



AANBESTEDINGSDOCUMENT

Europese aanbesteding beheer ICT diensten.

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE INFORMATIE OVER PROCEDURE EN OPDRACHT	4
1.1.	Procedure/ inleiding	4
1.2	Aanbestedende dienst en opdrachtgever	5
1.3	De opdracht.....	9
1.4	Overige bepalingen en informatie	16
1.5	Klachtenmeldpunt.....	17
2	INSCHRIJFPROCEDURE	18
2.1	Planning.....	18
2.2	Informatie-uitwisseling.....	19
2.2.1	Schouw (locatiebezoek).....	19
2.2.2	Inlichtingen en Nota van Inlichtingen	20
2.2.3	Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd economisch belang	21
2.3	Onjuiste verklaring	22
2.4	Inschrijving	22
2.5	De inhoud van de inschrijving	24
2.5.1	Bij inschrijving in te dienen documenten.....	24
2.5.2	Na inschrijving in te dienen documenten	25
2.6	Gestanddoening inschrijving	26
2.7	Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie)	26
2.8	Overige voorwaarden aan inschrijving	27
3	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	30
3.1	Uitsluitingsgronden	30
3.2	Geschiktheidseisen	31
3.2.1	Financiële en economische draagkracht.....	31
3.2.2	Technische- of beroepsbekwaamheid	32
3.2.3	Inschrijving in beroeps- of handelsregister en ondertekening	33
3.3	Beroep op draagkracht en/of bekwaamheid van derde of van deelnemer van het samenwerkingsverband	34
4	GUNNINGSCRITERIA	35
4.1	Criterium 1: Kwaliteit.....	35
4.2	Criterium 2: Prijs.....	36
4.3	Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding	38
5	BEOORDELINGSPROCEDURE.....	39
5.1	Beoordeling van de bij inschrijving ingediende documenten	39
5.2	Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing	39
5.3	Bepalen inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding	40
5.4	Mededeling van de gunningsbeslissing	41
5.5	Gunning	43

Bijlagen bij dit aanbestedingsdocument:

Bijlage 1	Conceptovereenkomst
Bijlage 2	Programma van eisen
Bijlage 3	GIBIT 2021 Artikelen
Bijlage 4	Model voor het indienen van vragen t.b.v. inlichtingen
Bijlage 5	Klachtenafhandeling
Bijlage 6	Begrippenlijst
Bijlage 7	Kwaliteit
Bijlage 8	Beoordelingsformulier open vragen
Bijlage 9	Checklist
Bijlage 10	Waardes per gunningscriterium
Bijlage 11	Blauwdruk Avalex ICT 2022
Bijlage 12	Detail Azure PB infrastructuur

Formulieren in te dienen bij inschrijving (§ 2.5.1):

Formulier A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Formulier B	Referentie
Formulier C	Prijzenblad
Formulier D	Invulformulier open vraag 7.1.5

1 ALGEMENE INFORMATIE OVER PROCEDURE EN OPDRACHT

1.1. Procedure/ inleiding

Deze aanbestedingsprocedure heeft betrekking op de Europese Openbare aanbesteding voor het beheer van ICT diensten. Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012, Staatsblad 2012, 542, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 24 juni 2016 (Staatsblad 2016, 242), van toepassing. De aankondiging van deze aanbesteding is ter publicatie verzonden via TenderNed. De opdracht wordt per perceel gegund aan de inschrijver die de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding (Beste PKV) indient, op basis van gunnen op waarde.

TenderNed heeft een brochure en een uitgebreide handleiding ter beschikking gesteld waarin nadere informatie is opgenomen over hoe u dient te werken met TenderNed en hoe u digitaal dient in te schrijven via TenderNed. U kunt deze documenten vinden via de hieronder weergegeven hyperlinks:

- Brochure: www.tenderned.nl/6stappenplan
- Handleiding: www.tenderned.nl/handleiding

Verplicht inloggen met eHerkenning via TenderNed

Let op: Vanaf 27 juni 2015 kunnen gebruikers van Nederlandse ondernemingen via TenderNed alleen nog inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u vanaf dan geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en kunt u niet deelnemen aan digitale aanbestedingen via TenderNed. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel aan bij een [erkende leverancier](#) (doorlooptijd 1-5 werkdagen). Koppel dit vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Hiervoor logt u eerst in met uw gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed. Heeft u uw eHerkenningsmiddel eenmaal gekoppeld, dan logt u voortaan in met uw eHerkenningsmiddel. → [Meer informatie over TenderNed en eHerkenning.](#)

1.2 Aanbestedende dienst en opdrachtgever

Aanbestedende dienst, tevens opdrachtgever van deze opdracht is Regionaal Reinigingsbedrijf Avalex hierna te noemen: aanbestedende dienst/ opdrachtgever.

	Regionaal Reinigingsbedrijf Avalex
Bezoekadressen	Laan van 's-Gravenmade 9 2495 BD Den Haag Schieweg 99 2627 AT Delft
Milieustraten	Voltaweg 11 2627 BD Delft Laan van 's-Gravenmade 9 2495 BD Den Haag Molenweg 61 2631 AB Nootdorp Hogeboomseweg 6 2241 BG Wassenaar
Postadres	Postbus 16428
Vestigingsplaats	2500 BK Den Haag
Contact voor deze aanbesteding verloopt uitsluitend via:	TenderNed (berichtenmodule) Of via: r.bennink@bic-bv.nl

Rechtstreeks benaderen van bovenstaande contactpersoon is alleen toegestaan indien de berichtenmodule van TenderNed niet beschikbaar is of niet naar behoren functioneert.

Avalex is op 2 april 2001 opgericht door de gemeenten Leidschendam, Rijswijk en Voorburg. Avalex is een betrouwbare partner van haar gemeenten in de uitvoering van afvalinzameling en duurzame inzet van grondstoffen, op milieubewuste en maatschappelijke manier. Met als doel een afvalloze regio, door de verwaarding van afval naar grondstoffen.

De rechtsvorm van Avalex is de 'gemeenschappelijke regeling'. Dat houdt in dat de deelnemende gemeenten eigenaar zijn van Avalex. Op 1 oktober 2004 trad de gemeente Pijnacker-Nootdorp toe tot de regeling; op 1 januari 2006 Wassenaar, op 1 juli 2007 Delft en op 1 januari 2010 Midden-Delfland. Sinds januari 2010 zijn genoemde gemeenten dus eigenaar van Avalex. Vanaf 15 februari 2018 is een nieuwe GR van toepassing op Avalex in de vorm van een bedrijfsvoering organisatie (BVO). Avalex is aanbesteding plichtig en ISO9001-gecertificeerd.

Kerntaak: Milieubewust inzamelen, scheiden en laten verwerken van afval en grondstoffen.

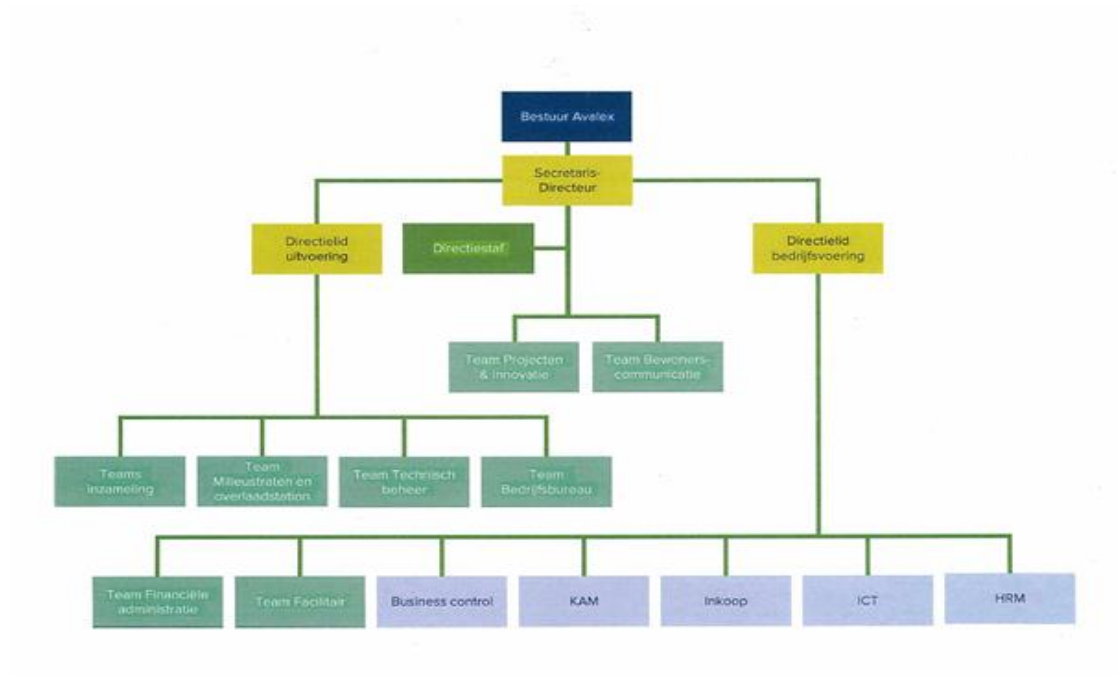
Visie: Een afvalloze regio binnen de gemeenten door waardevolle inzet en (her)gebruik van grondstoffen.

Missie: Avalex is de partner van gemeenten in de uitvoering van afvalinzameling en duurzame inzet van grondstoffen, op milieubewuste en maatschappelijke manier.

Strategie: Optimale balans creëren tussen dienstverlening, kosten en duurzaamheid en deze per gemeente af te stemmen.

Kernwaarden: 'Samen, 'vertrouwen', 'beweging' en 'verantwoordelijkheid', zijn breed gecommuniceerd binnen Avalex en vormen een terugkerend thema binnen de werkzaamheden.

Organogram Avalex



Belanghebbenden

Belanghebbenden bij een goed functioneren van de bedrijfsapplicaties zijn:

- Bestuur en Management Avalex;
- Personeel Avalex;
- Aangesloten gemeenten;
- Burgers;
- Leveranciers.

Werken bij Avalex

Een dag uit het leven van enkele medewerkers.

Chauffeur bij Avalex: *"Ik werk al jaren bij Avalex, op de vrachtwagen voel ik me vrij. Ik heb leuke collega's. Ik ben om 7 uur op het werk en stap zo snel mogelijk de wagen in. De laatste jaren werken we met boordcomputers, hierop moet ik me iedere ochtend aanmelden. Vorige week veel problemen hiermee gehad, helpdesk was niet bereikbaar, uiteindelijk kon ik pas om 9 uur weggrijden en moest daarna nog wel mijn hele route rijden. Ik krijg hier veel stress van, waarom kunnen die dingen het niet gewoon altijd doen. Volgende keer vertrek ik gewoon, ik weet heus wel hoe ik moet rijden."*

Administratief medewerker: *"Ik werk ondertussen ook alweer een paar jaar bij Avalex. We werken met veel systemen en ze zijn niet allemaal even gemakkelijk. Veel stappen en veel werk, maar ik weet nu hoe ik het moet doen, dus laten we het zo houden. Ik zou wel graag wat meer cursussen over de systemen willen doen, maar ik heb er weinig tijd voor, want ik werk parttime."*

Planner: *"Er zijn er betere plansystemen op de markt dan degene die we hier gebruiken. Omdat ons planningssysteem weinig mogelijkheden heeft doen we veel van de planning nog in Excel. Dat is veel handmatig werk en foutgevoelig. Werkenderwijs heb ik mij de pakketten eigen gemaakt. Ik kan er nu mee uit te voeten, maar ik vrees dat het systeem veel meer functionaliteiten heeft dan ik weet."*

Dit zijn enkele voorbeelden van medewerkers die moeten kunnen vertrouwen op goed werkende en veilige ICT systemen.

Voor meer informatie over de aanbestedende dienst zie: www.avalex.nl.

1.3 De opdracht

Doelstelling van deze aanbesteding is om met één geschikte opdrachtnemer een overeenkomst aan te gaan die kan voorzien in de behoefte naar het support en beheer van de ICT voorziening bij Avalex.

De onderstaande doelstellingen dienen door de opdrachtnemer te worden gerealiseerd:

- verdere ontwikkeling naar een toekomstbestendige regie organisatie;
- in controle zijn over de total cost of ownership binnen de beschikbare budgetten;
- het beheren van en adviseren over een stabiele, veilige en betrouwbare ICT voorziening voor de medewerkers en gasten zoals beschreven in het programma van eisen;
- fysiek bemensen van de ICT servicedesk op locatie bij de opdrachtgever gedurende 36 uur per week tijdens werkdagen op maandag tot en met vrijdag, waarvan minimale aanwezigheid tussen 07:30 uur en 12:00 uur;
- uitvoerende beheer zoals in dit aanbestedingsdocument is beschreven;
- volledige ICT-gebruikersondersteuning met een Single Point of Contact bij opdrachtnemer;
- betalen naar gebruik en flexibiliteit in de omvang (meer en minder gebruikers);
- beschikbaar stellen van Shared mailboxen (momenteel 7);
- het onderhouden van de blauwdruk ICT infrastructuur/ ICT landschap conform bijlage 11 zoals toegevoegd aan deze aanbesteding.

Buiten de scope valt;

- de aanschaf van hardware;
- netwerkverbindingen;
- firewalls;
- telefonie.

Kenmerken van deze doelen zijn:

- Duidelijke en volledige SLA's omtrent ICT-dienstverlening, gebaseerd op bestaande operationele beheerprocessen die ingebed zijn in de bestaande bedrijfsvoering en continue verbeterd worden op basis van praktijkervaringen. Om aan te tonen dat de dienstverlener "in control" is dient opdrachtnemer proactief gebruik te maken van tooling, waarmee ook Avalex kan zien dat opdrachtnemer actief reageert op door leverancier gemonitorde processen. Avalex zal toegang moeten krijgen tot de dashboardfunctie van deze tooling.
- De IT-infrastructuur moet voldoende performance bieden (o.b.v. KPI's die met andere ICT leveranciers zijn afgesloten). De opdrachtnemer is hierin proactief en anticipeert samen met de andere ICT dienstverleners (hardware leverancier en netwerkleverancier) van Avalex op veranderingen die een impact hebben op de performance en het gebruik.
- Proactieve opdrachtnemer die de bedrijfsvoering van Avalex begrijpt en met initiatieven komt die kunnen resulteren in een nog betere ondersteuning aan de Avalex-gebruikers en die door invulling van de service integratie rol Avalex ontzorgt. Dit moet tot uitdrukking komen door het signaleren van repeterende issues en hier gezamenlijk met opdrachtgever te komen tot oplossingen.
- Er is een goed business continuity-proces ingericht om de continuïteit van de Dienstverlening voor Avalex te borgen.
- De opdrachtnemer is continu bezig met innovatie en optimalisatie van de infrastructuur en Dienstverlening en adviseert Avalex over quick wins en verdere optimalisatie met een uitsluitend bewezen technologie, waarbij de stabiliteit van de infrastructuur geborgd is.

Flexibiliteit:

- De overeenkomst is schaalbaar om zowel groei als krimp van de Avalex organisatie en data op te kunnen vangen.
- De opdrachtnemer moet de flexibiliteit bieden om gedurende de looptijd van het contract de transitie/ transformatie naar een beter werkplekmodel mogelijk maken indien de business daarom vraagt.

Informatiebeveiliging:

- Alle data van Avalex dient in het kader van informatiebeveiliging centraal in de Microsoft Azure omgeving van Avalex (dus nooit lokaal of bij de opdrachtnemer) opgeslagen te worden.
- Opdrachtnemer waarborgt de informatiebeveiliging conform het programma van eisen.

Innovatie/ projecten:

- De ICT-omgeving moet up-to-date zijn en blijven t.b.v. kwaliteit en functionaliteit. Met name het blijven doorontwikkelen door de opdrachtnemer is hierin belangrijk en ook het continu bezig zijn met verschillende belangrijke domeinen zoals bijvoorbeeld security en toegangsbeheer. Opdrachtnemer toetst daarbij ook de beschikbare budgetten van opdrachtgever en stemt dit in onderling overleg af.
- De ICT-infrastructuur en -dienstverlening moeten kostenefficiënt zijn. Zoals hierboven ook aangegeven verwacht Avalex dat opdrachtnemer continu bezig is met optimalisaties en efficiëntie welke resulteert in een nog beter operationeel model en kostenreductie, waar Avalex ook gebruik van kan maken.
- Opdrachtnemer bespreekt jaarlijks op directieniveau bij opdrachtgever de projectenportefeuille die tot mogelijke besparingen kunnen leiden.
- Avalex wenst een kostenmodel op basis van pay per use, waarbij de up front kosten als inrichten en migratie in het maandbedrag van de eerste 12 maanden worden opgenomen.

Avalex wenst een ICT-dienstverlener te contracteren die het beheer op het gebied van ICT-voorzieningen verzorgt en:

- Voor Avalex de benodigde applicaties van beheer en support Diensten verzorgt op het gebied van Microsoft Office 365, Azure servers, storage en back-up en Cisco Meraki Wi-Fi.
- Samen met de beheerder van de infrastructuur (verbindingen, firewalls, switches) de benodigde centrale en lokale (ICT-)securityvoorzieningen verzorgt zodat een veilige ICT- voorziening is gegarandeerd.

- Een (digitale) werkplek beheert, waarmee vanaf alle typen devices met internettoegang door Avalex gebruikte applicaties benaderd kunnen worden.
- Een Identity and Acces Management (IAM) voorziening verzorgt voor het beheren en toekennen van rollen en rechten op basis van Role Based Acces Management.
- De fysieke werkplekapparatuur (waaronder laptops, printers, MFP's, tablets, mobiele telefoons en desktops) beheert, zoals beschreven in het programma van eisen.
- Het 1e, 2e en 3e lijns beheer verzorgt in de in dit document beschreven omgeving en eventuele verstoringen oplost voor hardware en software.
- De beheerwerkzaamheden rondom Mobile device management (MDM) voor laptops, tablets en smartphones verzorgt op basis van Microsoft Intune.
- Een helpdesk verzorgt waar Avalex gebruikers problemen kunnen melden. De helpdesk dient het oplossen van een probleem of storing te verzorgen en/of te coördineren. Aandachtspunt hierbij is dat de governance van de inschrijver aansluit bij de regieorganisatie van Avalex.
- Op dit moment scoort ICT beheer bij Avalex een klanttevredenheid van een 8 op een schaal van 10 (op basis van recent beschikbare enquête); In de nieuwe situatie moet de klanttevredenheid minimaal hetzelfde zijn en bij voorkeur beter.
- Alle Diensten levert op basis van een schaalbaar pay per use model met maandelijkse verrekening.
- WLAN apparatuur (Cisco Meraki) beheert inclusief het oplossen van storingen en indien nodig updates en patches.
- Of de Wet Overgang van Onderneming conform richtlijn 2001/23 en artikel 7:662 e.v. van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is zal tussen de huidige opdrachtnemer en de toekomstige verkrijger nader moeten worden afgestemd. De huidige medewerker is duurzaam verbonden aan deze dienstverlening. Inschrijvers dienen hier uitdrukkelijk rekening mee te houden.

In een tabel ziet dit er als volgt uit:

	Beheerd door	
	Opdrachtnemer	Derden
Item		
Helpdesk intern 1e lijns (07:30-17:30)	X	
Helpdesk extern 1e lijns (07:00-7:30)		
Zaterdag (07:00-17:30)	X	
Helpdesk extern 2e en 3e lijn	X	
24 uur support	X	
Monitoring 24*7	X	
Incident Management	X	
Identity en Access Management(IAM)	X	
Gebruikersondersteuning	X	
Configuratie-, asset- en lifecycle management	X	
Service Level Management	X	
Single Point of Contact/Care -Regie 3-den	X	
Patchadministratie	X	
PC's en laptops	X	
Smartphones en tablets	X	
Werkplek switches		X
Core Switches		X
Routers en Firewalls		X
WiFi Meraki	X	
Telefonie		X
Verbindingen		X
Servers tbv weegbrug	X	
Boardcomputers		X
Printserver incl Printing on demand opl.	X	
Printers Hardware support		X
Antivirus/Antispam	X	X
Back-up	X	
Intune	X	
Licentiebeheer Microsoft + KA	X	

Aanbestedende dienst wenst dit doel te realiseren door middel van een Europese aanbesteding voor beheer ICT diensten volgens een openbare procedure, waar de 'inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding' het uitgangspunt is. Gezien de gemiddelde jaarlijkse uitgaven en de drempel voor Europees aanbesteden zal de opdrachtgever dit Europees moeten aanbesteden. Met deze aanbesteding wenst de aanbestedende dienst één inschrijver te contracteren die in staat is de dienstverlening naar behoren (kwalitatief en concurrerend) te leveren, conform de eisen die in deze aanbestedingsdocumenten zijn vermeld. Een inschrijving die betrekking heeft op onderdelen van de aanbesteding wordt niet in behandeling genomen.

Deze aanbesteding kan leiden tot een overeenkomst van maximaal 72 maanden. Er wordt een initiële looptijd van 24 maanden aangegaan met tweemaal een optionele verlenging van 24 maanden. Deze overeenkomst heeft ten doel om voor de looptijd van in beginsel 24 maanden de voorwaarden vast te leggen waaronder nadere (toekomstige) opdrachten, die onder de reikwijdte van de overeenkomst vallen, zullen worden gegund aan opdrachtnemer. De dienstverlening betreft de volgende locaties;

- Kantoorlocatie Delft: circa 20 werkplekken;
- Kantoorlocatie Den Haag circa 50 werkplekken;
- 4 Afvalbrengstations met weegbrug, intercom en slagboom, algemene werkplek PC, weegserver, VOIP telefoon en camerasysteem;
 - Naast kantoor Delft
 - Naast Kantoor Den Haag
 - Wassenaar
 - Nootdorp
- Afvaloverslag in Delft met pers en kraan en camerasysteem naast afvalbrengstation en kantoorlocatie.

Tickets: In 2020 waren er 2280 tickets, waaronder autotickets. Gemiddeld zijn er circa 750 tickets per jaar.

Voor alle eventuele toekomstige deelnemingen (moeder- en/of dochterbedrijven) van de aanbestedende dienst, dan wel instellingen die nu of in de toekomst vallen onder een juridische eenheid, alsmede alle instellingen en/of bedrijven die organisatorisch vallen onder Regionaal Reinigingsbedrijf Avalex geldt dat zij, indien gewenst, gebruik kunnen maken van de overeenkomst voortvloeiend uit de aanbesteding. Alle overeengekomen voorwaarden en bepalingen zullen voor deze deelnemingen van toepassing zijn.

De aanbestedende dienst acht het noodzakelijk om voor de locaties van de opdrachtgever (zie www.avalex.nl) de aanbesteding samen te voegen. De motivering voor deze samenvoeging staat hieronder beschreven. Indien gegadigden desondanks zich op het standpunt stellen dat er sprake zou zijn van meerdere opdrachten dienen zij dit tijdig en juist aan te geven door middel van het indienen van een klacht bij het klachtenmeldpunt.

De opdrachtgever is echter op voorhand van mening dat de aanbestedingsregelgeving toestaat om opdrachten samen te voegen indien rekening gehouden wordt met:

- De samenstelling van de relevante markt en of er voldoende MKB bedrijven kans op de opdracht maken;
- De organisatorische gevolgen en risico's voor de aanbestedende dienst door de samenvoeging van de opdrachten;
- De mate van samenhang van de opdracht.

CPV coderingen

Hoofdgroep:

- 72514000-1 Beheer van computerfaciliteiten

Subgroep:

- 48612000-1 - Databasebeheerssysteem
- 72315000-6 - Beheer van datanetwerken en ondersteunende dienst
- 72000000 - IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
- 72600000 - Diensten voor computerondersteuning en -advies

RAMING

In de afgelopen vier jaar heeft opdrachtgever totaal voor circa € 1.000.000,- aan ICT diensten afgenomen en is daarmee tevens de raming (ofwel € 250.000,- per jaar). Deze bedragen zijn exclusief 21% BTW.

Aan deze omschreven omvang in de aanbesteding kan de inschrijver bij een gunning geen rechten ontlenen. Aan de omschreven hoeveelheid c.q. omvang in de aanbesteding kan de inschrijver bij een gunning geen rechten ontlenen. In geval de jaarlijkse kosten (zoals aangeboden op het prijzenblad) het maximale budget van de aanbestedende dienst overschrijdt, behoudt aanbestedende dienst het recht de opdracht niet te gunnen.

Niet voldoende inschrijvingen:

Het is mogelijk dat er niet voldoende inschrijvingen worden ingediend. Dit houdt in dat er niet één (geschikte) inschrijving is ingediend. De aanbestedende dienst heeft in dit geval de volgende mogelijkheden:

- Heraanbesteden;
- Mededingingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging (indien mogelijk).

Deze situatie kan zowel voor de gunning als na de gunning ontstaan. Aanbestedende dienst wil aangeven dat niet alle huidige en toekomstige diensten in deze aanvraag zijn meegenomen. Deze zullen ad-hoc worden aangevraagd en vormen daarmee wel een onderdeel van deze aanbesteding.

1.4 Overige bepalingen en informatie

De aanbestedende dienst geeft hierbij nadrukkelijk aan dat zij zich kan beroepen op onderstaande herzieningsclausule als bedoeld in artikel 2.163c en 2.163f van de Aanbestedingswet 2012. Onderhavige overheidsopdracht kan worden gewijzigd tijdens de looptijd van de overheidsopdracht zonder hiervoor een nieuwe aanbestedingsprocedure op te starten. Voor de volledige herzieningsclausule, zie bijlage 1.

Kerncompetentie inschrijver

Inschrijvers voldoen minimaal aan het onderstaande, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie, hetzij middels onderaanneming.

- **Kerncompetentie 1:** Ervaring met het leveren van applicaties Microsoft Office 365, Azure servers, storage en back-up voor minimaal 150 gebruikers;
- **Kerncompetentie 2:** Ervaring met het leveren van gebruikersondersteuning en support aan een organisatie met meer dan 150 medewerkers;
- **Kerncompetentie 3:** Ervaring met het optreden als Service Integrator/ Single Point of Contact naar minimaal 3 andere contractpartijen.

1.5 Klachtenmeldpunt

Het is mogelijk om een klacht in te dienen per e-mail via: managementsupport@avalex.nl. De afhandeling van eventuele klachten zal geschieden conform hetgeen beschreven is in bijlage 5 klachtenafhandeling. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012, laatst gewijzigd bij besluit 24 juni 2016 (Staatsblad 2016, 242) vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst. Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil. Het verschil met een vraag voor de Nota van Inlichtingen is dat een vraag betrekking heeft op de inhoud van de procedure of verzoeken tot verduidelijkingen betreffen op de aanbestedingsdocumenten.

2 INSCHRIJFPROCEDURE

2.1 Planning

Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning tussentijds te wijzigen. Indien er genoodzaakt wijzigingen in de planning zullen optreden worden inschrijvers door aanbestedende dienst op de hoogte gesteld. Deze planning is gebaseerd op Nederlandse tijden.

§ 1.1	Publicatie en beschikbaar stellen aanbestedingsdocumenten (start aanbestedingsprocedure).	21 september 2021
§ 2.2.1	Uiterste termijn aanmelden schouw.	29 september 2021
§ 2.2.1	Schouw.	30 september 2021 vanaf 10.00 uur
§ 2.2.1 en 2.2.3	Uiterste termijn voor indienen vragen 1 ^e NVI.	4 oktober 2021
§ 2.2.2 en 2.2.2	Beantwoording vragen 1 ^e NVI.	12 oktober 2021
§ 2.2.1 en 2.2.3	Uiterste termijn voor indienen vragen 2 ^e NVI.	15 oktober 2021
§ 2.2.2 en 2.2.2	Beantwoording vragen 2 ^e NVI.	22 oktober 2021
§ 2.3	Uiterste (fatale) termijn voor indienen inschrijving.	8 november 2021, uiterlijk vóór 12.00 uur
§ 2.4	Openen inschrijving(en).	8 november 2021, vanaf 12.01 uur
	Beeoordelingsperiode.	Vanaf 8 november 2021
§ 5.4	Toelichting beantwoording open vragen.	16 en/of 17 november 2021
§ 5.4	Bekendmaken voorgenomen gunning.	Vanaf week 47
§ 5.4	"Standstill-termijn" (tenminste 20 kalenderdagen).	20 kalenderdagen na bekendmaking gunningsbesluit/afwijzing
§ 5.6	Gunning / datum ondertekening overeenkomst.	december 2021
	Start voorbereiding implementatie nieuwe overeenkomst.	medio januari 2022
	Geplande ingangsdatum.	31 maart 2022

2.2 Informatie-uitwisseling

De uitwisseling van informatie als bedoeld in artikel 3 lid 1 Aanbestedingsbesluit geschiedt uitsluitend via TenderNed. Het is niet toegestaan op andere wijze dan hierboven beschreven informatie bij aanbestedende dienst te verkrijgen over deze aanbesteding. Het benaderen van andere functionarissen dan de genoemde contactpersoon, met het kennelijke doel te komen tot (oneigenlijke) beïnvloeding van de aanbestedingsprocedure, kan uitsluiting tot gevolg hebben. Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure niet toegestaan om andere functionarissen dan genoemde contactpersoon te benaderen m.b.t. deze aanbesteding.

2.2.1 Schouw (locatiebezoek)

Voor deze aanbesteding is de aanbestedende dienst van mening dat een schouw of locatiebezoek noodzakelijk kan zijn voor inschrijvers voor het maken van een passende aanbieding. Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om één locatie van de aanbestedende dienst te bezoeken. Het is aan de inschrijver om zich voldoende te informeren middels de gepubliceerde rapportages en gegevens van de huidige situatie. Indien inschrijver van mening is dat aanvullend een locatiebezoek noodzakelijk is om een passende aanbieding te kunnen doen, kan inschrijver zich hiervoor aanmelden bij de contactpersoon van de aanbestedende dienst. Inhoudelijke vragen over de aanbesteding, voorwaarden en eisen kunnen tijdens de schouw NIET gesteld worden, maar mogen alleen gesteld worden via de berichtenmodule op TenderNed, zoals hieronder beschreven in de paragraaf 2.2.2 Inlichtingen en nota van inlichtingen. Per gegadigde mogen maximaal 2 personen deelnemen aan de schouw. De gegadigde partij kan zich hiervoor aanmelden via de berichtenmodule van TenderNed, let op de uiterste datum voor aanmelden (zie planning 2.1). Afhankelijk van het aantal deelnemers zullen deze data worden ingepland. Tijdens deze aanwijfs is het NIET toegestaan om foto's of opnames te nemen.

2.2.2 Inlichtingen en Nota van Inlichtingen

Conform de planning uit paragraaf 2.1 kunnen vragen, bezwaren over en tegen de aanbestedingsprocedure, de (inhoud van de) aanbestedingsdocumenten en de (inhoud van de) contractdocumenten worden gesteld. Vragen en/of bezwaren kunnen uitsluitend in de Nederlandse taal worden gesteld. Vragen over de aanbesteding kunnen voor de in de planning genoemde datum worden ingediend via TenderNed conform het format zoals bijgevoegd als bijlage 4: Model voor het indienen van vragen t.b.v. inlichtingen.

NOTE: U dient deze ingevulde bijlage 4 (als Word-bestand) te uploaden via de berichtenmodule van TenderNed. Vragen die afzonderlijk zijn ingediend via de vraag- en antwoordmodule worden NIET in behandeling genomen.

Vragen dienen voorzien te zijn van een verwijzing naar de bron van de vraag. Vragen worden geanonimiseerd beantwoord middels een gepubliceerde Nota van Inlichtingen via TenderNed. Inschrijvers worden geacht met de inhoud van de Nota van Inlichtingen bekend te zijn. De aanbestedingsdocumenten en de contractdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht een inschrijver hierin desondanks onduidelijkheden en/of onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden aantreffen, dan wel redelijkerwijs kunnen aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de opdracht, de procedure, de bepalingen en/of de eisen, dan dient de inschrijver de aanbestedende dienst daarvan via TenderNed op de hoogte te stellen, ter gelegenheid van de inlichtingenronde, zoals hierboven in de eerste alinea bedoeld.

Mocht een inschrijver nog bezwaren hebben tegen de inhoud van de Nota van Inlichtingen zoals hierboven bedoeld en/of onduidelijkheden etc. daarin aantreffen, dan kan de inschrijver (uitsluitend) deze vragen conform de planning uit paragraaf 2.1 uiterlijk 12 dagen voor het indienen van de inschrijving schriftelijk bij de aanbestedende dienst aan de orde stellen via TenderNed.

Maakt de Inschrijver van de geboden mogelijkheden geen gebruik, dan komt dit voor risico van Inschrijver en mogen zowel de Aanbestedende dienst als de overige Inschrijvers er gerechtvaardigd van uitgaan dat de Inschrijver tegen de procedure van de aanbesteding, de bepalingen, eisen en de overige inhoud van de aanbesteding- en contractdocumenten geen bezwaar heeft. Met verwijzing naar het Grossman-arrest (HvJ EG 12 februari 2004, zaak C-230/02) en Gids Proportionaliteit 2021 leidt het eerst na inschrijving aan de orde stellen van bezwaren en/of onduidelijkheden (op grond van rechtswerking) tot niet ontvankelijkheid voor wat betreft die bezwaren en/of onduidelijkheden. Inschrijver kan geen rechtsgeldig beroep doen op bezwaren en/of onduidelijkheden die niet door hem zelf binnen de genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, met uitzondering van het bepaalde in Gids Proportionaliteit 2021.

2.2.3 Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd economisch belang

Ingeval inschrijver in het kader van paragraaf 2.2.2 een vraag heeft waarvan hij om redenen van een gerechtvaardigd economisch belang niet wil dat die vraag beantwoord wordt in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 2.2.2, handelt hij als volgt. Inschrijver dient dan bij indiening van die vraag (op de uiterste termijn als bedoeld in paragraaf 2.2.2 en met behulp van het als Bijlage 4 bijgevoegde model) duidelijk kenbaar te maken dat het een *"individuele vraag met gerechtvaardigd economisch belang"* betreft.

Daarmee doet inschrijver automatisch op de voet van artikel 2.53 lid 3 Aanbestedingswet aan aanbestedende dienst het verzoek om de vraag niet te beantwoorden in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 2.2.2. Inschrijver dient daarbij een motivering te voegen waarom hij van oordeel is dat beantwoording van die vraag in de Algemene Nota van Inlichtingen als bedoeld in paragraaf 2.2.3, schade zal toebrengen aan zijn gerechtvaardigde economische belangen. Aanbestedende dienst zal vervolgens naar eigen inzicht en op basis van de door inschrijver verstrekte motivering beoordelen of het verzoek van inschrijver gerechtvaardigd is.

Indien aanbestedende dienst het verzoek van inschrijver honoreert, beantwoordt aanbestedende dienst de betreffende vraag in een Individuele Nota van Inlichtingen uitsluitend richting de desbetreffende inschrijver. Indien aanbestedende dienst evenwel van oordeel is dat beantwoording van die vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en beantwoording van die vraag thuis hoort in de Algemene Nota van Inlichtingen, zal aanbestedende dienst de desbetreffende vraag afwijzen. De inschrijver heeft dan de keus de vraag nogmaals in te dienen zonder verzoek tot "*individueel behandelen*".

2.3 Onjuiste verklaring

Indien blijkt dat hetgeen de inschrijver verklaard dan wel geoffreerd heeft onjuist is, heeft de aanbestedende dienst het recht de inschrijver van deelname uit te sluiten dan wel, indien de overeenkomst reeds is afgesloten, de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. De aanbestedende dienst heeft vervolgens de mogelijkheid met de inschrijver die dan de laagste fictieve prijsscore heeft, het traject voort te zetten. De desbetreffende uitgesloten inschrijver is als dan schadeplichtig. Alle kosten die gemaakt zijn om tot een nieuwe aanbesteding c.q. overeenkomst te komen zullen worden verhaald, onverminderd alle overige rechten.

2.4 Inschrijving

Voor de uiterste termijn voor het indienen van een inschrijving zie de planning in paragraaf 2.1. Uiterlijk op voornoemd moment dienen alle inschrijvingsdocumenten en de formulieren als bedoeld in paragraaf 2.5.1 ingediend te zijn via TenderNed.

Indien er een storing binnen TenderNed optreedt waarbij het niet mogelijk is een inschrijving in te dienen via TenderNed, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht toe (op grond van artikel 2.109 van de Aanbestedingswet) de inschrijving middels een andere, dan nader te communiceren wijze, te ontvangen.

Een voorwaarde hierbij is wel dat de inschrijver VOOR het indienen van de uiterste termijn van inschrijven dit kenbaar heeft gemaakt bij de contactpersoon van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst kan NIET het eventuele technische probleem oplossen, daarvoor dient inschrijver tijdig contact op te nemen met TenderNed. De aanbestedende dienst wijst er nadrukkelijk op dat dit om uitzonderlijke situaties gaat en de inschrijver uiterst proactief moet handelen. Zodra de opening van inschrijvingen heeft plaatsgevonden kan er nimmer meer binnen deze procedure nog een gerectificeerde opschorting van de inschrijftermijn plaatsvinden. Het risico blijft altijd bij de inschrijvende partij/ gegadigde liggen.

De inschrijver draagt het risico voor het tijdig indienen van zijn volledige inschrijving. Het is niet toegestaan andere dan de in paragraaf 2.5 genoemde informatie toe te voegen waar aanbestedende dienst niet expliciet om gevraagd heeft. Dergelijke aanvullende informatie wordt niet meegenomen in de beoordeling. Belangstellende inschrijvers worden NIET in de gelegenheid gesteld de opening van de inschrijvingen bij te wonen. De inschrijvers ontvangen later een automatisch gegenereerd bericht van het "Proces-verbaal van Opening" via de berichtenmodule van TenderNed.

Vormvereisten voor de inschrijving zijn verder:

De inschrijving dient een (digitale) rechtsgeldige handtekening te bevatten op de daarvoor aangegeven plaatsen. Een ondertekening van het UEA geldt ook als een handtekening onder de inschrijving (conform artikel 2 lid 2 aanbestedingsbesluit). Inschrijver mag ook een volmacht voor de ondertekening meesturen. "Het UEA kan/moet elektronisch worden ingevuld in Adobe Reader, andere programma's zoals voorvertoning van Apple kunnen problemen geven".

2.5 De inhoud van de inschrijving

2.5.1 Bij inschrijving in te dienen documenten

De stukken die uiterlijk op het in paragraaf 2.1 genoemde tijdstip ingediend dienen te zijn, bestaan uit de volgende **digitaal rechtsgeldig ondertekende** documenten:

1. Formulier A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door ondertekening en het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Formulier A) via TenderNed verklaart inschrijver op grond van artikel 2.84 Aanbestedingswet:

- Dat de uitsluitingsgronden (als bedoeld in paragraaf 3.1) niet op hem van toepassing zijn;
- Dat hij voldoet aan de in paragraaf 3.2 genoemde geschiktheidseisen;
- Dat hij voldoet of zal voldoen aan de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen, voor zover die specificaties en uitvoeringsvoorwaarden zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten of in de documenten behorende bij de overeenkomst.

Ingeval van inschrijving als samenwerkingsverband dient een door elk lid van het samenwerkingsverband ingevuld 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' ingediend te worden. Zie in dit verband ook paragraaf 2.7.

Met uitzondering van de referentie (zie hierna Formulier B - Referentie), die wel bij inschrijving ingediend moeten worden, hoeven de overige (in paragraaf 3.1 en 3.2 genoemde) bewijsmiddelen die verband houden met de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen niet bij inschrijving ingediend te worden.

2. Formulier B Referentie

Met behulp van Formulier B doet inschrijver opgave van zijn referentie(s) als bedoeld in paragraaf 3.2.2. Inschrijver dient dit door hem ingevulde formulier bij inschrijving in via TenderNed. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief contact op te nemen met de opgegeven referent om informatie in te winnen.

3. Kwaliteit

Inschrijver dient de uitwerking van haar kwaliteit in te dienen via TenderNed conform hoofdstuk 4.1. en bijlage 7.

4. Formulier C Prijzenblad

Met behulp van Formulier C prijzenblad doet inschrijver opgave van zijn prijs als bedoeld in paragraaf 4.2. Inschrijver dient het ingevulde Formulier C (Excel-bestand) toe te voegen via TenderNed.

De aangeboden prijs is gebaseerd op de in de aanbestedings- en contractdocumenten opgenomen bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden.

2.5.2 Na inschrijving in te dienen documenten

Na inschrijving dient de inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen (zie paragraaf 3.7) binnen 7 kalenderdagen na een daartoe gericht verzoek de navolgende documenten aan te leveren via de berichtenmodule van TenderNed:

- 1. De bewijsstukken uitsluitingsgronden** voor zover aangekruist in de tabel van paragraaf 3.1.

NB. Ingeval van inschrijving als samenwerkingsverband moet van elk lid van het samenwerkingsverband bovengenoemde bewijsstukken worden aangeleverd.

- 2. De bewijsstukken geschiktheidseisen** zoals bedoeld in de tabellen van paragraaf 3.2.

- Een uitzondering hierop geldt voor de in paragraaf 3.2.2 bedoelde referentie. Daarvoor geldt dat die reeds bij inschrijving ingediend moeten worden met gebruikmaking van Formulier B ('Referentie'). Zie hiervoor paragraaf 2.5.1. Aanvullende documentatie verband houdende met de referentie voor zover dat in de tabel van paragraaf 3.2.2 wordt gevraagd, dienen wel in dit kader van paragraaf 2.5.2 na verzoek aangeleverd te worden.

Aanbestedende dienst zal bovenbedoeld verzoek op grond van artikel 2.102 Aanbestedingswet in beginsel alleen doen aan de inschrijver aan wie hij voornemens is de opdracht te gunnen. Hierover meer in paragraaf 5.4.

2.6 Gestanddoening inschrijving

Inschrijver dient zijn inschrijving tenminste 90 dagen (gerekend vanaf de termijn positief afronden verificatiefase) gestand te doen. Aanbestedende dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Voor zover nodig, gaat inschrijver akkoord met verlenging van de gestanddoeningstermijn van tenminste 30 dagen na vonnis in kort geding en hoger beroep, voor het geval door een (afgewezen) inschrijver op grond van paragraaf 5.4 een kort geding wordt aangespannen tegen de afwijzings-/ gunningsbeslissing dan wel een aanvang van een verificatiefase met een inschrijver die na afwijzing van de inschrijver met de laagste fictieve prijsscore het voornemen tot gunnen verkrijgt.

2.7 Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie)

Inschrijven als samenwerkingsverband van ondernemingen (combinatie) is toegestaan, mits dit niet in strijd is met het bepaalde in paragraaf 2.8 sub 3. Elk lid van het samenwerkingsverband is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de (te gunnen) opdracht. Ingeval van inschrijving als samenwerkingsverband, dient in op het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' te worden aangegeven wie als de gevolmachtigde van het samenwerkingsverband optreedt (= penvoerder) tijdens de aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de opdracht.

Door elk lid van het samenwerkingsverband dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden ingediend via TenderNed, hiermee verklaren alle leden van het samenwerkingsverband zich met het bovenstaande akkoord.

Wijzigingen in de samenstelling van het samenwerkingsverband zijn na inschrijving niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst.

2.8 Overige voorwaarden aan inschrijving

1. Door in te schrijven stemt inschrijver in met de procedure, alsmede met de inhoud, bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden zoals neergelegd in de aanbestedings- en contractdocumenten.
2. Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven. Hetzij als zelfstandig inschrijver, hetzij als lid van een samenwerkingsverband. Voor een onderaannemer gelden geen inschrijvingsbeperkingen, zolang de onderaannemer maar niet zelfstandig of in combinatie meedoet.
3. Het bepaalde in voorwaarde 2 geldt eveneens voor ondernemingen die deel uitmaken van een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW.
Slechts één onderneming uit die groep kan inschrijven als zelfstandig inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband, tenzij die ondernemingen uit dezelfde groep aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander, inschrijven.
Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband.
4. De in te dienen documenten als bedoeld in paragraaf 2.5.1 en 2.5.2 dienen te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Uitsluitend ingeval die documenten in origineel zijn opgesteld in een andere taal, mogen die documenten in een andere taal worden verstrekt, mits vergezeld van een door een erkend vertaalbureau opgestelde vertaling in het Nederlands.
5. Daar waar tijden staan vermeld in het aanbestedingsdocument of de bijlagen dient inschrijver de Nederlandse tijd aan te houden.
6. Alle formulieren die in het kader van deze aanbesteding door inschrijver ondertekend moeten worden, dienen rechtsgeldig te zijn ondertekend.
7. Alle door de inschrijver als onderdeel van de inschrijving aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van de aanbestedende dienst en wordt niet geretourneerd.
8. De GIBIT inkoopvoorwaarden (bijlage 3) zijn op deze aanbesteding van toepassing. Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver dat geen (eigen) voorwaarden van toepassing zijn; deze worden reeds hierbij voor in dat geval uitdrukkelijk van de hand gewezen.
9. Het indienen van varianten is niet toegestaan.

10. Inschrijving op slechts een gedeelte van de gevraagde opdracht is niet mogelijk.
11. Inschrijven geschiedt voor eigen rekening en risico. Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en hebben op generlei wijze recht op een tegemoetkoming van de door hen in dit verband gemaakte of te maken kosten, nog aanspraak op schadevergoeding uit welke hoofde dan ook.
12. Daar waar in dit aanbestedingsdocument een merk- of fabricaatnaam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging "of daarmee gelijkwaardig" gelezen te worden.
13. Door de inschrijver gemaakte kosten worden niet vergoed. Aanbestedende dienst en het begeleidende adviesbureau (inkoopadviesbureau BiC) kunnen niet door een inschrijver aansprakelijk worden gesteld voor kosten en/of andere uitgaven, gemaakt of te maken met betrekking tot de aanmelding/inschrijving, noch tijdens de aanmeldingsperiode, noch tijdens daarop volgende besprekingen, ongeacht of deze besprekingen al dan niet leiden tot het verstrekken van een opdracht aan inschrijver.
14. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, zonder opgaaf van reden. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Een reden van een gehele of gedeeltelijke stopzetting zou kunnen zijn; het niet halen van de beoogde doelstelling(en) van de aanbestedende dienst of een wezenlijke wijziging van de opdracht.
15. Inschrijver mag geen voorbehoud (in welke vorm dan ook) maken in haar inschrijving. Indien inschrijver een voorbehoud maakt, zal de aanbestedende dienst genoodzaakt zijn deze inschrijving terzijde te leggen.
16. Eventuele in de (aanbesteding)documenten aangetroffen omissies dienen zo snel mogelijk te worden gemeld bij de aanbestedende dienst.
17. Indien de aanbestedende dienst vaststelt dat inschrijver niet heeft voldaan aan al het gestelde uit de onderhavige aanbestedingsdocumenten, kan zij besluiten de inschrijving terzijde te leggen en de inschrijver uit te sluiten van verdere deelname.
18. Middels inschrijving verklaart inschrijver akkoord te gaan met het bepaalde in de overeenkomst.

19. Aanbestedende dienst zal geen onderhandelingen voeren. Dit houdt in dat de gunning volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving. Dit betekent dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerend aanbod te doen. Voor uw "prijsopgave" dient u uitsluitend gebruik te maken van formulier C Prijzenblad.
20. Het benaderen van andere functionarissen dan de genoemde contactpersoon, met het kennelijke doel te komen tot (oneigenlijke) beïnvloeding van de aanbestedingsprocedure, kan uitsluiting tot gevolg hebben. Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure niet toegestaan om andere functionarissen dan genoemde contactpersoon te benaderen m.b.t. deze aanbesteding.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

De beoordeling van de op basis van hoofdstuk 2 tijdig ontvangen inschrijvingen geschiedt aan de hand van de in dit hoofdstuk vermelde bepalingen.

3.1 Uitsluitingsgronden

Conform Artikel 57, lid 1 en lid 4, van Richtlijn 2014/24/EU gelden de in het UEA aangegeven uitsluitingsgronden, zie deel III A en B voor de verplichte uitsluitingsgronden en deel III C voor de aangegeven facultatieve uitsluitingsgronden. Inschrijver mag niet in een van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde omstandigheden verkeren. Ingeval van inschrijving als samenwerkingsverband geldt het vorenstaande voor elk lid van het samenwerkingsverband. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor gebruik te maken van het bepaalde in artikel 2.88 Aanbestedingswet. Indien zo'n situatie als bedoeld in artikel 2.88 sub b of c aan de orde is, dient inschrijver dit te motiveren in het UEA. Bij inschrijving dient inschrijver het ingevulde 'UEA' in (zie paragraaf 2.5.1). Eerst na een verzoek daartoe (zie paragraaf 2.5.2) dienen de onderstaande bewijsstukken aangeleverd te worden.

Betreft uitsluitingsgrond:	Gevraagd bewijsstuk:	Bewijsstuk indienen:
De inschrijver dient op het moment van inschrijving te hebben voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van de sociale verzekeringspremie of belastingen.	Een verklaring van de belastingdienst als bedoeld in artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet, die op de uiterste termijn van inschrijving niet ouder is dan 6 maanden. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	<u>Na</u> verzoek (2.5.2)
Jegens onderneming mag geen onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak zijn gedaan op grond van de op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving.	Een gedragsverklaring aanbesteden als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet, die op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. Ingeval van samenwerkingsverband van elk lid van het samenwerkingsverband.	<u>Na</u> verzoek (2.5.2)

3.2 Geschiktheidseisen

De geschiktheid waaraan inschrijver minimaal dient te voldoen, wordt getoetst aan de hand van de navolgende minimumeisen.

3.2.1 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient in het kader van het geschiktheids criterium Financiële en economische draagkracht als bedoeld in artikel 2.91 Aanbestedingswet te voldoen aan de in onderstaande tabel opgenomen minimumeisen:

Bij inschrijving dient inschrijver Uniform Europees Aanbestedingsdocument via TenderNed in (zie paragraaf 2.5.1). Eerst na een verzoek daartoe (zie paragraaf 2.5.2) dienen de bewijsstukken aangeleverd te worden.

Minimumeis(en) financiële en economische draagkracht	Eis	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen:
De Inschrijver beschikt of zal bij opdrachtverlening beschikken over een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som van ten minste € 1.500.000,- per gebeurtenis per jaar.	3.2.1	De polis van de verzekering die voldoet aan de minimumeis, of , een verklaring van een erkende verzekeraar waaruit blijkt dat er een verzekering is afgesloten die voldoet aan de minimumeis.	<u>Na</u> verzoek (2.5.2)

3.2.2 Technische- of beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient in het kader van het geschiktheids criterium technische- of beroepsbekwaamheid als bedoeld in artikel 2.93 tot en met 2.97 Aanbestedingswet te voldoen aan de in de onderstaande tabel opgenomen minimumeisen:

Bij inschrijving dient inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument via TenderNed in en met behulp van **Formulier B** ('Referentie') de in onderstaande tabel gevraagde referentie in (zie paragraaf 2.5.1). Eerst na een verzoek daartoe (zie paragraaf 2.5.2) dienen de overige in onderstaande tabel genoemde bewijsstukken aangeleverd te worden.

Minimum(eisen) technische- of beroepsbekwaamheid	Eis	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen:
Inschrijver dient in de afgelopen 3 jaar voorafgaande aan de inschrijving ten minste 1 opdracht* (over alle kerncompetenties, zie paragraaf 1.5) voor een naar tevredenheid te hebben verricht met een minimale waarde van € 80.000,- binnen een termijn van 12 maanden van de onderhavige aanbesteding.	3.2.2 sub a	1) Formulier B met de opgave van de uitgevoerde referentie. 2) Projectinformatie waaruit genoegzaam kan worden afgeleid dat aan deze minimumeis is voldaan.	<u>Bij</u> inschrijving (2.5.1) <u>Na</u> verzoek (2.5.2)

* Aanbestedende dienst wil ter verduidelijking aangeven dat met opdracht in deze bedoeld wordt: de omvang van de gehele overeenkomst. Met opdracht wordt dus niet één enkele bestelling bedoeld.

3.2.3 Inschrijving in beroeps- of handelsregister en ondertekening

In onderstaande tabel zijn eisen gesteld ten aanzien van de inschrijving in het beroeps- of handelsregister als bedoeld in artikel 2.98 Aanbestedingswet, alsmede ten aanzien van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van de in het kader van deze aanbesteding in te dienen formulieren.

Bij inschrijving dient inschrijver Uniform Europees Aanbestedingsdocument via TenderNed in (zie paragraaf 2.5.1). Eerst na een verzoek daartoe (zie paragraaf 2.5.2) dienen de bewijsstukken zoals genoemd in onderstaande tabel aangeleverd te worden.

Beroeps- of handelsregister en ondertekening	Eis	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen:
Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van de onderneming (in Nederland: bij de Kamer van Koophandel) (zie § 4.2 sub a).	3.2.3 sub a	Een uittreksel (niet ouder dan 6 maanden) uit het beroeps- of handelsregister (in Nederland: uittreksel handelsregister KvK). Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	<u>Na</u> verzoek (2.5.2)
De inschrijving dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.	3.2.3 sub b	Eén of meer (aaneensluitende) uittreksels (niet ouder dan 6 maanden) uit het handelsregister, dan wel één of meer volmachten waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar afdoende kan worden afgeleid. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	<u>Na</u> verzoek (2.5.2)

3.3 Beroep op draagkracht en/of bekwaamheid van derde of van deelnemer van het samenwerkingsverband

- a. Ingeval inschrijver niet zelf aan (één van) de minimumeisen als bedoeld in paragraaf 3.2.1 (Financiële en economische draagkracht) voldoet, en zich daarvoor beroept op de draagkracht van een of meer derden (waaronder ook te verstaan een moeder-, zuster- en dochtervennootschap, alsmede iedere andere derde), als bedoeld in artikel 2.92 lid 1 Aanbestedingswet, dan dient inschrijver zulks bij inschrijving aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
- b. Ingeval inschrijver niet zelf aan (één van) de minimumeisen als bedoeld in paragraaf 3.2.2 (Technische of beroepsbekwaamheid) voldoet, en zich daarvoor beroept op de bekwaamheid van een of meer derden (waaronder ook te verstaan een moeder-, zuster- en dochtervennootschap, alsmede iedere andere derde), als bedoeld in artikel 2.94 lid 1 Aanbestedingswet, dan dient inschrijver zulks bij inschrijving aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
- c. Onverminderd het hierboven bepaalde in sub a en b, kan een samenwerkingsverband (combinatie) in het kader van de minimumeisen als bedoeld in paragraaf 3.2.1 (Financiële en economische draagkracht) en/of 3.2.2 (Technische of beroepsbekwaamheid), indien het samenwerkingsverband zelf niet aan een of meer van die minimumeisen voldoet, op de voet van artikel 2.92 lid 2 Aanbestedingswet respectievelijk artikel 2.94 lid 2 Aanbestedingswet een beroep doen op de draagkracht respectievelijk de bekwaamheid van één of meer deelnemers van het samenwerkingsverband die wel aan die betreffende minimumeisen voldoet. In dat geval geeft de deelnemer in het samenwerkingsverband die wel aan de minimumeis(en) voldoet, dat bij inschrijving op door de betreffende minimumeisen op het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen. Door ondertekening van het UEA door elke deelnemer in het samenwerkingsverband, verklaart het samenwerkingsverband alsook de betreffende deelnemer in het samenwerkingsverband die aan de eis voldoet, dat het samenwerkingsverband daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen.

4 GUNNINGSCRITERIA

Het gunningscriterium is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste-PKV) en wordt bepaald op basis van het criterium kwaliteit en het criterium prijs zoals hieronder en in de bijlage "kwaliteit" beschreven. De beoordelingsmethodiek die gehanteerd wordt is gunnen op waarde. Hierbij worden alle kwaliteitsaspecten in euro's gewaardeerd.

Conformiteitseisen

Inschrijver dient volledig te voldoen aan het programma van eisen (bijlage 2). Indien niet kan worden voldaan aan één of meerdere eisen, dan geldt uitsluiting van verdere deelname.

4.1 Criterium 1: Kwaliteit

Aanbestedende dienst hecht waarde aan de aangeboden kwaliteit van de inschrijver. Om de kwaliteit te toetsen worden de inschrijvingen beoordeeld aan de hand van het onderstaande subcriterium:

- De schriftelijke beantwoording van de open vragen + persoonlijke toelichting beantwoording open vragen (bijlage 7);

Op bovenstaande subcriteria kan de inschrijver een waarde behalen, zie hiervoor bijlage 10 waarde gunningcriteria. Deze waarden samen vormen de totaalwaarde voor het criterium kwaliteit.

4.2 Criterium 2: Prijs

De prijs bestaat uit de inschrijfsom zoals opgegeven op **“Formulier C Prijzenblad”**.

Rondom het aandachtsgebied “Prijs” gelden de volgende uitgangspunten:

- Alle inschrijvingen dienen te worden aangeboden met een transparante prijsstelling en duidelijke specificaties conform prijstabel (zie **Formulier C**) en toegevoegd bij uw inschrijving.

Ten aanzien van de prijzen geldt:

- De prijzen dienen tot 1 januari 2023 vast te zijn. Daarna mogen de prijzen en tarieven als volgt worden aangepast: jaarlijks per 1 januari van het kalenderjaar (eerste keer op 1 januari 2023), conform het meest recente basisjaar CBS indexcijfer voor Financiële en zakelijk diensten bedrijfstak/branche IT en informatiedienstverlening, (van januari ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (“het CBS”). Opdrachtnemer is echter uitsluitend gerechtigd om voornoemde wijziging door te voeren indien zij uiterlijk 30 dagen voor de beoogde ingang van de wijziging schriftelijke toestemming voor de wijziging heeft verkregen van Opdrachtgever;
 - De prijzen dienen gesteld te zijn in euro’s en zijn **exclusief BTW**;
 - Negatieve bedragen mogen niet worden ingevuld en leiden tot uitsluiting;
 - De prijzen dienen conform bijgaande Formulier C te worden vermeld.
 - Inschrijvingen waarbij kosten separaat vermeld staan worden uitgesloten voor verdere deelname aan de procedure;
 - Alle eisen dienen bij de prijs te zijn inbegrepen, tenzij specifiek anders aangegeven;
 - De prijzen dienen inclusief alle overige kosten te zijn. Inschrijvingen waarbij deze kosten separaat vermeld staan worden uitgesloten voor verdere deelname aan de procedure.
- Inschrijver kan zich na het uitbrengen van de inschrijving en gedurende de looptijd van de overeenkomst niet beroepen op nog niet (door)berekende en/of extra kosten;

- Met aangeboden betalingskortingen wordt bij de beoordeling van de inschrijving geen rekening gehouden;
- Alternatieve aanbiedingen, anders dan beschreven in dit aanbestedingsdocument, worden niet in behandeling genomen.
- Inschrijvingen die in de ogen van de aanbestedende dienst in verhouding tot de uit te voeren diensten abnormaal laag lijken, kan de aanbestedende dienst –na verificatie- terzijde leggen.

De prijsbeoordeling zal bestaan uit:

- De som van de tarieven op het prijzenblad (Formulier C Prijzenblad) en is tevens de eindscore op het criterium prijs.

Inschrijvers kunnen uitgesloten worden indien:

1. U rekenfouten maakt op de prijzenbladen of prijzen niet invult.
2. U niet uitsluitend gebruik maakt van het beschikbaar gestelde prijzenblad.
3. Indien u elders in uw inschrijving prijzen vermeldt (ongeacht omvang of aard).
4. U niet voldoet aan alle voorwaarden en bepalingen uit alle hoofdstukken van de aanbestedingsdocumenten.

4.3 Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding

De inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding is de inschrijving met de laagste fictieve prijsscore. Om te bepalen welke inschrijver de inschrijving met de Beste-PKV heeft ingediend wordt de totale behaalde waarde kwaliteit van de ingediende prijs in mindering gebracht. De inschrijver die dan de laagste prijsscore heeft behaald (afronding op 2 decimalen) zal in eerste instantie aangemerkt worden als de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De beoordelingsmethodiek die gehanteerd wordt is gunnen op waarde. Hierbij worden alle kwaliteitsaspecten in euro's gewaardeerd. Bij gunnen op waarde worden de inschrijvers bij aanbestedingen beoordeeld op de aangeboden waarde: de kwaliteit/ meerwaarde in combinatie met de prijs.

Gunnen op waarde:

Opdrachtgever heeft goed in overweging genomen wat de maximaal toe te kennen waarde dient te zijn om een voor de aanbestedende dienst juiste verhouding tussen prijs en kwaliteit te realiseren. De bandbreedte met betrekking tot de kwaliteit is maximaal € 200.000,-. Daarnaast kunnen de verschillen in prijzen ingediend door inschrijvers uiteenlopen lopen met een te verwachten bandbreedte van circa € 100.000,-. Dat maakt dat de verhouding prijs-kwaliteit circa 35/65 is.

Voorbeeldberekening:

<i>Behaalde waarde criterium 1 kwaliteit</i>	<i>€ 55.000,- (fictief)</i>
<i>Behaalde waarde criterium 2 prijs</i>	<i>€ 150.000,- (fictief)</i>

De fictieve prijsscore € 150.000,- minus € 55.000,- = € 95.000,-

In geval van gelijke scores zal de inschrijver die de laagste prijs heeft ingediend worden aangemerkt als Beste Prijs-Kwaliteit-Verhouding. Indien er dan nog geen verschil zit tussen inschrijvingen zal er een loting door een notaris plaatsvinden. Indien om wat voor reden dan ook sprake is van uitsluiting van de inschrijver die de inschrijving met de Beste-PKV heeft ingediend, zal deze inschrijver afvallen en wordt de procedure voortgezet met de inschrijver die dan de laagste waarde heeft behaald (de volgende in rangorde).

5 BEOORDELINGSPROCEDURE

De beoordelingsprocedure geschiedt aan de hand van de navolgende in dit hoofdstuk beschreven stappen.

5.1 Beoordeling van de bij inschrijving ingediende documenten

De op basis van paragraaf 2.5.1 tijdig ingediende inschrijvingen worden eerst getoetst op compleetheid. Niet complete inschrijvingen kunnen tot uitsluiting leiden. Aanbestedende dienst behoudt zich evenwel uitdrukkelijk het recht voor om een aanvulling op en/of verduidelijking van de inschrijving van inschrijvers te verlangen en/of aanvulling van ontbrekende documenten/ bewijsstukken op te vragen.

Vervolgens wordt beoordeeld of de inschrijvers voldoen aan de in hoofdstuk 3 genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

5.2 Mededeling van directe uitsluiting en/of afwijzing

Indien de in paragraaf 5.1 bedoelde beoordeling aanleiding geeft tot directe uitsluiting en/of afwijzing van een of meer inschrijvers, zal aanbestedende dienst dit op de voet van artikel 2.103 Aanbestedingswet zo spoedig mogelijk schriftelijk mededelen. Deze direct uitgesloten en/of afgewezen inschrijvers zullen desalniettemin in een later stadium ook nog de mededeling van de voorgenomen gunning als bedoeld in paragraaf 5.4 toegezonden krijgen. Indien de direct uitgesloten en/of afgewezen inschrijvers zich niet met de directe uitsluiting en/of afwijzing en/of met de gunningsbeslissing kunnen verenigen en daartegen een kort geding aanhangig willen maken, dienen zij dat te doen binnen de termijn en op de wijze zoals aangegeven in de mededeling van de voorgenomen gunning. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bovengenoemde mededeling van uitsluiting en/of afwijzing tegelijk met de in paragraaf 5.4 bedoelde mededeling van de voorgenomen gunning te doen.

5.3 Bepalen inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding

De aanbestedende dienst zal een beoordelingscommissie instellen die tot taak heeft te beoordelen welke inschrijving op grond van de in hoofdstuk 4 beschreven gunningscriteria als B-PKV inschrijving moet worden aangemerkt. In de beoordelingscommissie zal voldoende deskundigheid worden gewaarborgd, deze bestaat uit vakinhoudelijke deskundigen en inkoopadviseurs. De beoordelingscommissie zal bestaan uit circa vier materiedeskundige beoordelaars, voor de functies zie hiervoor het beoordelingsformulier, bijlage 8.

De beoordeling bestaat uit een tweetal fases:

1. De beoordeling van juistheid en volledigheid van de inschrijvingen (uitgevoerd door het begeleidende adviesbureau);
2. de beoordeling van de inschrijvingen aan de hand van de gunningscriteria (uitgevoerd door bovengenoemde beoordelingscommissie).

Het inkoopadviesbureau BiC zal ervoor zorg dragen dat de beoordelaars die de verschillende gunningscriteria beoordelen niet op de hoogte zullen zijn van scores van andere criteria op moment van beoordelen. BiC maakt geen onderdeel uit van de beoordelingscommissie, zij begeleidt de aanbestedingsprocedure. Er kan zich een situatie voordoen dat het aantal leden, of de samenstelling, wijzigt. De commissie zal altijd bestaan uit minimaal drie materiedeskundige leden en is voor iedere inschrijver hetzelfde. De beoordeling vindt plaats op basis van consensus waarbij het kan voorkomen dat individuele beoordelingen significant aangepast worden tijdens de bespreking van de beoordelingen en motivaties. De procesbegeleider zal ervoor zorgdragen dat er geen dominantie vanuit 1 persoon zal plaatsvinden en iedere beoordelaar ruim voldoende gelegenheid krijgt om zijn/haar eigen motivatie in te brengen. Pas nadat de beoordelingscommissie het unaniem eens is, zal de groepsbeoordeling worden vastgelegd.

5.4 Mededeling van de gunningsbeslissing

Aanbestedende dienst is voornemens de opdracht te gunnen aan de inschrijver die heeft ingeschreven met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding als bedoeld in paragraaf 5.3. Alvorens tot gunning over te gaan, maakt aanbestedende dienst eerst gelijktijdig aan alle inschrijvers het voornemen bekend aan wie zij voornemens is de opdracht te gunnen (de zogenoemde mededeling van de voorgenomen gunning als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet). Deze gunningsbeslissing zal via TenderNed worden medegedeeld. Bij de bekendmaking van de voorgenomen gunning gelden de navolgende spelregels:

- a. De inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, kan (daarbij) op grond van artikel 2.102 Aanbestedingswet het schriftelijke verzoek krijgen om binnen zeven kalenderdagen de bewijsmiddelen als bedoeld in paragraaf 2.5.2 aan te leveren. Die bewijsstukken moeten de juistheid van de in Formulier A opgenomen eigen verklaring bevestigen.
- b. Indien aanbestedende dienst een verzoek doet als genoemd in sub a. en uit de beoordeling van de in dat verband ontvangen bewijsstukken blijkt dat de inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, toch niet aan de criteria betreffende uitsluiting en/of geschiktheid voldoet, zal aanbestedende dienst de voorgenomen gunning via TenderNed herroepen.
- c. Ingeval van een situatie als bedoeld in sub b., zal aanbestedende dienst opnieuw aan de hand van het bepaalde in paragraaf 5.3 bepalen welke inschrijver de Beste-PKV inschrijving heeft gedaan. De aanbestedende dienst zal vervolgens een nieuwe voorgenomen gunning bekendmaken en zo nodig de voorgaande stappen herhalen.
- d. Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de voorgenomen gunning (en/of de reden van uitsluiting en/of afwijzing als bedoeld in paragraaf 5.2) en daartegen een rechtsmiddel willen instellen, dienen binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de aan hen verzonden mededeling van

de voorgenomen gunning een kort geding geëntameerd te hebben bij de voorzieningenrechter van het arrondissement zoals beschreven in de publicatieaankondiging van opdracht van deze aanbesteding.

Voor de duidelijkheid wordt erop gewezen dat voornoemde termijn kwalificeert als contractuele vervalltermijn op grond waarvan inschrijvers niet ontvankelijk in hun vorderingen zijn indien niet binnen de hierboven gestelde termijn een dagvaarding in kort geding aan aanbestedende dienst is betekend. Deze spelregel is opgenomen in het belang van de voortvarendheid van de procedure en de gerechtvaardigde belangen van onder andere de winnende inschrijver. Door in te schrijven stemmen inschrijvers uitdrukkelijk in met deze spelregel en heeft deze als wederzijds overeengekomen vervallbeding te gelden.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opdracht niet te gunnen. Zie in dit verband tevens het bepaalde in paragraaf 2.8. Aanbestedende dienst zal zo'n besluit schriftelijk en vergezeld van een motivering van het besluit van niet-gunning aan alle inschrijvers bekendmaken.

5.5 Gunning

Aan de mededeling van de voorgenomen gunning kan de inschrijver ten faveure van wie die is genomen geen rechten ontlenen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.

Eerst na het verstrijken van de in paragraaf 5.4 genoemde termijn zal aanbestedende dienst, voor zover tegen de voorgenomen gunning geen kort geding aanhangig is gemaakt, over gaan tot (definitieve) gunning.