en hoeveelheid en wijze van scrollen in de schermen.
- Functionele aspecten, zoals het uitvoeren van onnodige taken die het systeem zelf zou kunnen of moeten doen, teveel klikken en scrollen, onlogische volgorde van velden of schermen, hoeveelheid bevestigingsdialogen en foutgevoeligheid, tijdsduur van handelingen, methode van zoeken, uitvoeren van taken, koppelingen en rapportages.
- Vereenvoudiging van de processen.

De aanbestedende dienst heeft **8 en 9 December** gereserveerd voor de demo's. U wordt gevraagd deze data in uw agenda vrij te houden voor een uitnodiging voor uw demo. Voor de demo zal twee uur tijd worden ingepland

Richtlijn beoordeling:

100% Zeer veel meerwaarde

In de beantwoording van de Inschrijver wekt hij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een uitstekend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.

75% Veel meerwaarde

In de beantwoording van de Inschrijver wekt hij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

50% Meerwaarde

In de beantwoording van de Inschrijver wekt hij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent enige punten van verbetering.

25% Beperkte meerwaarde

In de beantwoording van de Inschrijver wekt hij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een matig resultaat.

0% Geen meerwaarde

In de beantwoording van de Inschrijver wekt hij onvoldoende vertrouwen en is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie verwacht redelijkerwijs dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'.

Puntenverdeling kwalitatieve vragen:

	1	2	3
100% Zeer veel meerwaarde	20,00	30,00	15,00
75% Veel meerwaarde	15,00	22,50	11,25
50% Meerwaarde	10,00	15,00	7,50
25% Beperkte meerwaarde	5,00	7,50	3,75
0% Geen meerwaarde	0,00	0,00	0,00

Zie voor toelichting bovenstaande tabel rekenvoorbeeld onder **hoofdstuk 5.3.2**.

5.3 Beoordelingswijze

5.3.1 Beoordelingsteam

Een deskundig beoordelingsteam kent de scores toe aan de Inschrijvingen die ter beoordeling voor liggen. Het beoordelingsteam bestaat per kwalitatief Gunningscriterium uit minimaal een voorzitter en 3 leden. De voorzitter zit de bijeenkomsten van het beoordelingsteam voor, maar kent zelf geen beoordeling toe. Alle teamleden beoordelen (in wisselende samenstelling per kwaliteitsvraag) de kwaliteitsaspecten individueel. Vervolgens wordt er in consensus beoordeeld door het beoordelingsteam.

Alle scores van de individuele Gunningscriteria worden afgerond op 2 decimalen.

5.3.2 Werkwijze beoordeling

De inkoopert opent de digitale kluis in TenderNed. Vervolgens worden de kwaliteitsdocumenten doorgestuurd naar het beoordelingsteam.

De beoordelingscommissie wordt voorgezeten door een voorzitter.

In de beoordelingscommissie hebben vertegenwoordigers van Aanbesteder zitting.

De volgende functies zijn vertegenwoordigd:

- Projectleider IT
- Projectleider business
- Senior inkoopadviseur
- Afdelingshoofd Burgerzaken
- Afdelingshoofd Ontwikkeling & Ondersteuning Dienstverlening
- Business consultant;
- Solution architect;
- Technisch beheerder
- Hoofd Klant Contact CentrumSpecialist online dienstverlening
- Teamleider balie en ontvangst plv.

De gemeente behoudt zich het recht voor de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal. Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt de sub-gunningscriteria individueel en kent een score toe. Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de scorerresultaten worden doorgenomen en in consensus één eindbeoordeling per sub-gunningcriterium wordt opgemaakt.

Zodra de beoordeling is vastgesteld en vastgelegd, wordt door de inkoper de inschrijvingsom bekend gemaakt en toegevoegd aan de beoordeling.

Rekenvoorbeeld:

Voorbeeld Inschrijfprijzen en scores voor 3 aanbieders zijn:

Maximale score	35	20	30	15
Aanbieder	prijs	crit1	crit2	crit3
A	100	75%	50%	50%
B	80	25%	50%	25%
C	120	75%	75%	75%

De scores (punten per onderdeel) hierbij behorend zijn

Aanbieder	Prijs	crit 1	crit2	crit3	Totaal
A	28,00	15,00	15,00	7,50	65,50
B	35,00	5,00	15,00	3,75	58,75
C	23,33	15,00	22,50	11,25	72,08

5.3.3 Eindscore

Nadat voor elk Gunningscriterium een score is berekend, wordt voor elke inschrijver de eindscore berekend door de scores op de gunningscriteria bij elkaar op te tellen. De inschrijver met de hoogste eindscore heeft hiermee de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Wanneer twee of meer Inschrijvers exact dezelfde eindscore hebben behaald en om die reden voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komen, wordt de Overeenkomst gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het kwaliteitscriterium 2.

Wanneer er dan nog twee of meer Inschrijvers voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komen bepaalt het lot aan wie van hen de Overeenkomst wordt gegund. De betreffende Inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende Inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6. Voorwaarden en rechtsmiddel

6.1 Voorwaarden voor inschrijven

6.1.1 Toepasselijk recht

Uitsluitend het Nederlandse recht is van toepassing op deze Aanbesteding.

6.1.2 Instemming voorwaarden

Door middel van het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver in met al hetgeen is gesteld in de Aanbestedingsstukken, waaronder dus ook eventuele onwelgevallige antwoorden in de Nota's van Inlichtingen.

Op de dienstverlening zijn de GIBIT 2020 en de gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen van toepassing.

6.1.3 Rechtsgeldige ondertekening

De Inschrijving (incl. alle Standaardformulieren) dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een ten tijde van ondertekening tot vertegenwoordiging bevoegde functionaris. Dit wordt gecontroleerd aan de hand van het bij de verificatie door de Inschrijver te verstrekken uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel. Uit dit uittreksel – indien van toepassing in combinatie met schriftelijke volmachten - moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar, op het moment van indiening van de Inschrijving, duidelijk blijken.

6.1.4 Inschrijving conform het Aanbestedingsstukken

De Inschrijver dient de Inschrijving te baseren op de Aanbestedingsstukken waaronder het Beschrijvend Document inclusief alle Standaardformulieren. Indien een Inschrijver gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in beginsel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De voertaal tijdens deze aanbesteding is de Nederlandse taal. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Inschrijver is verplicht de voorgeschreven Standaardformulieren te gebruiken.

Een uitzondering kan gemaakt worden voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld een technische omschrijving, technische documentatie, jaarverslag of verzekeringsspolis. In voorkomende gevallen kan de gemeente om een officiële vertaling van het betreffende document vragen. Evt. kosten zijn voor rekening van de inschrijver.

6.1.5 Voorwaardelijke, onvolledige en/of ongeldige Inschrijving

Een Inschrijving onder voorwaarden c.q. met voorbehouden dan wel een onvolledige en/of anderszins ongeldige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door Opdrachtgever als een kennelijke omissie van ondergeschikte aard wordt aangemerkt.

6.1.6 Geldigheidsduur van de Inschrijving

Inschrijver dient de Inschrijving tot minimaal **90** dagen vanaf de datum van ontvangst van de Inschrijving gestand te doen. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. Opdrachtgever kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht ontlenen. Ingeval hiervoor in het Beschrijvend Document een wachtkamerregeling is opgenomen, geldt feitelijk een langere gestanddoeningstermijn aangezien de Inschrijver dan na afwijzing alsnog gegund kan krijgen als de overeenkomst met de winnaar voortijdig beëindigd wordt.

6.1.7 Voorbehouden van Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gehele Aanbesteding tijdelijk of definitief te stoppen en/of definitief af te breken en/of om niet tot het verlenen van de Opdracht over te gaan, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid jegens de Inschrijver leidt.

6.1.8 Status informatie

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Inschrijvers met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontleen aan informatie daartoe opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht door de Inschrijver verkregen via andere kanalen. Inschrijvers dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

6.1.9 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op door Opdrachtgever verstrekte documenten en informatie in het kader van de Aanbesteding, waaronder in ieder geval te begrijpen het Beschrijvend Document evenals de Bijlagen en verstrekte toelichtingen, waaronder in ieder geval wordt begrepen het auteursrecht, berusten uitsluitend bij Opdrachtgever. Dit geldt voor de gehele Aanbesteding.

6.1.10 Uitsluiting van Inschrijvers

Ten tijde van (i) het doen van Inschrijving en (ii) gunning dient Inschrijver te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden ten aanzien van Inschrijver geen toepassing vinden, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen en voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen, bij gebreke waarvan Inschrijver in beginsel wordt uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en geen gunning aan de desbetreffende Inschrijver zal plaatsvinden.

Indien, gaande de Aanbesteding, een Uitsluitingsgrond op Inschrijver van toepassing wordt, of indien Inschrijver niet langer aan de Geschiktheidseisen of eisen uit het Programma van Eisen voldoet, dient Inschrijver dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan Opdrachtgever. Indien op enig moment blijkt dat Inschrijver ten onrechte geen of onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt Inschrijver in beginsel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Opdrachtgever is gerechtigd Inschrijver van de Aanbesteding uit te sluiten als deze aan de zijde van Opdrachtgever betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, dan wel Inschrijver zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van Inschrijver een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. Opdrachtgever zal Inschrijver niet uitsluiten als Inschrijver aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

6.1.11 Medewerking onderzoek

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de juistheid van de door Inschrijver overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van Inschrijver (nader) te onderzoeken. Inschrijver is verplicht volledige medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door de Opdrachtgever (in elke fase van de Aanbesteding en ook na verlening van de Opdracht en de ondertekening van de Overeenkomst).

Indien Inschrijver voor de invulling van de Geschiktheidseisen een beroep doet op de middelen/draagkracht/bekwaamheid van een derde, geldt deze verplichting ook voor de betreffende derde. Door indiening van het UEA verklaart de Derde zich daarmee akkoord.

6.1.12 Aantal malen inschrijven

Inschrijver ((rechts)persoon of vennootschap) mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;

- b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

De Opdrachtgever zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Inschrijver mag niet tevens als derde fungeren waarop door een andere Inschrijver beroep wordt gedaan. Een derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële- en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

6.1.13 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

6.2 Rechtsmiddel

Indien Inschrijver bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient Inschrijver binnen de opschortende termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen na verzenddatum van gunningsbeslissing door de Aanbestedende dienst, een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing.

Indien de Inschrijver binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te Den Bosch door middel van het betekenen van een dagvaarding in kort geding aan de Aanbestedende dienst, betekent het dat:

- Inschrijver het recht verwerkt om tegen het verdere verloop van de procedure op te komen;
- Inschrijver zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om ter zake in een bodemprocedure van de Aanbestedende dienst bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding (met succes) te vorderen;
- Inschrijver geen bezwaar meer kan maken aangaande de (motivering van de) gunningsbeslissing.

In het belang van een snelle en goede voortgang verzoekt Opdrachtgever iedere belanghebbende dringend om Opdrachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door onder meer toezending van het exploit van de dagvaarding.

De Aanbestedende dienst zal, mits zij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op haar gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de Inschrijver wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat er een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning overgaan dan nadat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.

Standaardformulieren en bijlagen:

Standaardformulier A : Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is als **Standaard formulier A** separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

Standaardformulier B : Ervaring Inschrijver

De Inschrijver dient Standaardformulier B te hanteren om aan te tonen over de beschreven competenties te beschikken . Dit document is als **Standaardformulier B** separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document

BIJLAGEN:

Bijlage 1: Programma van Eisen (PVE)

Het Programma van Eisen is als Bijlage 1 separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

Bijlage 2: Programma van Wensen (PVW)

Het Programma van wensen is als Bijlage 2 separaat bijgevoegd bij dit document

Bijlage 3 en 3A: Verwerkersovereenkomst en addendum Gemeente Eindhoven

De Verwerkersovereenkomst is als bijlage 3 separaat bijgevoegd aan dit beschrijvend document inclusief het addendum van de gemeente Eindhoven als bijlage 3A

Bijlage 4: Service Level Agreement

De SLA is als bijlage 4 separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document

Bijlage 5: Architectuur en koppelingen

Het architectuurdocument is als Bijlage 5 separaat bijgevoegd bij dit aanbestedingsdocument

Bijlage 6: (Concept) Overeenkomst

Het concept van de Overeenkomst is als Bijlage 6 separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

Bijlage 7: Algemene inkoopvoorwaarden voor IT overeenkomsten (GIBIT versie 2020)

De GIBIT (versie 2020) is als Bijlage 7 separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

Bijlage 8: Prijzenblad

Het prijzenblad is als Bijlage 8 separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend document

Bijlage 9: Use Case

De use case is als Bijlage 9 separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document