



INSCHRIJVINGSLEIDRAAD

Europese openbare aanbestedingsprocedure voor een
Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Venlo

Referentienummer: 1812429

Datum: 24 november 2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Contactpersoon	4
1.3	Aanbestedende dienst	4
2	De opdracht	5
2.1	Voorwerp van de opdracht	5
2.1.1	Onderwerp en omvang van de opdracht	5
2.1.2	Percelenindeling	10
2.1.3	CPV-codering	11
2.1.4	Herzieningsclausule	11
2.2	Contractuele voorwaarden	11
2.3	Varianten	12
2.4	Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	12
2.4.1	Milieucriteria	12
2.4.2	Social return (als bijzondere uitvoeringsvoorwaarden)	12
3	Aanbestedingsprocedure	13
3.1	Publicatie en inschrijvingstermijn	13
3.2	De planning	13
3.3	Voorwaarden inschrijving	14
3.3.1	Voorwaarden voor combinaties en onderaanneming	14
3.3.2	Combinatie	14
3.3.3	Hoofdaannemer/onderaannemer (beroep op een derde)	14
3.4	Gestanddoeningstermijn van de inschrijving	15
4	Voorwaarden en voorschriften	16
4.1	Nadere inlichtingen	16
4.2	Ongeldige inschrijving	16
4.2.1	Herstelbare fouten	16
4.2.2	Niet-herstelbare fouten	17
4.3	Taal	17
4.4	Kosten inschrijving	17
4.5	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	17
4.6	Voorbehouden aanbestedende dienst	17
4.7	Gebruik merknamen of typen	18
4.8	Wachtkamerregeling	18
4.9	Klachtenprocedure	18
4.10	Toepasselijk recht en geschillen	19
5	Selectie	20
5.1	De uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het UEA	20
5.2	Geschiktheidseisen	21
5.2.1	Beroepsbevoegdheid	21
5.2.2	Ervaring	21
5.2.3	Kwaliteitsborging	22
6	Gunning	23
6.1	Het gunningscriterium EMVI	23
6.2	Gunningscriterium Kwaliteit (80%)	24
6.3	Gunningscriterium Prijs (20%)	30
6.4	Knock-out criteria	31
6.5	Mededeling gunningsbeslissing	35

Bijlagen die integraal deel uitmaken van de inschrijvingsleidraad

- 1 Model Aanbiedingsbrief
- 2 Programma van Eisen
- 3 Overeenkomst
- 4 Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT), versie 2020, inclusief bijbehorende Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen (Bijlage 4A)
- 5 Prijzenblad
- 6 Inschrijfformulier Kwaliteit
- 7 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- 8 Referentieformulier
- 9 Verklaring inzake onderaanneming
- 10 Verwerkersovereenkomst
- 11 Bijlage Best Value
- 12 Bijlage Programma van wensen
- 13 Bijlage Plattegrond Publiekshal
- 14 Bijlage ICTnml Technische Architectuur v2.0
- 15 Bijlage Architectuurplaat Klantgeleiding

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Inschrijvingsleidraad met betrekking tot de Europese aanbestedingsprocedure 'Klantgeleidingssysteem' ten behoeve van de gemeente Venlo.

Deze inschrijvingsleidraad bevat alle informatie die een inschrijver nodig heeft om een gedetailleerd beeld te kunnen krijgen van de inhoud van de aanbestedingsprocedure en opdracht om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een inschrijving in te dienen.

Als een geïnteresseerde inschrijver op deze opdracht wenst in te schrijven, dient u aan de hand van deze inschrijvingsleidraad de gevraagde gegevens in te dienen en de bijbehorende verklaringen en/of informatie toe te voegen. Dit dient te geschieden door het invullen van de verklaringen volgens de modellen, die als bijlagen bij de inschrijvingsleidraad zijn gevoegd.

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 (Stb. 2016, 241) van toepassing, gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

1.2 Contactpersoon

De gemeente Venlo hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze aanbestedingsprocedure. Correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient te geschieden als volgt:

Gemeente Venlo	
Bezoekadres	Hanzeplaats 1
Contactpersoon	Luc Kessels
Communicatie	Via TenderNed. Alleen in geval van een storing bij TenderNed kan contact op worden genomen met de contactpersoon

De contactpersoon zal het aanbestedingsproces verzorgen en als enig aanspreekpunt fungeren voor de inschrijvers.

Contact met anderen dan de in deze paragraaf aangegeven contactpersoon brengt de transparantie van de aanbestedingsprocedure en de gelijkheid van inschrijvers in gevaar. Om die reden worden inschrijvers die contact zoeken met een ander dan de aangewezen contactpersoon van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitgesloten, met uitzondering van de situatie zoals beschreven in paragraaf 4.9 klachtenprocedure of in geval van technische storingen bij TenderNed.

1.3 Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is de gemeente Venlo. Voor meer informatie zie de website: www.venlo.nl.

2 De opdracht

2.1 Voorwerp van de opdracht

2.1.1 Onderwerp en omvang van de opdracht

Deze Inschrijvingsleidraad betreft de aanbesteding voor een Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Venlo, met aanbestedingskenmerk 1600878-2. De aanbesteding verloopt volgens de Europese openbare procedure. Deze paragraaf geeft globale informatie over de inhoud van opdracht.

Deze aanbestedingsprocedure heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één inschrijver c.q. opdrachtnemer.

Gemeente Venlo

Venlo is een stad met een levendige binnenstad, met een gevarieerd cultureel leven en een rijk verenigingsleven. Je hoort er snel bij in deze stad van meer dan 100.000 inwoners. De gemeente staat hier midden in. Onder andere met het team Levenszaken, de 'eigenaar van Klantgeleiding'.

De algemene taak van het team Levenszaken is - binnen de wettelijke en concernkaders - de zorg voor de bij het team passende beleidsvoorbereiding, de werkuitvoering, de interne controle en de evaluatie gericht op het gebied van:

- basisregistratie personen
- burgerlijke stand
- verkiezingen
- reisdocumenten
- rijbewijzen
- grensgemeente
- Registratie Niet-Ingezetenen

Team Levenszaken levert een belangrijke bijdrage aan betrouwbare en klantgerichte dienstverlening. Daarnaast streven we naar moderne dienstverlening die aan de maat is. De basis op orde. Daarom investeert team Levenszaken onder meer in de vervanging van de huidige systemen voor klantgeleiding en de dienstverlening in de publiekshal. Van het eenvoudig maken van een afspraak, online of via de telefoon, tot het uiteindelijke bezoek aan het stadskantoor. Een 'klantreis' die vlekkeloos moet verlopen. Online waar het kan en persoonlijk waar het moet.

Best Value

De gemeente Venlo heeft gekozen voor een hybride aanbestedingswijze en voert deze openbare aanbestedingsprocedure uit met een aantal elementen uit de filosofie en methodiek van Best Value (BV) ofwel Prestatie Inkoop. Binnen deze aanbestedingsprocedure zal de inschrijving en beoordeling plaatsvinden op basis van onderdelen van de methodiek van Best Value. Dit wordt verder toegelicht in **Bijlage 11**.

BV is een inkoopmethodiek die maximaal ruimte geeft aan Inschrijvers om hun toegevoegde waarde te laten zien en hoe ze zich op basis van dominante informatie onderscheiden ten opzichte van de concurrentie. Resultaat hierbij is: een Inschrijver die ruimte krijgt om verantwoordelijkheid te nemen.

Wezenlijk onderdeel van de filosofie is dat de gemeente Venlo de inschrijver de te behalen doelen aangeeft (zie hieronder) en niet gaat voorschrijven hoe de aanbestede opdracht uitgevoerd moet worden; de inschrijver is immers de expert.

Dit houdt in dat het de inschrijver vrij staat en er met nadruk toe wordt uitgenodigd om een eigen invulling van de aanbestede opdracht aan te bieden, binnen de in deze inschrijvingsleidraad en bijlagen aangegeven uitgangspunten, eisen en randvoorwaarden.

De methodiek geeft de gemeente Venlo een goed inzicht in het eindresultaat van de te leveren dienstverlening op het gebied van kwaliteit, planning en financiën. In plaats van nadruk op controle achteraf ligt bij Best Value de focus op het voortraject.

Beoordeling van de inschrijvingen vindt niet alleen plaats op basis van prijs, maar ook op grond van een risicodossier en kansendossier. Met name daar kan de inschrijver laten zien wat hij waard is: welke harde toegevoegde waarde kan inschrijver leveren?

Definities Best Value (BV)

BV

Best Value (Prestatie Inkoop).

Concretiseringsfase

De fase na de beoordeling, waarin een gedegen onderbouwing plaats vindt van de Inschrijving van de beoogde Inschrijver.

Kansendossier

Het door Inschrijver ingediende dossier, onderdeel uitmakend van het Risico- en kansendossier, met geïdentificeerde kansen voor de Opdracht.

Plan van Aanpak / implementatieplan

De gedurende de Concretiseringsfase door de beoogde Inschrijver op te stellen uitwerking van de uit te voeren Opdracht in detail, waarin Inschrijver aangeeft hoe deze het door hem beloofde resultaat zal bereiken inclusief de op te leveren producten c.q. functionaliteiten en de **gepresenteerde** oplossing.

Prestatieonderbouwing

Het document waarin Inschrijver aangeeft waarom deze in staat is de Opdrachtomschrijving (de te leveren prestatie) c.q. projectdoelstellingen binnen de aangegeven randvoorwaarden voor onderhavige opdracht te realiseren, onderbouwd met verifieerbare uitvoeringsinformatie.

Risicodossier

Het door Inschrijver ingediende dossier, onderdeel uitmakend van het Risico- en kansendossier, met geïdentificeerde risico's voor de Opdracht met bijbehorende maatregelen ter beheersing van die risico's.

Inleiding

Algemene doelstelling:

Het te verwerven Klantgeleidingssysteem dient minimaal te gaan bestaan uit de onderstaande **samenwerkende** elementen:

- Planning en geleiding van afspraken (wachtrijmanagement)
- Personeelsplanning
- Betalen van burgerzakenproducten

Algemeen Doel 1:

Reductie van complexiteit: Om de klantstromen naar de Publiekshal in de stadswinkel van het stadskantoor in goede banen te leiden (klantgericht, effectief en efficiënt) dient samenwerkende hardware en software te worden ingezet ten behoeve van de klantgeleiding (het oproepen van klanten voor balies), het (online) reserveren en wijzigen of annuleren van balieafspraken, het doen van cash- en pinbetalingen en het plannen/roosteren van personeel op balieafspraken.

Algemeen Doel 2:

Beheersbaarheid: De gemeente Venlo is voornemens om een overeenkomst aan te gaan met de leverancier die het meest complete, klantgerichte (zo duidelijk, intuïtief en eenvoudig mogelijk), efficiënte, effectieve, beheersbare en toekomstgerichte pakket van klantgeleiding voor ingezetenen (inwoners en bedrijven van de gemeente Venlo) alsook de niet ingezetenen (grensgemeente en RNI) kan aanbieden. De oplossing moet voor alles gebruiksvriendelijk zijn.

(Project-) doelstellingen die door Inschrijver bereikt moeten worden (de te leveren Prestaties):

1. Het in het Stadskantoor van de gemeente Venlo vervangen van het huidige klantgeleidingssysteem door een nieuw toekomstbestendig klantgeleidingssysteem (bestaande uit de hierboven genoemde samenwerkende elementen) en dit systeem, inclusief benodigde hardware, gebruiksklaar te installeren en implementeren (inclusief training of instructie) en eventuele data te converteren of migreren, of werkprocessen aan te passen.
2. Door garantie, deugdelijk onderhoud (preventief en correctief, met Service Levels en KPI's) en proactieve serviceverlening en advisering dient de oplossing altijd dusdanig te functioneren dat de bedrijfsvoering niet wordt verstoord en gebruikers (klanten) en medewerkers intuïtief, efficiënt en effectief van de oplossing gebruik kunnen maken zoals dat met dergelijke apparatuur en systemen bedoeld is, gedurende de maximale looptijd van de overeenkomst (oplossing dient 'mee te groeien' met de innovatieve mogelijkheden die gedurende de looptijd van de overeenkomst ontstaan).

Gemeente Venlo wenst de te leveren hardware ten behoeve van de te leveren prestaties niet aan te schaffen, maar deze af te nemen in de vorm van operational lease waarbij eigendom, onderhoud en vervanging de verantwoordelijkheid van leverancier blijft.

Opdrachtomschrijving

De gemeente Venlo (hierna: de gemeente) is voornemens één overeenkomst af te sluiten met betrekking tot het leveren, implementeren en onderhouden van een klantgeleidingssysteem, software en hardware, en de daaraan gerelateerde dienstverlening.

De gemeente wil met de aanbesteding minimaal een compleet pakket van klantgeleiding - een systeem - aanschaffen, inclusief opleiding, implementatie, migratie, licenties en ondersteuning, bestaande uit innovatieve en toekomstbestendige oplossingen voor:

- het maken van afspraken – door een klant of door een gebruiker van het systeem
- het oproepen en geleiden van klanten naar de juiste balie,
- het doen van betalingen door een klant na afname van product of dienst,
- het ondersteunen van de personeelsplanning ten behoeve van het baliepersoneel.

Het systeem moet in staat zijn om te gaan met de wisselende vraag vanuit de klant én vanuit de gemeente. Hiervoor moet het systeem op een intelligente wijze balies en medewerkers bij en af kunnen schakelen om aan de normen te blijven voldoen.

Het systeem moet klanten in staat stellen hun afspraken binnen de gestelde standaarden te kunnen plannen, wijzigen of annuleren. Het systeem moet dit ondersteunen met zo min mogelijk handmatige acties en een zo efficiënt mogelijke inzet van balies en medewerkers.

Management moet de beschikking krijgen over rapportages (real-time en historisch). De gegevens moeten ontsloten kunnen worden ten behoeve van andere systemen en/of het datawarehouse.

En uiteraard moet het systeem veilig en betrouwbaar zijn en zodanig schaalbaar dat het onder alle omstandigheden vlot blijft reageren.

De gemeente streeft zoveel als mogelijk naar een systeem waarbij de klant zo veel mogelijk zonder hulp of tussenkomst van de gemeente zijn weg kan vinden (zelfbediening) waarbij de dienstverlening aan de klant zo intuïtief en gebruiksvriendelijk mogelijk is ingericht. Voor de gemeente en de klanten mag de zelfbediening geen vragen oproepen en de inrichting moet zo duidelijk mogelijk zijn.

Daarbij moet het voor de functioneel beheerders van de gemeente eenvoudig zijn binnen de systemen zelf aanpassingen te doen als de actuele situatie daar om vraagt (functioneel beheerders kunnen zelf het nodige doen zonder tussenkomst van de inschrijver).

Bijzonder voor de gemeente is dat zij ook een RNI-loket heeft en dat het in Venlo mogelijk is voor Nederlanders die woonachtig zijn in het buitenland om een Nederlands reisdocument aan te vragen. Leverancier moet hier expliciet rekening mee houden.

Voor het betalen van de producten dient de inschrijver te voorzien in het vervangen, plaatsen en onderhouden (operational lease) van minimaal 10 PIN automaten (het definitieve aantal wordt samen vastgesteld tijdens concretisering). Deze moeten op z'n minst voorzien zijn van de mogelijkheid tot contactloos betalen en retourpinnen.

Daarnaast zou de gemeente Venlo het op prijs stellen als leverancier twee automaten voor cash geld verwerking – en bij voorkeur ook met mogelijkheid tot PIN betaling – op strategische plekken in de publiekshal plaatst (operational lease).

De gemeente is op zoek naar een partner die gedurende de looptijd van de overeenkomst actief met de gemeente meedenkt over toekomstige kansen en mogelijkheden. Indien de inschrijver nieuwe functionaliteit voorziet of aanbiedt, wordt door de inschrijver proactief met de gemeente besproken of dit voor de gemeente een toegevoegde waarde heeft. Omgekeerd, als de gemeente nieuwe mogelijkheden ziet, zal de inschrijver proactief meewerken deze mogelijkheden te realiseren. De samenleving verandert en de gemeente verandert mee. Inschrijver stelt zich proactief als een echte partner op.

Gewenste situatie

De volgende (niet-limitatieve) uitgangspunten dienen bij het aanbieden en de implementatie van een klantgeleidingssysteem te worden gehanteerd, waarbij duidelijk moet zijn dat het klantgeleidingssysteem dat wordt gewenst, diverse aspecten heeft:

- Allereerst helpt het klanten om altijd en overal te weten waar ze moeten zijn.
- Ze kunnen zelf, met of zonder tussenkomst van een medewerker van de gemeente, een afspraak maken. Daarnaast weten ze, wanneer ze in het stadskantoor aankomen, waar ze moeten zijn, wat de actuele wachttijd is en op welke

plaats ze in de wachtrij staan. Het systeem moet op diverse manieren de klant kunnen voorzien van oproep informatie.

- De afspraak in het stadskantoor zal soepel verlopen omdat de klant, voordat zij of hij naar de afspraak is gekomen, alle benodigde informatie van ons heeft ontvangen (zoals wat moet worden meegenomen en dergelijke).
- Een klant moet direct aan de balie haar of zijn product kunnen betalen op de door de klant gewenste en door de gemeente geaccepteerde wijze, zoals met PIN, contant, betrouwbare betaalverzoeken, creditkaart en contactloos of welke andere algemeen geaccepteerde wijze nu of in de toekomst beschikbaar is.
- Wanneer een medewerker aan de balie werkt, ziet hij of zij direct waarvoor de volgende klant komt en welke extra informatie er beschikbaar is. Ook ziet de medewerker of er nog wachtende klanten zijn, zodat een beschikbare baliemedewerker direct kan inspringen bij oplopende wachttijden.
- Voor de gemeente helpt het klantgeleidingssysteem om de klant beter te bedienen en een efficiëntere bedrijfsvoering in te richten. Dit gebeurt onder meer door standaard bruikbare informatie te geven voor zowel de dagelijkse aansturing als de planning van mensen en middelen op de (middel)lange termijn.
- Op basis van historische gegevens uit de planningsmodule willen we een goede forecast geven voor de personeelsbezetting in een bepaalde periode én voor het inroosteren van de medewerkers, rekening houden met skills en beschikbaarheid van medewerkers.
- Rapportages zijn flexibel in te richten en te delen tussen gebruikers van het klantgeleidingssysteem. Hierbij is het van belang dat zowel operationele informatie als managementinformatie kan worden geleverd, ook voor (historische) analyse.

Nota bene: waar we in de opdrachtomschrijving spreken over klant, bedoelen we burgers en bedrijven uit Venlo, niet-ingezetenen en Nederlandse burgers die in het buitenland wonen en de gebruikers van het klantgeleidingssysteem.

Inschrijver dient bij gunningcriterium 1. Prestatieonderbouwing (bijlage 6) te beschrijven hoe inschrijver aantoont dat inschrijver de opdracht (de te leveren prestaties) doorgrondt en met zijn oplossingsrichting de hierboven beschreven projectopdracht en -doelstellingen van / voor de gemeente zal realiseren.

De prestatieonderbouwing bestaat uit 2 delen, de kwalitatieve prestatieonderbouwing en de planning (project / implementatieplan- en fasering). Inschrijver dient te voldoen aan wat hierover in **Bijlage 2** (programma van eisen) is beschreven.

Plattegronden

Ruimtelijke weergave van de begane grond van het stadskantoor waar klantgeleiding nodig is, met weergave van de positie van de gastdames en -heren, klantzoulen, balies etc. is te vinden in **Bijlage 13** (platte grond publiekshal).

Openingstijden

Openingstijden Stadskantoor

- Maandag tot en met donderdag 08:00 – 20:00 uur
- Vrijdag 08:00 – 17:00 uur

Planning

De gemeente verwacht dat uiterlijk 20 juni 2022 het volledige systeem in gebruik is genomen (zie voor meer informatie paragraaf 3.2 in deze inschrijvingsleidraad).

ICT Architectuurplaat

Gemeente Venlo werkt met een ICT architectuur. De ICT architectuurplaat die van belang is voor de leverancier vindt u terug in **bijlage 15** (architectuurplaat klantgeleiding).

Kengetallen

De klant kan bij de gemeente voor ruim 20 producten in het stadskantoor een afspraak inplannen. De producten met de grootste klantenstroom zijn:

- Rijbewijs;
- Reisdocumenten;
- Burgerlijke stand;
- Verhuizingen vanuit buitenland;
- Register niet-ingezetene;
- Grensgemeente (reisdocumenten Nederlanders woonachtig in het buitenland).

In onderstaande tabel is inzichtelijk gemaakt hoeveel aantallen wij van deze producten verwachten het komende jaar:

	# klanten	# bezoeken	# klanten	# bezoeken
	2021	2021	2022	2022
Rijbewijs	9841	19682	8020	16040
Reisdocumenten	8998	17996	5198	10396
Burgelijke stand	2000	2000	2000	2000
Verhuizen vanuit buitenland	1500	1850	1500	1850
Register niet-ingezetene	22500	22500	22500	22500
Grensgemeente	1869	3738	1292	2584
	46708	67766	40510	55370

Noot 1: voor sommige producten dient de klant vaker dan één keer aan de balie te komen, vandaar het onderscheid tussen aantal klanten en aantal bezoeken

Noot 2: alle getallen zijn schattingen.

Naast deze producten moet er uiteraard rekening worden gehouden met de overige producten waarvoor klanten in het stadskantoor terecht kunnen.

De genoemde aantallen zijn zuiver indicatief. De aantallen van de voorgaande jaren geven namelijk geen betrouwbare maatstaf om de precieze omvang van de opdracht vast te stellen. De gemeente Venlo geeft geen (omzet)garanties. Inschrijvers kunnen aan deze gegevens dan geen (impliciete) verwachtingen en/of rechten ontleen.

Voor een uitvoerige beschrijving van de opdracht wordt verwezen naar het programma van eisen zoals opgenomen in **Bijlage 2** van deze inschrijvingsleidraad.

2.1.2 Percelenindeling

Met in acht name van het bepaalde in artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012 is beoordeeld of onderhavige opdracht voor een klantgeleidingssysteem verdeeld kan worden in percelen.

De gemeente heeft behoefte aan een geïntegreerde totaaloplossing, waarbij de levering, het beheer en het onderhoud van klantgeleidingssysteem bij één marktpartij ligt. Dergelijke geïntegreerde totaaloplossingen worden ook door leveranciers op de markt aangeboden. Apart aanbesteden leidt tot een toename van administratieve lasten en kosten, een langere

doorlooptijd en eventuele discussies tussen partijen over verantwoordelijkheden en eventuele aansprakelijkheden.

De gemeente wil zowel medewerkers als bezoekers volledig ontzorgen en wenst uitdrukkelijk niet in een situatie terecht te komen waarin twee of meer leveranciers (de werking van) het product van een andere leverancier de schuld geven in het geval de oorzaak van een technische storing onduidelijk is waardoor er technische problemen, beheer problemen of organisatorische risico's kunnen ontstaan die de dienstverlening ten behoeve van het klantgeleidingssysteem kunnen schaden.

Door deze verantwoordelijkheid bij één inschrijver neer te leggen wordt dit voorkomen en wordt maximaal aan de behoeften van de gemeente tegemoetgekomen. Voor inschrijvers bestaat wel de mogelijkheid om met een combinant of een onderaannemer in te schrijven.

2.1.3 CPV-codering

De volgende CPV-codering is van toepassing:

- Diensten voor klantenservice 79342320-2
- Dienstverlening voor klanten 79342300-6
- Begeleidingsdiensten 79998000-6
- Diensten voor begeleiding 85312310-5
- Software en informatiesysteem 48000000-8
- Installatie van hardware 51611100-9
- Planningsystemen 30196000-9

2.1.4 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt de gemeente Venlo zich het recht voor om de opdracht als volgt te wijzigen:

- De oplossing dient 'mee te groeien' met de innovatieve mogelijkheden die gedurende de looptijd van de overeenkomst ontstaan.
- Forecasting van personeelsinzet, hiermee bedoelen we dat het systeem actief meedenkt over de planning.
- Oplossing opschalen naar andere teams. Indien gemeente Venlo het aangeboden systeem voor meer afdelingen en teams wil gaan gebruiken (meer medewerkers) moet dit mogelijk zijn.
- Aansluitend op het vorige punt: wellicht zal er ten behoeve van het gemeentearchief een aanvullende voorziening voor het doen van betalingen door een klant na afname van product/dienst aan de balie worden afgenomen.

2.2 Contractuele voorwaarden

De overeenkomst voor klantgeleiding wordt aangegaan voor de duur van vier jaar. Daarna kan de overeenkomst met viermaal (4) voor een periode van twee (2) jaar verlengd worden, met een opzegtermijn voor de gemeente van drie (3) maanden en een opzegtermijn voor inschrijver van twaalf (12) maanden.

De gemeente heeft geen plicht gebruik te maken van de verlengingsopties in de overeenkomst. Een verlenging van de overeenkomst geschiedt in beginsel onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

Op de uitvoering van de overeenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT), versie 2020, inclusief bijbehorende Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen) zoals opgenomen in **Bijlage 4** en **Bijlage 4A** van deze inschrijvingsleidraad, aanvullend van toepassing. De toepasselijkheid van de algemene (levering)voorwaarden van de inschrijver

of voorwaarden van derden (waaronder die van onderaannemers en hulppersonen) is nadrukkelijk uitgesloten.

2.3 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

2.4 Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De gemeente Venlo stimuleert het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Dit wordt gezien als een bedrijfsconcept waarbij naast de factor winst ook de factoren mens en milieu worden meegenomen in de ondernemingsbeslissingen en in de beoordeling van de ondernemingsresultaten. Hieronder wordt nader uitgewerkt in hoeverre voor deze aanbesteding eisen en criteria zijn opgenomen op het gebied van milieu, sociale voorwaarden en social return.

2.4.1 Milieucriteria

De door de Rijksdienst opgestelde MVI-criteriatool kent geen duurzaamheidscriteria inzake klantgeleiding.

2.4.2 Social return (als bijzondere uitvoeringsvoorwaarden)

De ervaring leert dat Inschrijvers graag de maatschappelijke verantwoordelijkheid op zich nemen om mensen uit de SROI-doelgroep een kans te geven. Bovendien hebben Inschrijvers zo zelf de mogelijkheid om vakkrachten op te leiden en daarmee voldoende vakmanschap op de arbeidsmarkt beschikbaar te houden.

De minimumeis is dat 5% van de arbeidscomponent van de opdrachtwaarde terugvloeit naar mogelijkheden om deze maatschappelijke verantwoordelijkheid in te vullen. Deze invulling hoeft niet per definitie aan deze opdracht gekoppeld te zijn, hier kan ook op basis van maatwerkafspraken invulling aan worden gegeven.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Publicatie en inschrijvingstermijn

De in deze inschrijvingsleidraad vermelde behoefte is gepubliceerd in TenderNed (<http://www.tenderned.nl>) en, indien van toepassing, in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu/TED>).

Als sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving geldt de planning in paragraaf 3.2.

De inschrijving dient digitaal op TenderNed te worden gedaan. Voor zover inschrijver onbekend is met het digitaal inschrijven via www.tenderned.nl wordt verzocht tijdig (ruim vóór de sluitingsdatum) kennis te nemen van de werkwijze van dit portaal.

Uitsluitend ingeval van een aantoonbare storing op www.tenderned.nl waardoor het niet mogelijk is de inschrijving tijdig digitaal in te dienen, dient vóór de sluitingstermijn telefonisch contact opgenomen te worden met de contactpersoon in paragraaf 1.2.

Indien voor de contactpersoon aannemelijk is dat er sprake is van een aantoonbare technische storing stelt hij zijn e-mailadres beschikbaar zodat de inschrijver via die weg alsnog vóór de sluitingstermijn zijn inschrijving kan doen. De storing is aantoonbaar indien dit blijkt uit het onderhoud- en storingsoverzicht van TenderNed.

3.2 De planning

Onderstaand treft inschrijver het tijdsplan van de aanbestedingsprocedure.

De data met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de inschrijving gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden de gemeente Venlo niet. De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. Dit geldt ook voor andere datums en/of (oplever- of ingebruikname)termijnen in deze inschrijvingsleidraad en/of bijlagen.

Overzicht tijdsplan aanbestedingsprocedure:

Activiteit	Datum
Publicatie aankondiging van opdracht op TenderNed	woensdag 24 november 2021
Sluitingsdatum voor het stellen van vragen voor de 1 ^{ste} nota van inlichtingen	woensdag 8 december 2021 10.00 uur
Beschikbaar stellen van de 1 ^{ste} nota van inlichtingen	maandag 13 december 2021
Sluitingsdatum voor het stellen van vragen voor de 2 ^e nota van inlichtingen	woensdag 15 december 2021 15.00 uur
Beschikbaar stellen van de 2 ^e nota van inlichtingen	vrijdag 17 december 2021
Sluitingsdatum en tijdstip voor het indienen van de digitale inschrijving via tenderned.nl	maandag 10 januari 2022 9:00 uur
Beoordeling van de inschrijvingen	dinsdag 11 januari - dinsdag 25 januari 2022
Demodag	donderdag 21 januari 2022
Concretiseringsfase	woensdag 26 januari - vrijdag 25 februari 2022
Interne bestuurlijke besluitvorming	maandag 28 februari - vrijdag 25 maart 2022
Bekendmaking gunningsvoornemen	maandag 28 maart 2022
Opschortende termijn (vervaltermijn - 20 kalenderdagen na bekendmaking gunningsvoornemen)	zondag 17 april 2022
Definitieve gunning	maandag 18 april 2022
Implementatie-periode	dinsdag 19 april - vrijdag 17 juni 2022
Beoogde in gebruikname van het nieuwe systeem	maandag 20 juni 2022

3.3 Voorwaarden inschrijving

3.3.1 Voorwaarden voor combinaties en onderaanneming

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen/rechtspersonen, hetzij als hoofd- of onderaannemer) op deze aanbestedingsprocedure inschrijven. Indien de gemeente Venlo heeft geconstateerd dat is ingeschreven in strijd met de hiervoor genoemde eisen dan zijn de betrokken inschrijvingen ongeldig.

Indien de inschrijver niet zelfstandig de opdracht kan of wenst uit te voeren, is de mogelijkheid aanwezig om zich aan te melden in samenwerking met andere ondernemingen. Een samenwerkingsverband kan op twee manieren:

1. als combinatie van ondernemingen, of
2. als hoofdaannemer met onderaannemers.

Een onderneming mag zich slechts éénmaal aanmelden: óf als individuele inschrijver óf als deelnemer in een combinatie óf als hoofdaannemer met onderaannemer(s).

3.3.2 Combinatie

De combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de opdracht.

Een wijziging in de samenstelling van de combinatie (ook na gunning van de opdracht) is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Venlo en in ieder geval op voorwaarde dat:

- tenminste één van de oorspronkelijke combinanten resteert; en
- de overgebleven ondernemer zelfstandig of de nieuwe combinatie als geheel voldoet aan de voorwaarden van de opdracht en de geschiktheidseisen; en
- de andere inschrijvers niet worden benadeeld.

Terugtrekking van een combinant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Venlo leidt er toe dat de inschrijver zich als geheel terugtrekt uit de aanbestedingsprocedure.

3.3.3 Hoofdaannemer/onderaannemer (beroep op een derde)

Indien een hoofdaannemer een beroep doet op een onderaannemer voor bepaalde geschiktheidseisen moet deze onderaannemer ook daadwerkelijk worden ingezet op opdracht. De hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst, ook voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde derde. Indien een holding een inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.

Een wijziging in de in te zetten onderaannemer (waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan een geschiktheidseis) is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Venlo en in ieder geval op voorwaarde dat de toestemming van de gemeente Venlo geen verandering van voorwaarden inhoudt die zou hebben geleid tot andere inschrijvers of de keuze voor een andere inschrijving.

Als een verzoek tot deelname wordt ingezonden door een samenwerkingsverband, als bedoeld in dit hoofdstuk (voorwaarden inschrijving), dient:

- iedere deelnemer (ook een onderaannemer indien deze wordt ingezet om te voldoen aan de geschiktheidseisen, zie toelichting bij deel II onderdeel C in de UEA) van een

samenwerkingsverband dient het UEA te ondertekenen waarbij alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de overeenkomst, en

- dit te worden aangegeven in deel II onderdeel A en C van de verklaring. Hieruit dient naar voren te komen wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde tegenover de gemeente Venlo mag optreden en voor welk deel van de geschiktheidseisen ondergetekende aan de gestelde eisen voldoet, dan wel een beroep doet op (een van) de andere deelnemer(s) aan het samenwerkingsverband.

3.4 Gestanddoeningstermijn van de inschrijving

De inschrijving van inschrijver dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen vanaf het moment van de sluitingsdatum van de inschrijving. Gedurende deze periode heeft de aanbidding het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien deze aanbestedingsprocedure leidt tot een kort geding of hoger beroep naar aanleiding van het kort geding, dan zal inschrijver de aanbidding gestand doen tot 30 dagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in kort geding of het hoger beroep.

4 Voorwaarden en voorschriften

4.1 Nadere inlichtingen

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelende inschrijver mag worden verwacht. Daarom dient inschrijver bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden tijdig, voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen in de daarvoor bestemde inlichtingenronde.

Mochten er vragen zijn over de inschrijvingsleidraad dan wel onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden worden geconstateerd, dan dienen deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in paragraaf 3.2 via de vragen en antwoordenmodule in het dashboard van TenderNed bij de gemeente Venlo kenbaar te worden gemaakt.

Als verzuimd wordt door inschrijver om vragen te stellen omtrent onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins, kan inschrijver hierover achteraf niet meer (in rechte) klagen. Na publicatie van de laatste nota van inlichtingen wordt verondersteld dat alle documenten helder en eenduidig zijn.

4.2 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning van de opdracht wanneer:

- De inschrijving niet tijdig is ingediend, tenzij er sprake is van een aantoonbare storing bij TenderNed en de gemeente Venlo schriftelijke toestemming heeft gegeven om de inschrijving via een andere weg dan TenderNed in te dienen;
- De inschrijving onder voorwaarden of met voorbehouden is gedaan;
- De gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is, tenzij sprake is van een herstelbare fout (zie paragraaf 4.2.1).

4.2.1 Herstelbare fouten

Inschrijvers dienen zorg te dragen dat zij alle benodigde documenten volgens de (invul-) instructies van de gemeente Venlo tijdig bij het indienen van een inschrijving uploaden in TenderNed. In bepaalde situaties is het toegestaan om eventuele vergissingen en/of vormfouten na het indienen van inschrijving binnen de gestelde termijn te herstellen.

De gemeente Venlo verstaat onder herstelbare fouten in ieder geval (niet-limitatief en voor zover van toepassing):

- een niet volledig ingevuld of het ontbreken van de aanbiedingsbrief en/of rechtsgeldige handtekening;
- het ontbreken van een volmacht;
- het ontbreken van een uittreksel van Kamer van Koophandel;
- het ontbreken van een verklaring inzake onderaanneming;
- het ontbreken van ISO-certificaten of vergelijkbare documenten.

Voornoemde documenten kunnen na sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving (op verzoek van de gemeente Venlo **binnen twee werkdagen**) worden hersteld of worden aangevuld. ISO-certificaten of vergelijkbare documenten dienen wel gedateerd te zijn voor het einde van de inschrijvingstermijn. Door in zulke situaties een herstelmogelijkheid te bieden wijzigt de (kern van de) inschrijving inhoudelijk niet en wordt de mededinging niet geschaad. Het niet voldoen aan zulke verzoeken of voorwaarden zal van rechtswege leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Overige situaties die niet in paragraaf 4.2.1 of elders in deze inschrijvingsleidraad of bijlagen zijn beschreven worden beoordeeld door de inkoopadviseur.

4.2.2 Niet-herstelbare fouten

Onder een niet-herstelbare fout wordt verstaan (niet-limitatief en voor zover van toepassing):

- het (gedeeltelijk) ontbreken van een prijzenblad of een niet volledig ingevuld prijzenblad, tenzij het laten herstellen of aanvullen van het prijzenblad niet leidt tot een andere (totale) inschrijfsom;
- het (gedeeltelijk) ontbreken van (één van de) inschrijfformulier(en) kwaliteit, tenzij in de inschrijvingsleidraad anders is bepaald;
- wanneer een inschrijver heeft nagelaten wijzigingen in het prijzenblad of inschrijfformulier kwaliteit, gecommuniceerd in de inlichtingenronde(n), in haar inschrijving door te voeren waardoor een objectieve vergelijking tussen inschrijvingen niet mogelijk is.

4.3 Taal

De inschrijving en alle overige informatie dienen volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld, tenzij de gemeente Venlo schriftelijk aangeeft dat hiervan kan worden afgeweken.

4.4 Kosten inschrijving

De gemeente Venlo verstrekt geen vergoeding aan inschrijver voor gemaakte kosten in verband met het voorbereiden van de inschrijving; inschrijver doet dit geheel voor eigen rekening en risico. Door het indienen van een inschrijving stemt inschrijver volledig en expliciet in met dit voorbehoud.

4.5 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het doen van een inschrijving garandeert inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.

4.6 Voorbehouden aanbestedende dienst

De volgende voorbehouden zijn op de aanbestedingsprocedure van toepassing:

- a) het recht om alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenties te benaderen;

- b) de gemeente is niet verplicht interne (aanbestedings-) documenten, zoals resultaten van evaluaties, offertevergelijkingen, en adviezen aangaande de gunning aan inschrijver(s) bekend te maken;
- c) de gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen, zoals o.a. budgettaire of politieke redenen, op ieder gewenst moment tijdelijk te staken of definitief (zonder gunningsplicht) te beëindigen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure, tenzij in de inschrijvingsleidraad anders is bepaald;
- d) de gemeente is gerechtigd de overeenkomst met de inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, een verplichte of facultatieve uitsluitingsgrond na gunning van de opdracht van toepassing is, de overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gedeerde winst of andere schade worden ontleend;
- e) alle door inschrijver als onderdeel van de inschrijving aangeboden informatie en documentatie worden eigendom van de gemeente Venlo. Verzoeken om retourzending worden niet gehonoreerd.

4.7 Gebruik merknamen of typen

De gemeente wijst erop dat op die plaatsen in deze inschrijvingsleidraad waar mogelijk wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés en waar dit niet vermeld staat, het gestelde in artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is op het bewuste tekstdeel. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede "of daarmee gelijkwaardig" te lezen.

4.8 Wachtkamerregeling

Indien na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen is de gemeente Venlo gerechtigd (het restant van) de opdracht uit te laten voeren door de rechtmatig opvolgende inschrijver van de oorspronkelijke aanbestedingsprocedure tegen door die inschrijver bij de oorspronkelijke aanbestedingsprocedure geoffreerde voorwaarden indien het verzoek na definitieve gunning wordt gedaan, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aangebestedingsprocedure noodzakelijk is.

4.9 Klachtenprocedure

Klachten kunnen worden ingediend via het e-mailadres: inkoop@venlo.nl. De klacht zal in behandeling genomen worden en de klager zal per omgaande in kennis worden gesteld van de verwachte termijn van afhandeling van de klacht.

Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitspraak op de ingediende klacht, dan kan de klager zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA). Indien klager een klacht indient bij de hiervoor genoemde Commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de gemeente Venlo de klager een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan inkoop@venlo.nl.

Wellicht ten overvloede vermeldt de gemeente Venlo de onderstaande punten:

- Het staat klager vrij een gerechtelijke procedure (kort geding) aanhangig te maken;
- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. De gemeente Venlo is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure;

- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de gemeente Venlo tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

4.10 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, wordt beslecht door de Rechtbank Limburg.

5 Selectie

5.1 De uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het UEA

Op deze aanbestedingsprocedure zijn van toepassing de verplichte uitsluitingsgronden conform artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012, voor zover aangevinkt in het UEA (deel III A). Verwezen wordt naar het UEA.

Daarnaast zijn de facultatieve uitsluitingsgronden conform artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, voor zover aangevinkt in het UEA (deel III B en C), van toepassing. Verwezen wordt naar het UEA.

Door het ondertekenen van de UEA geeft inschrijver aan dat geen uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 en artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn.

LET OP!

De inschrijver die voor gunning van de aanbestede opdracht in aanmerking komt dient op eerste verzoek binnen 7 kalenderdagen aan te tonen dat de uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012 en de op deze aanbestedingsprocedure van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 niet van toepassing zijn. In eerste instantie wordt dit via het UEA getoetst.

Indien u in aanmerking komt voor voorlopige gunning dient inschrijver – daaronder begrepen de leden van het samenwerkingsverband, onderaannemers en derden die ook een UEA hebben moeten indienen – ter onderbouwing van de UEA, de volgende bewijsmiddelen over te leggen:

- Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar;
- Een verklaring van de belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale sector opdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen.

Aanvragen voor een GVA dienen bij Justis, afdeling COVOG te worden ingediend. Dit kan via de website: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Voor wat betreft de Gedragsverklaring Aanbesteden wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de aanvraagtermijn hiervan tenminste 4 tot 8 weken kan zijn. Er bestaat geen spoedprocedure voor het aanvragen van een GVA. Eenmaal afgegeven is de GVA 2 jaar geldig.

Buitenlandse bedrijven kunnen geen GVA aanbesteden aanvragen bij Justis. Een gelijkwaardig formulier uit het land waar de inschrijver is gevestigd volstaat. Ontbreekt dit document dan kan deze vervangen worden door een verklaring onder ede of door een plechtige verklaring.

BELANGRIJK!

Inschrijver dient de Gedragsverklaring Aanbesteden en verklaring van de Belastingdienst uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na het voornemen tot gunnen te overleggen. De gemeente adviseert inschrijver om, na ontvangst van deze inschrijvingsleidraad, na te gaan in hoeverre inschrijver al beschikt over een Gedragsverklaring Aanbesteden en een verklaring van de Belastingdienst.

Het aanvragen van een Gedragsverklaring Aanbesteden en verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Het is dus belangrijk - voor zover de inschrijver / combinant / onderaannemer / derde nog niet beschikt over een Gedragsverklaring Aanbesteden en een verklaring van de Belastingdienst - die tijdig aan te vragen!

Het op eerste verzoek van de gemeente niet tijdig indienen van de Gedragsverklaring Aanbesteden, verklaring van de Belastingdienst en een non-faillissementsverklaring kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

De gemeente Venlo behoudt zich daarnaast het recht voor de integriteit van de inschrijver volgens de Wet Bevordering integriteit beoordelingen door het openbaar bestuur (BIBOB) te toetsen bij het landelijk bureau BIBOB.

5.2 Geschiktheidseisen

Na de beoordeling op basis van verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden vindt een beoordeling plaats op basis van de geschiktheidseisen. De inschrijver verklaart door middel van inschrijving en het ondertekenen van de UEA te voldoen aan de onderstaande geschiktheidseisen.

5.2.1 Beroepsbevoegdheid

De inschrijving dient rechtsgeldig en door een bevoegd persoon namens inschrijver te worden ondertekend. De bevoegdheid van de ondertekenaar dient te blijken uit een actueel, uittreksel bewijs, waaruit blijkt dat de inschrijver is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van Inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Met actueel wordt bedoeld een geldig bewijs van Inschrijving dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden (terugrekenend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening van de inschrijving). Indien ondertekend wordt door een gemachtigde dient (een kopie van) de machtiging toegevoegd te worden aan de inschrijving.

Ten overvloede wijzen wij inschrijver hierbij op het volgende. Controleer of het uittreksel handelsregister ten aanzien van de ondertekenaar een bevoegdheidsbeperking bevat. In het uittreksel handelsregister kan bijvoorbeeld staan dat de betreffende persoon slechts bevoegd is overeenkomsten aan te gaan tot een bepaald bedrag. De betreffende persoon is dan slechts bevoegd indien dat bedrag gelijk is of hoger is dan de geraamde waarde van de opdracht.

5.2.2 Ervaring

In het kader van de technische bekwaamheid wordt de ervaring van inschrijver beoordeeld. Voor de beschrijving van de ervaring dient inschrijver het referentieformulier als opgenomen in **Bijlage 8** te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en dient tegelijk met de inschrijving te worden ingediend.

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Indien de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen dan dient inschrijver per opdrachtgever het formulier in te vullen. Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met meerdere kerncompetenties aan te tonen.

De ervaring wordt beoordeeld op de volgende kerncompetentie(s):

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds november 2018) aantoonbare ervaring met een succesvolle implementatie (uit oogpunt van de referent), beheer en onderhoud van een Klantgeleidingssysteem zoals met deze aanbesteding wordt beoogd (Wachtrijmanagement (Planning en geleiding van afspraken)), met minimaal 30 gebruikers binnen een overheidsorganisatie.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds november 2018) aantoonbare ervaring met een succesvolle implementatie (uit oogpunt van de referent), beheer en onderhoud van een oplossing zoals met deze aanbesteding wordt beoogd ten behoeve van Personeelsplanning, met minimaal 30 gebruikers binnen een overheidsorganisatie.

Kerncompetentie 3:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds november 2018) aantoonbare ervaring met een succesvolle implementatie (uit oogpunt van de referent), beheer en onderhoud van een oplossing zoals met deze aanbesteding wordt beoogd ten behoeve van Betalen, met minimaal 30 gebruikers binnen een overheidsorganisatie.

5.2.3 Kwaliteitsborging

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde in ISO 9001:2015 of een gelijkwaardig certificaat.

Indien een inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de inschrijver na schriftelijk verzoek van de gemeente Venlo ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO 9001:2015 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat.

Indien geen certificaat kan worden overgelegd dan dient een beschrijving te worden gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening en of het product voldoende is geborgd en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit. Bij deze beschrijving dient aandacht te worden besteed aan:

- Visie op kwaliteitszorg;
- Kwaliteitszorgsystemen;
- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van Klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
- Een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

6 Gunning

6.1 Het gunningscriterium EMVI

EMVI: Beste prijs-kwaliteitverhouding

De overeenkomst wordt gegund aan één inschrijver en wel die inschrijver die de beste prijs-kwaliteitverhouding (EMVI) heeft.

Wijze van beoordelen (Beoordelingsproces)

Na sluiting van de inschrijvingstermijn en de toetsing op compleetheid van de inschrijvingen wordt allereerst van iedere inschrijver beoordeeld of de inschrijving voldoet aan alle inschrijvingsvereisten, geschiktheidsvereisten en de eisen zoals beschreven in het programma van eisen. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Bij een positieve beoordeling worden de inschrijvingen geëvalueerd en getoetst aan de hand van de (sub)gunningcriteria, zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad.

De inschrijvingen worden ten opzichte van wat is gevraagd in het gunningscriterium beoordeeld op basis van het beoordelingskader, waarbij wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwaliteitwensen. Ook worden de inschrijvingen ten opzichte van elkaar beoordeeld. Uw inschrijving kan zich dus positief of negatief onderscheiden ten opzichte van de uitvraag en ten opzichte van de overige inschrijvers.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit minimaal drie (3) beoordelaars. De namen en/of de functies van de leden van de beoordelingsteam worden niet vooraf bekend gemaakt, dit om enige vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen en de mededinging te verstoren.

Elke beoordelaar stelt individueel de beoordeling op van de (sub)gunningscriteria Kwaliteit (K1 t/m K4). In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten besproken die hebben geleid tot de individuele waarderings, waarna de definitieve score per (sub-) criterium middels consensus binnen het beoordelingsteam zal worden vastgesteld. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

Na het toetsen van de beoordeling van K1 prestatieonderbouwing, K2 risico-, K3 kansendossier en K4 programma van wensen tijdens de Interviews (het interview zelf wordt niet beoordeeld, maar kan er eventueel wel toe leiden dat scores op prestatieonderbouwing, risico- en kansendossier en het programma van wensen worden aangepast) zal de beste prijskwaliteitverhouding worden bepaald door de toegekende score op het onderdeel kwaliteit en de behaalde score op de inschrijfprijs (P1. en P2.) in de aangegeven verhouding (80% kwaliteit, 20% prijs) in een eindscore.

Het is nu duidelijk welke inschrijver wordt uitgenodigd voor de Concretiseringsfase en welke inschrijver(s) in de wachtkamer komen.

Wachtkamer

Inschrijvers die niet worden toegelaten tot de Concretiseringsfase zullen – tenzij zij een ongeldige Inschrijving hebben gedaan en om die reden zijn uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure – op dat moment echter nog niet definitief worden afgewezen. Zij zullen plaatsnemen nemen in de wachtkamer.

Afhankelijk van het verloop van de Concretiseringsfase, kan de gemeente besluiten inschrijvers in de wachtkamer toe te laten tot de Concretiseringsfase. Als een genodigde van de Concretiseringsfase afvalt, zal de dan hoogst scorende inschrijver uit de wachtkamer worden opgeroepen voor een (nieuwe) Concretiseringsfase.

De gemeente maakt schriftelijk bekend aan alle inschrijvers wie de inschrijver is met wie de Concretiseringsfase wordt ingegaan (hierna: de bekendmaking van het ranking besluit).

Vervolgens zal de gemeente in deze Concretiseringsfase controleren / verifiëren of de Inschrijver met de hoogste totaalscore op kwaliteit en prijs daadwerkelijk voldoet aan de eisen. Indien dit niet (volledig) het geval blijkt te zijn wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten en vindt een nieuwe beoordeling en gunning plaats zoals hierboven beschreven met de eerstvolgende inschrijver uit de wachtkamer.

Voorlopige gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in deze aanbestedingsleidraad gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding én die in de Concretiseringsfase de gemeente overtuigd dat hij daadwerkelijk voldoet aan alle gestelde eisen en voorwaarden, daadwerkelijk de prestatie zoals omschreven gaat leveren en daarmee de gestelde doelen gaat realiseren, binnen het gestelde plafondbedrag.

De inschrijfprijzen van de inschrijvingen worden niet aan de beoordelaars bekend gemaakt totdat de beoordeling van de gunningscriteria Kwaliteit (K1 t/m K4) heeft plaatsgevonden. Op deze wijze zal een zo objectief mogelijke beoordeling van het gunningscriterium kwaliteit plaatsvinden.

Beoordeling van de inschrijvingen geschiedt op basis van de volgende verdeling:

Kwaliteit	Prijs	TOTAAL
80%	20%	100%

6.2 Gunningscriterium Kwaliteit (80%)

Hier wordt beschreven hoe de inschrijvingen worden beoordeeld, welke kwalitatieve (sub-) gunningscriteria worden gehanteerd en hoe deze worden beoordeeld om te komen tot de keuze voor de inschrijver met wie de Concretiseringsfase wordt ingegaan.

De beoordeling van de Kwaliteit vindt plaats op basis van de uitwerking die door inschrijver is gegeven op de subcriteria Kwaliteit. Deze subcriteria met de daarbij gevraagde uitwerking is opgenomen in **Bijlage 6** van deze inschrijvingsleidraad.

In overzicht betreft het de volgende subcriteria:

Sub criterium	Onderwerp	Maximale score per beoordelaar	Weging	Maximale score na weging
1	Prestatieonderbouwing	10	45	450
2	Risicodossier	10	10	100
3	Kansendossier	10	15	150
4	Programma van wensen (Bijlage 12)	10	10	100
	Totaal			800

Uitgangspunt is dat de inschrijver een aanbodscoope beschrijft, die is gebaseerd op realistische aannames die afgeleid kunnen worden uit de documentatie. Daarbij geldt, dat risicobeheer nadrukkelijk onderdeel uitmaakt van de opdracht.

Van inschrijver wordt verwacht, dat hij de meest belangrijke risico's die zich voor kunnen doen, identificeert en hiervoor effectieve beheersmaatregelen formuleert. Indien die

beheersmaatregelen kosten met zich meebrengen, dienen deze meegenomen te worden in de inschrijfprijs. Met andere woorden: inschrijver is met zijn aanbodscoope en het risicobeheer in staat alle (project-) doelstellingen als bedoeld in deze inschrijvingsleidraad en bijbehorende bijlagen te realiseren.

Deze (project-) doelstellingen moeten kunnen worden gerealiseerd **zonder dat daarvoor een kans nodig is**. De kansen vormen extra's bovenop de door Inschrijver gedefinieerde aanbodscoope, die hij gaat presenteren in de Concretiseringsfase.

Per kwalitatief sub-gunningcriterium wordt uitgewerkt wat het criterium inhoudt en hoe dit wordt beoordeeld:

K.1	Prestatie-onderbouwing	45%	(1, 4, 7 of 10) x 45	Max. 450 punten
K.2	Risicodossier	10%	(1, 4, 7 of 10) x 10	Max. 100 punten
K.3	Kansendossier	15%	(1, 4, 7 of 10) x 15	Max. 150 punten
K.4	Programma van wensen	10%	som van behaalde punten	Max. 100 punten
P.1	Prijs initieel	10%		Max. 100 punten
P.2	<u>Prijs gedurende de looptijd</u>	<u>10%</u>		<u>Max. 100 punten</u>
	Totaal	100%		Max. 1000 punten

Kwalitatieve sub-sub-criteria:

K.1 Doelstelling Prestatie-onderbouwing:

Inschrijver toont aan dat hij de opdracht (de te leveren prestaties) doorgrondt en met zijn oplossingsrichting de opdracht (de te leveren prestaties: paragraaf 2.1.1.), de Algemene doelstelling en de projectdoelstellingen (zie paragraaf 2.1.1.) van de gemeente zal realiseren.

De Prestatieonderbouwing bestaat uit 2 delen:

Deel A. de kwalitatieve Prestatieonderbouwing, en

Deel B. de Planning (inclusief projectplan / implementatieplan en fasering).

Middels de prestatieonderbouwing dient de inschrijver kort zijn aanbodscoope samen te vatten en dient de inschrijver met concrete en/of meetbare prestatie-informatie (al dan niet voorzien van een anoniem voorbeeld) te onderbouwen welke keuzes hij heeft gemaakt bij het opstellen van zijn aanbieding en waarom hij tot deze keuzes is gekomen.

Deel A. de kwalitatieve Prestatie-onderbouwing

In de kwalitatieve prestatieonderbouwing Deel A. dienen minimaal de punten zoals benoemd bij paragraaf 2.1.1. terug te komen. Uiteraard dient te worden voldaan aan al het gestelde in het Programma van Eisen.

In de Prestatieonderbouwing geeft Inschrijver een "kwaliteitsonderbouwing" in die zin dat Inschrijver in dit document met beweringen en de onderbouwing daarvan aantoont dat hij:

- de Opdracht (de te leveren prestaties) en de algemene en de projectdoelstellingen (projecteffecten en projectproducten) gaat realiseren binnen de gestelde Opdrachtomschrijving (deze aanbestedingsleidraad en Bijlage 2 Programma van Eisen) en zijn visie op de samenwerking met de gemeente.
 - ➔ Met andere woorden: wat zijn de sterke punten van inschrijver op basis waarvan hij aantoont dat hij in staat is opdracht (de te leveren prestaties) c.q. de Algemene en projectdoelstellingen te realiseren.
 - ➔ In de kwalitatieve prestatieonderbouwing doet de inschrijver ook een voorstel voor de te hanteren Service Levels, expliciet rekening houdend met de openingstijden van het stadskantoor van de gemeente Venlo, en KPI's, welke

beheersmaatregelen worden er gehanteerd. Wat kan de gemeente verwachten van inschrijver en wat verwacht inschrijver in deze van de gemeente.

→ inschrijver geeft gemeente Venlo een goed beeld hoe leverancier het partnerschap met de gemeente Venlo wil vormgeven.

Van inschrijver wordt verwacht dat hij zijn argumenten onderbouwt met verifieerbare uitvoeringsinformatie (prestatie informatie) en relateert aan de te realiseren Opdracht. Het gaat daarbij om “onderscheidende” (dominante) informatie.

Van inschrijver wordt nadrukkelijk niet verwacht dat hij in dit document detailinformatie of technische informatie opneemt over de wijze waarop hij de opdracht zal uitvoeren (deze informatie dient tijdens de concretiseringsfase te worden aangeleverd).

Onderscheidende (dominante) informatie betekent dat de informatie overtuigend is, accuraat is, verifieerbaar is, het prestatieniveau weergeeft (lees: een voorstel voor de service Levels en KPI's), meetbaar is (lees: SMART is, verifieerbaar is) en concreet vertaald is naar de onderhavige Opdracht.

Het gaat nadrukkelijk niet om het kunnen scoren op ervaring opgedaan in het verleden. Inschrijver mag zijn stellingen wel mede onderbouwen met eventuele ervaringen die hij heeft opgedaan bij andere opdrachten, maar hoeft daarbij geen opdrachtgevers of referentieprojecten met naam te noemen. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties die concreet worden vertaald naar het uitvoeren van de onderhavige opdracht.

Deel B. de Planning (inclusief projectplan / implementatieplan en fasering)

Van inschrijver wordt verwacht dat hij ook een planning en implementatieplan op hoofdlijnen indient. De planning bevat minimaal hetgeen in artikel 5.3 van de GIBIT voorwaarden wordt aangegeven.

Deze planning en implementatieplan zal worden beoordeeld in het licht van de aangeboden Prestatie-onderbouwing, en vormt een integraal onderdeel van dit sub-gunningscriterium.

De Prestatie-onderbouwing (Deel A + B) dient zo bondig mogelijk beschreven te worden (**maximaal 10 pagina's A4**).

Ten behoeve van de prestatieonderbouwing dient gebruik gemaakt te worden van **Bijlage 6**. Mogelijk te behalen scores bij de prestatieonderbouwing zijn:

Zeer slecht: De Prestatie-onderbouwing voldoet matig aan het gevraagde	Uit de beschrijving blijkt dat de inschrijver weinig tot geen inzicht heeft in een adequate uitvoering van de opdracht en de Prestatie onderbouwing heeft geen realisatiekracht.	1 punt
Onvoldoende: De Prestatie-onderbouwing voldoet deels aan het gevraagde	Uit de beschrijving blijkt dat de inschrijver de opdracht niet volledig doorziet aangezien de beschrijving aantoonbare omissies en onduidelijkheden bevat en de Prestatie onderbouwing heeft beperkte realisatiekracht.	4 punten
Neutraal/geen meerwaarde: De Prestatie-onderbouwing voldoet aan het gevraagde	Uit de beschrijving blijkt dat de inschrijver volledig inzicht heeft in een adequate uitvoering van de opdracht en de Prestatie onderbouwing heeft reële realisatiekracht.	7 punten

Aanzienlijke meerwaarde: Prestatie-onderbouwing die aanzienlijke meerwaarde biedt boven het gevraagde	Uit de beschrijving blijkt dat de inschrijver volledig inzicht heeft in een adequate uitvoering van de opdracht en bovendien in staat is om de Opdracht uit te voeren met een uitstekende Prestatie onderbouwing met een uitstekende realisatiekracht.	10 punten
--	--	-----------

Kwalitatieve sub-sub-criteria:

K.2 Risicodossier

Doelstellingen Risicodossier:

Risico's beheersen ten behoeve van het realiseren van de Opdracht c.q. projectdoelstellingen. Middels dit dossier krijgt u de mogelijkheid u te onderscheiden van uw concurrentie en te laten zien dat u dé expert bent.

In het Risicodossier dient inschrijver op **maximaal 2 pagina's A4** de belangrijkste risico's ten aanzien van de te gunnen opdracht te identificeren. Inschrijver dient deze geïdentificeerde risico's naar zijn inzicht te prioriteren en bijbehorende beheersmaatregelen te noemen. Daarbij dient hij kort de effectiviteit van de maatregelen te onderbouwen met verifieerbare uitvoeringsinformatie. Onderscheidende (dominante) informatie is 'visionair', geeft blijk van vooruitdenken, en gaat uit van het belang van de klant. Het resultaat en de uitwerking/prioritering dient te worden verwerkt in **Bijlage 6**.

Inschrijver dient te laten zien welke unieke risico's inschrijver bij deze opdracht ziet en op welke wijze inschrijver deze gaat minimaliseren. Dit zijn risico's buiten uw invloedssfeer (risico's binnen uw invloedssfeer dient inschrijver (zonder extra kosten) te managen en in uw aanbiedingsprijs (inschrijving) te verrekenen).

Risico's binnen eigen invloedssfeer van beoogd Inschrijver en risico's van buiten de invloedssfeer van beoogd Inschrijver:

De gemeente verwacht van de inschrijvers dat zij nadenken over alle risico's die zich kunnen voordoen en daarmee rekening houden bij het bepalen van zijn inschrijfresultaat. Daarbij dient onderscheid gemaakt te worden naar risico's binnen de invloedssfeer- en risico's van buiten de invloedssfeer van de inschrijver. In de Concretiseringsfase zal uitgebreid aandacht worden geschonken aan het totale risicodossier en alle mogelijke risico's zullen hierin worden opgenomen, inclusief door de inschrijver te formuleren beheersmaatregelen.

In de **Concretiseringsfase** zullen ook de risico's die andere inschrijvers hebben genoemd en de beoogde inschrijver niet, (zonder de beheersmaatregelen) worden voorgelegd aan de beoogde inschrijver. Het kan voorkomen dat zich tijdens de uitvoering van de opdracht een risico van buiten voordoet, dat niemand heeft voorzien. Indien daarvan sprake is, dient inschrijver dit te melden in de periodieke risicorapportage en een voorstel voor een beheersmaatregel te doen inclusief onderbouwing daarvan. Daarbij dient inschrijver aan te geven welke kosten dit met zich meebrengt en welke gevolgen dit heeft op de planning. Uiteraard wordt van inschrijver verwacht de gevolgen in kosten en tijd zoveel mogelijk te voorkomen/minimaliseren.

Mogelijk te behalen scores bij het risicodossier zijn:

Zeer slecht: het risicodossier voldoet matig aan het gevraagde	In het Risicodossier is maar zeer beperkt risico's beschreven en de beheersmaatregelen zijn niet effectief en dragen niet bij aan een adequate uitvoering van de opdracht.	1 punt
---	--	--------

Onvoldoende: het risicodossier voldoet deels aan het gevraagde	In het Risicodossier is een beperkt aantal relevante risico's beschreven met beperkte beheersmaatregelen, zijn niet volledig en bevatten omissies en dragen maar deels bij aan een adequate uitvoering van de opdracht en zijn niet voldoende effectief.	4 punten
Neutraal/geen meerwaarde: het risicodossier voldoet aan het gevraagde	In het Risicodossier is een aantal relevante risico's met goede, effectieve beheersmaatregelen beschreven die bijdragen aan een adequate uitvoering van de opdracht en die aangeven dat inschrijver inzicht heeft in de risico's en de beheersing daarvan.	7 punten
Aanzienlijke meerwaarde: het risicodossier dat aanzienlijke meerwaarde biedt boven het gevraagde	In het Risicodossier zijn (veel) relevante risico's met uitstekende beheersmaatregelen beschreven die bijdragen aan een adequate uitvoering van de opdracht en waaruit blijkt dat de inschrijver een uitstekend inzicht heeft in risicobeheersing en deze ook toepast.	10 punten

Kwalitatieve sub-sub-criteria:

K.3 Kansen dossier

Doelstelling Kansendossier:

Kansen maximaliseren om waarde toe te voegen aan de opdracht c.q. projectdoelstellingen.

In het Kansendossier dient inschrijver op **maximaal 2 pagina's A4** de belangrijkste kansen (met de bijbehorende maatregelen, effecten daarvan en kosten) voor de opdracht te identificeren (dit zijn waarde toevoegende opties, bovenop de eigen aanbodscoope, die in de Concretiseringsfase wordt gepresenteerd).

Met andere woorden: het gaat om extra's die per definitie iets toevoegen aan de te realiseren Opdracht. (Denk daarbij bijvoorbeeld aan verlagen van kosten, versnellen (efficiënter maken) van het proces, verhogen van de klanttevredenheid). Inschrijver dient kort te beschrijven op welke wijze de kans waarde toevoegt aan de opdracht, onderbouwd met verifieerbare uitvoeringsinformatie. Inschrijver dient ook de geïdentificeerde kansen te prioriteren. Onderscheidende (dominante) informatie is 'visionair', geeft blijk van vooruitdenken, en gaat uit van het belang van de klant. Het resultaat hiervan moet worden verwerkt in **Bijlage 6**.

De aan te bieden kansen dienen een relatie te hebben met de opdracht. Voor kansen waarvoor eerst onderzoek moet worden verricht, moet inschrijver de onderzoekskosten verwerken in de financiële onderbouwing voor het Kansendossier. Het is aan de inschrijver een afweging te maken tussen de waarde-toevoeging en de investering die daarbij hoort.

De kosten voor de kansen maken geen onderdeel uit van de inschrijfprijs. Het plafondbedrag is daarom niet van toepassing op de kosten voor de kansen.

Let op: De algemene en de projectdoelstellingen moeten worden gehaald zonder toepassing van de gepresenteerde kansen (dit is een minimumeis)

- Genoemde zaken worden commercieel vertrouwelijk behandeld en niet buiten het beoordelingsteam gebruikt.
- Dit dossier maakt GEEN onderdeel uit van de prijsstelling, het zijn realistische / relevante / haalbare extra's ofwel afwijkingen waar de gemeente na gunning naar eigen goeddunken (in overleg met inschrijver) wel of geen gebruik van kan maken

Mogelijk te behalen scores bij het kansendossier zijn:

Zeer slecht: het kansendossier voldoet matig aan het gevraagde	In het kansendossier zijn maar zeer beperkt kansen beschreven en de toegevoegde waarde is niet effectief en draagt niet bij aan een verbetering van de uitvoering van de opdracht.	1 punt
Onvoldoende: het kansendossier voldoet deels aan het gevraagde	In het kansendossier is een beperkt aantal relevante kansen beschreven met beperkte toegevoegde waarde, kansen zijn niet volledig en bevatten omissies en dragen maar deels bij aan een verbetering van de uitvoering van de opdracht en zijn niet voldoende effectief.	4 punten
Neutraal/geen meerwaarde: het kansendossier voldoet aan het gevraagde	In het kansendossier is een aantal relevante kansen met goede, effectieve toegevoegde waarde beschreven die bijdragen aan een verbetering van de uitvoering van de opdracht en die aangeven dat Inschrijver inzicht heeft in de kansen en de toegevoegde waarde daarvan.	7 punten
Aanzienlijke meerwaarde: het kansendossier dat aanzienlijke meerwaarde biedt boven het gevraagde	In het kansendossier zijn (veel) relevante kansen met uitstekende toegevoegde waarde beschreven die bijdragen aan een verbetering van de uitvoering van de opdracht en waaruit blijkt dat de inschrijver een uitmuntend inzicht heeft in waarde toevoegende kansen die ook werkelijk kunnen worden toegepast.	10 punten

Beoordeeld wordt de kwaliteit van uw risicodossier en uw kansendossier. De gemeente is hiermee op zoek naar dominante verschillen in kwaliteit. Het aantal oplossingen wordt niet meegewogen, het gaat om de impact van de oplossingen voor de gemeente.

Kwalitatieve sub-sub-criteria:

K.4 Programma van wensen

De beoordeling van wensen vindt plaats middels een waardering toegekend aan de mate waarin de Inschrijving aansluit bij het gevraagde. De leden van de beoordelingscommissie kennen op basis van consensus een waardering toe aan elke wens. Deze waardering wordt gevolgd door een percentage van het aantal punten volgens het onderstaande scoresysteem:

- Uitstekend : 100% punten
- Goed : 70% punten
- Gemiddeld : 50% punten
- Onder gemiddeld : 20% punten
- Niet acceptabel : 0% punten

Het totaal van de scores op de wensen bepaalt de eindscore voor het Programma van Wensen.

Interview met sleutelfunctionaris(sen)

Doelstelling interview sleutelfunctionaris(sen):

De sleutelfunctionaris(sen) dienen de Opdracht en de Inschrijving te doorgronden, en in staat zijn de uitvoering van de Opdracht te kunnen toelichten. Deze sleutelfunctionaris(sen) moeten contractuele en technisch inhoudelijke vragen kunnen beantwoorden.

Voorwaarde (Eis!) is, dat de personen die Inschrijver als sleutelfunctionaris(sen) afvaardigt ook daadwerkelijk en actief worden ingezet bij het uitvoeren van de Opdracht.

Sleutelfunctionaris(sen) moeten desgewenst:

- de prestatieonderbouwing en het programma van wensen kunnen toelichten/uitleggen,
- een toelichting kunnen geven op de geïdentificeerde kansen en risico's én hoe men deze gaat beheersen,
- Een demo kunnen geven van de aangeboden functionaliteit,
- Contractuele en technisch inhoudelijke vragen kunnen beantwoorden.

De vragen zullen hier nadrukkelijk op zijn gericht, mede in het licht van de ingediende Prestatie-onderbouwing, Programma van Wensen en het Risico- en het Kansendossier. Het interview op zich, inclusief de demo, wordt niet voorzien van een score (wordt niet beoordeeld), maar dient mede ter verificatie van wat in de kwalitatieve documenten K1 t/m K4 is aangeboden. Het interview kan dan ook leiden tot een aanpassing van de score op de kwalitatieve documenten.

Met de sleutelfunctionarissen wordt een gesprek gevoerd. Het te houden interview, inclusief de demo, duurt maximaal anderhalf uur. De interviews worden afgenomen door leden van de beoordelingscommissie.

Deze personen ontvangen ter voorbereiding van de interviews de kwaliteitsdocumenten en bereiden de interviews voor met de beoordelingscommissie. Het gehele interview kan worden opgenomen.

6.3 Gunningscriterium Prijs (20%)

De beoordeling van het gunningscriterium 'Prijs' heeft betrekking op de beoordeling van het ingevuld Prijzenblad zoals opgenomen in **Bijlage 5** van de inschrijvingsleidraad. De beoordeling van de Prijs geschiedt als volgt:

- Allereerst wordt beoordeeld of het formulier is ingevuld conform de eisen als gesteld hieronder;
- Vervolgens wordt de totale prijs (exclusief BTW) vastgesteld.

De prijzen van de onderdelen P1. (Prijs initieel (software, hardware, opleidingen, installatie en implementatie)) en P2. (Prijs gedurende de looptijd (exploitatie: onderhoud en service / ondersteuning / advisering)) worden per onderdeel P1. en P2. bij elkaar opgeteld en de punten worden per onderdeel P1. en P2. gescoord op basis van de volgende formule:

$(1 - (\text{prijs Inschrijver} - \text{prijs laagste Inschrijver}) / \text{prijs laagste Inschrijver}) * 10$.

Voor het doen van een prijsopgaaf gelden de volgende eisen:

- Alle prijzen zijn in euro en exclusief BTW;
- Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering ofwel een all-in tarief. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval

alsnog in rekening worden gebracht bij de gemeente Venlo en inschrijver mag geen aanvullende kosten in rekening brengen voor werkzaamheden die inschrijver moet uitvoeren naar aanleiding van eisen en voorwaarden in deze aanbesteding;

- De prijs en/of prijzen in de inschrijving zijn niet irreëel of manipulatief. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskennen door de inschrijver van bepaalde aannames van de gemeente Venlo - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een 'irreële inschrijving' betekent dat deze niet op de werkelijkheid is gegrond hetgeen betekent dat de opgegeven prijzen vanuit kostenperspectief niet te verantwoorden zijn door de inschrijver.

Van een manipulatieve en/ of irreële inschrijving kan eveneens sprake zijn als:

- één of meer prijzen worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn, d.w.z. prijzen die niet gebaseerd zijn op normale kostprijzen met redelijke kortingen en winstmarges;
 - de prijzen niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
 - één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren;
 - sprake is van nul euro prijzen en/of negatieve prijzen.
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de laatste versie van de inschrijvingsleidraad inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen;
 - De geoffreerde prijs is een **all-in prijs** waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot, transport en aflevering, opslagkosten, levering DDP (Incoterms®2010), overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekering, etc.

6.4 Knock-out criteria

De volgende knock-out criteria leidt tot het doen van een ongeldige inschrijving:

1. Voor het onderdeel Kwaliteit geldt dat in totaal minimaal een score van 50% moet worden behaald (dus minimaal 400 punten). Indien er een lagere score wordt behaald op de kwalitatieve gunningcriteria (K.1. t/m K.4.), dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijver niet voor gunning in aanmerking.
2. De Prijs is niet hoger dan € 570.000 exclusief BTW (**Plafondbedrag**).

Dit bedrag is voor de onderhavige aanbesteding het plafondbedrag van de door inschrijver in te dienen Totaalprijs. Inschrijver vult de prijzen in op **bijlage 5** Prijzenblad.

Let op: Van de Inschrijvers wordt verwacht dat zij een Totaalprijs (Bijlage 5 Prijzenblad, cel E26) indienen (Levering en implementatie / installatie, opleiding en jaarlijkse kosten (All-in)) die niet boven het plafondbedrag ligt (harde Eis).

In de Concretiseringsfase dient de desbetreffende Inschrijver verdere inzage te geven in de kostencomponenten en de daarvoor begrootte bedragen.

Van Inschrijver wordt tevens verwacht dat hij op basis van zijn kennis en ervaring bij het bepalen van zijn inschrijfprijs rekening houdt met alle mogelijke risico's die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de aanbestede opdracht en hiervoor beheersmaatregelen bedenkt. Het gaat daarbij om risico's die binnen zijn invloedssfeer liggen ("technische risico's") en risico's die buiten zijn invloedssfeer liggen ("risico's van buiten"). Indien de beheersmaatregelen kosten met zich meebrengen, dient Inschrijver deze kosten mee te nemen in zijn Inschrijfprijs.

Concretiseringsfase

Met het verzenden van de mededeling van het ranking besluit (Bekendmaking van inschrijver die na het beoordelen van de subcriteria K1 t/m K4 + Prijs de meeste punten heeft), vangt de Concretiseringsfase aan. Dit is de belangrijkste fase in deze aanbestedingsprocedure. De Concretiseringsfase is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. De gemeente behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de concretisering of verificatie stop te zetten en af te breken.

Vóór voorlopige gunning van de aanbestede opdracht zal de gemeente met de hoogst scorende inschrijver een verificatie / concretisering uitvoeren. De inschrijver in kwestie verbindt zich ertoe kosteloos de nodige medewerking te verlenen. Het primaire doel van de Concretiseringsfase is te bepalen of de inschrijver ook werkelijk in staat is om volledig aan de eisen voortvloeiende uit de aanbestedingsprocedure, te kunnen voldoen.

Het secundaire doel van de Concretiseringsfase is om, wederzijds, de aanbieding van de beoogde inschrijver te verduidelijken en te verifiëren en de uitvoering (voor zover mogelijk) tot in detail te plannen om verrassingen tijdens de uitvoering te voorkomen en de verwachtingen over en weer duidelijk te hebben zodanig dat het voor alle betrokkenen helder is wat de verwachtingen zijn.

Inschrijver dient tijdens de Concretiseringsfase nader toe te lichten (te specificeren) hoe inschrijver voor de locatie Stads kantoor gemeente Venlo voornemens is de 'klantgeleiding' zo effectief en efficiënt mogelijk in te richten, en daarvoor de benodigde voorzieningen realiseert, en binnen welke termijn na startdatum overeenkomst inschrijver dit kan realiseren in een Plan van Aanpak, inclusief een gedetailleerde planning.

De Concretiseringsfase start met een overleg tussen de gemeente en de beoogde inschrijver. Tijdens dit overleg wordt van de beoogde inschrijver verwacht dat hij de leiding over het project over neemt. In dit overleg dient hij een presentatie te geven over de invulling van de opdracht zoals hij heeft aangeboden en de risico's die hij daarbij voorziet. Ook de risico's die inschrijver niet had opgenomen in het aangeleverde Risicodossier, maar die inschrijver of de gemeente wel voorziet, komen daarbij aan de orde. Tenslotte moet inschrijver in dit eerste overleg een eerste planning aanleveren gericht op de uitvoering van de Concretiseringsfase.

De beoogde inschrijver moet in het Plan van Aanpak nauwkeurig aangeven op welke wijze hij het beloofde resultaat zal gaan bereiken binnen de uitgangspunten en randvoorwaarden (waaronder budget) en opdracht/projectdoelstellingen als bedoeld in de inschrijvingsleidraad.

De volgende aspecten dienen in het Plan van Aanpak te worden opgenomen:

- Het Plan van Aanpak dient in ieder geval een realiseringsplan te bevatten;
- Ook wordt van de inschrijver verwacht dat hij in het Plan van Aanpak de beheersmaatregelen meeneemt ten aanzien van risico's die hij niet had voorzien en die hem zijn aangereikt door de gemeente (o.a. afkomstig uit risicodossiers van afgewezen inschrijvers), indien daarvan sprake is;
- Daarnaast dient inschrijver de mogelijkheden van de door hem opgegeven toegevoegde waarde (Kansendossier) nadrukkelijk te verwerken in het Plan van Aanpak, indien de gemeente dit verzoekt;

- In het Plan van Aanpak moet inschrijver ook aangeven welke activiteiten met welke inzet hij van de gemeente verwacht en hoe hij ervoor zorgt dat dit wordt beperkt tot een zo minimaal mogelijke inzet;
- Inschrijver beschrijft eveneens in zijn Plan van Aanpak welke maatregelen hij treft dan wel getroffen heeft om de te leveren prestatie, zoals beschreven in paragraaf 2.1.1, op een zo duurzaam mogelijke wijze te gaan realiseren.
- Tenslotte moet inschrijver in het Plan van Aanpak aangeven hoe hij omgaat met de communicatie richting de gemeente en derden betrokkenen bij de opdracht (mogelijke belanghebbenden).

Tevens worden in deze fase ook de bij de inschrijving gemaakte opmerkingen over de (concept)-overeenkomst besproken en worden de teksten van de overeenkomst door de inschrijver gecompliceerd en gefinaliseerd en de eventuele Service Level Agreement met de KPI's vastgesteld.

De beoordelingscommissie van de gemeente toetst of het definitief ingediende Plan van Aanpak voldoet aan de kwaliteit die de inschrijver heeft opgegeven bij zijn inschrijving, inclusief de opgegeven inschrijfprijs. De prijs kan niet aangepast worden naar boven, wel naar beneden.

Indien de gemeente van mening is, dat de inschrijver met het ingediende Plan van Aanpak heeft aangetoond dat hij in staat is de opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij inschrijving aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen, planning en randvoorwaarden en voor de opgegeven inschrijfprijs en er overeenstemming bestaat over de opgestelde Overeenkomst, sluit de gemeente deze fase af door over te gaan tot het voornemen tot gunnen van de opdracht. Tegelijkertijd wordt het voorlopig gunningvoornemen medegedeeld aan de overige (gepasseerde) inschrijvers.

Planning concretiseringsfase

De inschrijver dient uiterlijk twee werkdagen na het verzenden van het ranking besluit een dag-tot-dag-planning aan te leveren voor de Concretiseringsfase.

In deze planning dient in ieder geval te worden opgenomen:

1. Kick-off meeting

In deze bijeenkomst presenteert de inschrijver aan de gemeente zijn Plan van Aanpak ten behoeve van de uitvoeringsfase, de inschrijving, de overige geïdentificeerde risico's, de aangeboden kansen.

2. Overleggen met personeel van de gemeente en stakeholders

In de concretiseringsfase dient de inschrijver voor zover noodzakelijk te overleggen met de betrokken stakeholders over de planning van de uitvoeringsfase. De inschrijver organiseert alle bijeenkomsten die nodig zijn voor de uitwisseling van informatie en zorgt voor verslaglegging. De hoeveelheid en omvang (duur, aantal personen) van deze bijeenkomsten dient beperkt te zijn tot het strikt noodzakelijke.

3. Toelichting kansen

De inschrijver dient de aangeboden kansen te verduidelijken inclusief de wijze waarop gemeten wordt in welke mate deze bijdragen aan de projectdoelstellingen.

4. Benutten kansen

De gemeente zal per kans beoordelen of gemeente deze wil benutten c.q. afnemen. Daarbij neemt de gemeente zowel de kwalitatieve als financiële aspecten mee.

5. Verificatie

Uiterlijk vijf werkdagen na het verzenden van de mededeling van het ranking besluit verstuurt de inschrijver de volgende documenten:

- een notitie waarin alle prestatie-informatie als beschreven in de kwaliteitsdossiers en toegelicht in de interviews wordt onderbouwd. De gemeente heeft het recht naar aanleiding hiervan aanvullende informatie te verlangen;
- Tijdens de concretiseringsfase worden de door de beoogde inschrijver gedane beweringen op verzoek van gemeente verduidelijkt en onderbouwd met concrete toetsingsinformatie.

Go/No go beslissing

Hierna wordt door de gemeente een "Go/No go" beslissing genomen. Hierin wordt door de gemeente vastgesteld dat alle opgestelde documenten voldoen aan de daaraan te stellen eisen en de inschrijving voor het overige niet / wel hoeft te worden uitgesloten. Hierna wordt door gemeente besloten of de pre-award meeting kan plaatsvinden en de opdracht voorlopig gegund kan worden.

Pre-award meeting

Wanneer door gemeente is besloten dat de opdracht voorlopig kan worden gegund, organiseert beoogd inschrijver de pre-award meeting.

In deze bijeenkomst presenteert de beoogde inschrijver:

- strategie en plan van aanpak in relatie tot de projectdoelstellingen;
- de te leveren prestatie van de beoogde inschrijver en de gemeente;
- de wijze waarop die prestaties gemeten gaan worden.

Concretiseringfase kick off*: XX XXXXXX 2021, 9.00 uur – 17.00 uur

Concretiseringfase periode*: XX – XX XXXXXXXX 2021

De award meeting*: XX XXXX 2021, 9.30 uur – 13.00 uur

Voornemen gunning: XX XXXXXXXX 2021

Gunning: XX XXXX 2021

Contractondertekening: XX XXXX 2021

Start Opdracht: XX XXXX 2022

** bovenstaande data en tijdstippen zullen in overleg met de betreffende inschrijver t.z.t. worden vastgesteld.*

Uitvoeringsfase

Een belangrijk element van Best Value (BV) is dat inschrijver tijdens de uitvoering van de opdracht inzichtelijk maakt wat de kwaliteit is die hij levert. In de uitvoeringsfase is de inschrijver gehouden de gemeente periodiek te informeren over de voortgang van de uitvoering van de opdracht in termen van de in het Programma van Eisen en de concretiseringsfase vastgelegde prestatie-indicatoren, zoals tijd (planning/mijlpalen), geld (budget) en kwaliteit.

Daarnaast geeft inschrijver vanuit zijn deskundigheid aan wat hij van de gemeente verwacht aan kennis, ervaring en menskracht om gezamenlijk tot het gewenste resultaat te komen. De gemeente zal zich opstellen als partner in het realiseren van de Prestatie.

Vanaf de inwerkingtreding van de overeenkomst rapporteert inschrijver periodiek over de ontwikkeling van de risico's (zowel de risico's die zijn voorzien, als de risico's die onverwacht optreden). De inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen van de rapportage. De gemeente controleert alleen of de gegeven informatie accuraat is, overeenstemt met wat is uitgevoerd en of de inschrijver eventueel actie verwacht van gemeente in het licht van een opgetreden risico dat buiten de invloedssfeer ligt van de inschrijver.

Indien de resultaten van de rapportage/voortgang dit verlangt, zal de rapportageverplichting worden verminderd of geïntensiveerd.

6.5 Mededeling gunningsbeslissing

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk wetboek, van het aanbod van inschrijver.

De afgewezen inschrijvers en de begunstigde inschrijver zullen gelijktijdig van de gunningsbeslissing in kennis worden gesteld.

Er is sprake van definitieve gunning van de aanbestede opdracht indien:

- binnen 20 kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen deze gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de gemeente Venlo (en een kopie aan de contactpersoon als genoemd in paragraaf 1.2). Na deze 20 kalenderdagen termijn vervalft het recht om bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing;
- inschrijver na verzoek van de gemeente Venlo de vereiste bewijsstukken heeft ingediend; en
- de overeenkomst door beide partijen is ondertekend.

CHECKLIST

De digitale inschrijving (via www.tenderned.nl) dient te bestaan uit:

	Omschrijving	Gewenst bestandsnaam digitale inschrijving
1	Rechtsgeldig ondertekend aanbiedingsbrief waarin in ieder geval de tekst is opgenomen als vermeld in het model aanbiedingsbrief (zie bijlage 1) (*)	<naam inschrijver> aanbiedingsbrief
2	Uittreksel Kamer van Koophandel	<naam inschrijver> KvK
	Een volledig ingevuld Programma van eisen (zie Bijlage 2)	
3	Een ingevuld prijzenblad (zie bijlage 5)	<naam inschrijver> prijzenblad
4	Een ingevuld Inschrijfformulier Kwaliteit (K1. Prestatieonderbouwing; K2. Risicodossier; K3. Kansendossier; K4 Programma van wensen) (zie bijlage 6)	<naam inschrijver> inschrijfformulier kwaliteit
5	Een ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (zie bijlage 7)	<naam inschrijver> UEA
6	Een ingevuld referentieformulier (zie bijlage 8)	<naam inschrijver> referentieformulier
7	Een ingevulde verklaring inzake onderaanneming (zie bijlage 9)	<naam inschrijver> verklaring inzake onderaanneming

* Alleen voor de aanbiedingsbrief geldt dat deze rechtsgeldig ondertekend moet zijn door de vertegenwoordigingsbevoegde namens inschrijver. Dit laatste moet blijken uit het uittreksel van de Kamer van Koophandel of een kopie van de machtiging.

De overige inschrijfdocumenten hoeven niet ondertekend te zijn.