

Aanbestedingsdocument

'ESM-software'



Kenmerk

Z/21/124429

Datum

17 februari 2022 versie definitief



Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Begrippenlijst | 5 |
| 1. Inleiding | 6 |
| 1.1 Doel voorliggend document | 6 |
| 1.2 Keuzes aanbestedingsprocedure | 6 |
| 1.2.1 Aanbestedingsprocedure | 6 |
| 1.2.2 Typering opdracht | 6 |
| 1.3 Clusteren en percelen | 7 |
| 1.4 Gunningscriterium | 7 |
| 1.5 Varianten | 7 |
| 1.6 Communicatie | 7 |
| 1.7 Planning | 7 |
| 2. Opdracht | 9 |
| 2.1 Aanleiding | 9 |
| 2.2 Doel van de opdracht | 9 |
| 2.3 Huidige situatie | 9 |
| 2.4 Gewenste situatie | 10 |
| 2.4.1 Toekomstige ontwikkelingen | 10 |
| 2.5 Eisen aan de opdracht | 12 |
| 3. Contractuele voorwaarden | 13 |
| 3.1 Vorm van de overeenkomst | 13 |
| 3.2 Duur van de overeenkomst | 13 |
| 3.3 Wijzigingen in de overeenkomst | 13 |
| 3.4 Van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden | 14 |
| 3.5 Financiële bepalingen | 14 |
| 3.5.1 Prijsopgave | 14 |
| 3.5.2 Indexering | 15 |
| 3.6 Facturatie en betaling | 15 |
| 3.7 Toepasselijk recht en geschillen | 16 |
| 3.8 Verwerkersovereenkomst | 16 |



| | | |
|-------|---|----|
| 3.9 | Service level agreement _____ | 16 |
| 3.10 | Social return on investment _____ | 16 |
| 4. | Aanbesteding _____ | 17 |
| 4.1 | Uitgangspunten aanbesteding _____ | 17 |
| 4.1.1 | Aanbestedende dienst en opdrachtgever _____ | 17 |
| 4.1.2 | Coördinatie en communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure _____ | 17 |
| 4.1.3 | Taal _____ | 17 |
| 4.1.4 | Vertrouwelijkheid van gegevens _____ | 17 |
| 4.1.5 | Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken _____ | 17 |
| 4.1.6 | Gestanddoeningstermijn _____ | 17 |
| 4.1.7 | Overige voorwaarden aanbestedingsprocedure _____ | 18 |
| 4.2 | Verloop van aanbestedingsprocedure _____ | 18 |
| 4.2.1 | Nota van Inlichtingen _____ | 18 |
| 4.2.2 | Indiening van de inschrijving _____ | 19 |
| 4.3 | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) _____ | 19 |
| 4.4 | Wijze van inschrijving _____ | 20 |
| 4.4.1 | Beroep op bekwaamheid van derden _____ | 21 |
| 4.4.2 | Bewijsstukken wijze van inschrijving _____ | 22 |
| 4.5 | Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen _____ | 22 |
| 4.5.1 | Uitsluitingsgronden _____ | 22 |
| 4.5.2 | Geschiktheidseisen _____ | 24 |
| 4.5.3 | Bewijsstukken uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen _____ | 25 |
| 4.6 | Beoordelingsprocedure _____ | 25 |
| 4.6.1 | Stap 1. Beoordeling voorwaarden en compleetheid _____ | 25 |
| 4.6.2 | Stap 2: Toetsing geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden _____ | 27 |
| 4.6.3 | Stap 3: Beoordelen van inschrijving _____ | 27 |
| 4.7 | Beoordeling gunningscriterium _____ | 27 |
| 4.7.1 | Beoordelingssystematiek _____ | 32 |
| 4.8 | Verificatiegesprek _____ | 35 |
| 4.9 | Gunning van de opdracht _____ | 35 |



| | | |
|---|---|----|
| 5 | Bijlagen | 37 |
| | Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument | 37 |
| | Bijlage 2: Inschrijfbiljet | 37 |
| | Bijlage 3: Programma van eisen en wensen | 37 |
| | Bijlage 4: Eisen service level agreement | 37 |
| | Bijlage 5: Format opgave referenties | 37 |
| | Bijlage 6: K2: Casuïstiek demonstratie | 37 |
| | Bijlage 7: Conceptovereenkomst | 37 |
| | Bijlage 8: Verwerkersovereenkomst | 37 |
| | Bijlage 9: GIBIT 2020 | 37 |
| | Bijlage 10: Spelregels Social return in gemeente Hoeksche Waard | 37 |

Niets van de uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze ook en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen zonder voorafgaande toestemming van de samenstellers.



Begrippenlijst

- Acties** : Stappen die behandelaars invoeren bij het afdoen van meldingen etc. Ook later toegevoegde informatie van de Gebruiker op bijvoorbeeld vragen van de Behandelaar vallen onder het begrip Actie. Onder Acties valt dus de communicatie via het ESM systeem tussen Behandelaars en Gebruiker.
- Activiteiten** : Onderdelen van een totale Melding of Wijziging die aan een specifieke Behandelaar of Behandelaarsgroep kan worden toegewezen met een eigen planningsdatum. Pas als alle Activiteiten zijn Afgerond kan de totale Melding of Wijziging worden afgerond.
- Gebruiker** : De klant c.q. gebruiker van de diensten die in het ESM pakket worden geadmistreerd. Dit zijn de medewerkers, etc. die diensten aanvragen of verstoringen, etc. melden.
- Behandelaar** : Degene die een in het ESM pakket gemaakte melding (storing, aanvraag, verzoek, etc.) gaat afdoen c.q. oplossen. Dit zijn op dit moment vooral medewerkers van de ICT/Informatiemanagement teams of van team Facilitair. Maar dit zal/kan in de toekomst worden uitgebreid naar andere teams.
- Behandelaarsgroep** : Een aantal behandelaars met een vergelijkbare functie, die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het afdoen van meldingen etc. In een behandelaarsgroep zitten altijd één of meer behandelaars.
- De Software** : De ESM toepassing die wordt aangeboden in deze aanbesteding.
- Gebruikersportal** : Online portal waarin gebruikers zelfstandig (ook buiten kantooruren) diensten kunnen aanvragen, verstoringen melden, etc.
- Melding/Meldingen** : Door de Gebruiker aangemaakte registraties. Kunnen o.a. bestaan uit Storingen, Bestellingen, Aanvragen, Verzoeken.
- Wijzigingsverzoeken** : Een verzoek bestemd voor het ICT-Wijzigingsbeheer om wijzigingen in het ICT-Systeem aan te brengen.
- Gebruikersportal** : Het doel van de Gebruikersportal is om Gebruikers te helpen zo snel en gemakkelijk mogelijk te vinden wat ze nodig hebben. In het Gebruikersportal komen het kennissysteem, klantportaal en dienstcatalogus van De Software samen. De Gebruikers kunnen hier hun eigen aanvragen op ieder moment aanmelden en de status volgen via het portaal. Ze vinden er ook antwoorden op veelgestelde vragen en kunnen het kennissysteem raadplegen.



1. Inleiding

1.1 Doel voorliggend document

Binnen gemeente Hoeksche Waard (hierna: de gemeente/opdrachtgever/aanbestedende dienst) wordt gebruik gemaakt van ESM-processen (Enterprise Service Management). Op dit moment zijn hier de ondersteunende processen van ICT/IM, Facilitair, PIV en dienstverlening ondergebracht. Vanuit de gemeente bestaat de wens deze processen verder te optimaliseren en zo mogelijk te automatiseren. De gemeente wil daarom de opdracht voor het leveren van een Enterprise Service Management software (hierna: De Software) aanbesteden.

De kaders, eisen en wensen die de opdrachtgever stelt zijn in dit document en bijbehorende bijlagen omschreven. Dit aanbestedingsdocument en alle bijbehorende bijlagen zijn bedoeld om aanbieders (hierna: (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer) de mogelijkheid te bieden op een goede wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.2 Keuzes aanbestedingsprocedure

1.2.1 Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd per 1 juli 2016.

De gemeente heeft binnen de kaders van de bovenvermelde wetgeving de keuze gemaakt voor een Europese openbare procedure.

De gemeente hanteert de grondbeginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de bepalingen zoals opgenomen in dit beschrijvend document en alle bijbehorende aanbestedingsdocumenten en bijlagen.

Belangrijk te vermelden is dat de gehele procedure zal verlopen via TenderNed: www.tenderned.nl.

1.2.2 Typering opdracht

De opdracht betreft een dienst in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en omvat in hoofdzaak: **het leveren van ESM-software met alle bijkomende dienstverlening.**

De van toepassing zijnde CPV-codes betreffen:

- 48000000-8 Software en informatiesystemen
- 48421000-5 Software voor faciliteitenbeheer
- 72200000-7 Softwareprogramming en -advies

De Common Procurement Vocabulary (CPV-codes) is een gemeenschappelijke woordenlijst van de EU. Alle overheidsopdrachten voor diensten, leveringen en werken hebben een eigen code gekregen. Aanbestedende diensten moeten bij Europese aanbestedingen dit classificatiesysteem toepassen. Zie voor meer informatie <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/cpv-codes>.



1.3 Clusteren en percelen

Er is geen sprake van clusteren en de opdracht is niet opgedeeld in percelen. De Software wordt als één opdracht aanbesteed. Het leveren van De Software vormt één logisch samenhangend, onlosmakelijk met elkaar verbonden geheel. Dit veroorzaakt geen onnodige beperkingen van de markt en het MKB behoudt toegang tot deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het opsplitsen van de opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodige grote administratieve belasting voor de aanbestedende dienst en de inschrijvers. De gemeente wenst de efficiëntie te bevorderen en acht het daartoe wenselijk één aanspreekpunt te hebben waarbij er in de uitvoering van de dienstverlening geen verschillen in aanpak en eindresultaat kunnen ontstaan.

1.4 Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium de beste prijs/kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 4 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

1.5 Varianten

Het is niet toegestaan met een variant in te schrijven. Wanneer er wel een variant wordt ingediend dan wordt de variant terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere procedure.

1.6 Communicatie

De gemeente wordt bij de aanbesteding begeleid door Inkoopbureau West-Brabant.

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Kristel Bosgieter, inkoopadviseur van Inkoopbureau West-Brabant.

Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie uitsluitend schriftelijk via TenderNed plaats. Het benaderen van andere medewerkers van de gemeente over deze aanbesteding is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

1.7 Planning

Het tijdsplan van de aanbestedingsprocedure ziet er samengevat als volgt uit:

| Procedurestap | Datum | Toelichting |
|---|------------------|--|
| Publiceren aankondiging van de opdracht | 17 februari 2022 | Aanbestedingsdocumenten digitaal beschikbaar via TenderNed |
| Sluitingstermijn stellen van 1 ^{ste} vragenronde | 10 maart 2022 | <u>tot 9.30 uur</u> Digitaal via TenderNed |



| | | |
|--|---------------------------------|--|
| Publicatie 1 ^{ste} Nota van Inlichtingen | 18 maart 2022 | Streefdatum Digitaal beschikbaar via TenderNed |
| Sluitingstermijn stellen van 2 ^{de} vragenronde | 31 maart 2022 | <u>tot 9.30 uur</u> Digitaal via TenderNed |
| Publicatie 2 ^{de} Nota van Inlichtingen | 11 april 2022 | Streefdatum |
| Sluitingstermijn indiening van de inschrijving | 11 mei 2022 | <u>tot 9.30 uur</u> Middels digitale kluis TenderNed |
| Demonstraties | 23 en 24 mei | Locatie en tijdstip nader te bepalen |
| Gunningsbeslissing bekend maken | 9 juni 2022 | Streefdatum |
| Bezwaartermijn | 10 juni t/m 30 juni 2022 | Minimaal 20 dagen |
| Definitieve gunning | 1 juli 2022 | Streefdatum |
| Ingang overeenkomst | 11 juli 2022 | |

De gemeente behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De bovenbeschreven planning is indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de hierboven genoemde data aan te houden.



2. Opdracht

2.1 Aanleiding

De nieuwe gemeente Hoeksche Waard is op 1 januari 2019 ontstaan door een fusie van vijf gemeenten en een aantal gemeenschappelijke regelingen. Gemeente Hoeksche Waard biedt volop kansen aan enthousiaste en betrokken professionals. De Hoeksche Waard is een gemeente van ongeveer 700 medewerkers.

Vanaf 2013 wordt er door meerdere rechtsvoorgangers van gemeente Hoeksche Waard al met TOPdesk gewerkt. De software van TOPdesk wordt in de huidige situatie gebruikt voor de registratie en afhandeling van incidenten, wijzigingen, problemen en verzoeken op het gebied van ICT/IM, Facilitair en Privacy en Informatieveiligheid (PIV). De huidige overeenkomst met TOPdesk loopt op 1 oktober 2022 af. Vanwege het aflopen van de huidige overeenkomst en het risico op onrechtmatigheden, wordt er voor De Software een nieuwe overeenkomst afgesloten.

2.2 Doel van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een opdracht met één opdrachtnemer voor het beschikbaar stellen (installeren, implementeren, hosten, beheren, configureren, opleiden) van operationele ESM-software. Een systeem dat ons op het gebied van ESM volledig ondersteunt. De nieuwe Software moet zoveel, waar dit mogelijk is, ingericht zijn op het verhogen van de digitale en geautomatiseerde uitvoering van de ondersteunde processen.

2.3 Huidige situatie

Op dit moment maakt de gemeente gebruik van de software van TOPdesk. Hierin worden door alle collega's vanuit de organisatie (de 'Gebruikers') storings, verzoeken en meldingen geregistreerd voor ICT, Facilitair, PIV en Dienstverlening. Ook worden bezoekers aangemeld via TOPdesk, zodat de collega's bij de receptie weten door wie een bezoeker verwacht wordt. Teams ICT/IM, Facilitair, PIV en Dienstverlening zijn de 'Behandelaars'.

In de software zijn de volgende modules en daaraan gerelateerde processen ingericht en in gebruik:

| Proces | ICT | Facilitair | PIV | Dienstverlening |
|---|-----|------------|-----|-----------------|
| Incidentmanagement | X | X | X | |
| Changemanagement incl. IDU* | X | X | | |
| Asset en Configuration management | X | X | | |
| Product Dienst Catalogus | X | X | | |
| Reserveringen (Ruimtes, diensten, middelen) | | X | | |
| Huisvestingsbeheer | | X | | |
| Servicelevelmanagement | X | | | |
| Kennismanagement | X | X | | |
| Bezoekersregistratie | | | | X |
| Operationeel beheer | | X | | |



** Proces van in-, door- en uitstroom van personeel.*

De huidige versie van TOPdesk draait in de cloud. De software wordt door Gebruikers en Behandelaars benaderd in een browseromgeving, waarbij voor de authenticatie en autorisatie gebruik gemaakt wordt van Azure AD. Verder zijn er koppelingen gelegd met:

- Mail: Exchange server
- Azure AD: persoonsimport

TOPdesk is voor de Behandelaars en Gebruikers beschikbaar binnen en buiten de Citrix Desktop en wordt aangeboden binnen een browser (Edge Chromium, Firefox, Chrome).

2.4 Gewenste situatie

De Software moet de gemeente op efficiënte en gebruiksvriendelijke wijze ondersteunen bij de interne dienstverlening. In eerste instantie betreft dit de diensten ICT/Informatiemanagement, Facilitair en PIV (Privacy en Informatieveiligheid).

Het ondersteunen van de interne dienstverlening bestaat uit zowel:

- de behandelaarskant, waarin de Behandelaar van een verzoek/melding proactief ondersteund wordt;
- de gebruikerskant, waarbij de melder op eenvoudige wijze een melding/verzoek kan doen. Zelfredzaamheid wordt hierbij gestimuleerd.

Daarnaast moet De Software het mogelijk maken om processen die zich daarvoor lenen te automatiseren. De gemeente Hoeksche Waard streeft er naar de ESM-processen digitaal en zoveel mogelijk geautomatiseerd te laten verlopen. Hierbij moet het de gemeente in staat stellen de interne dienstverlening optimaal in te richten. Verder wil de gemeente Hoeksche Waard op het gebied van technisch beheer zoveel mogelijk ontzorgd te worden, waarbij we wensen dat het functioneel beheer van de software eenvoudig en zeer gebruiksvriendelijk is ingericht.

De gemeente wil eerst starten met fase 1. In deze fase worden de processen die op dit moment gebruikt worden één op één overgezet. Hierbij worden eventuele quick wins, zogenaamd laaghangend fruit, gelijk doorgevoerd. De gemeente wil na definitieve gunning de implementatie starten en uiterlijk 1 oktober 2022 De Software functioneel in gebruik nemen voor de huidige processen. Deze fase 1 moet uiterlijk op 1 oktober 2022 afgerond zijn. De processen ten aanzien van fase 1 zijn vermeld onder huidige situatie.

2.4.1 Toekomstige ontwikkelingen

De gemeente Hoeksche Waard is vooralsnog een fusiegemeente. De afgelopen jaren heeft de focus voornamelijk gelegen op het feit om de systemen vanuit de voorgaande rechtsvoorgangers te combineren in één systeem, zodat de continuïteit gewaarborgd kon blijven. Er is echter nu de tijd aangebroken dat de gemeente verder wil dan alleen het waarborgen van continuïteit.



Maar om juist over te gaan naar één systeem waarmee gelijk uniformiteit in processen kan worden gerealiseerd. De gemeente heeft daarom de wens om niet alleen de huidige processen één op één over te zetten, zodat de continuïteit gewaarborgd blijft, maar wil deze processen in de nabije toekomst ook optimaliseren en aanvullen met nieuwe ondersteunende processen. Onderdeel van de optimalisatie is ook het automatiseren van de processen waar mogelijk.

De gemeente ziet deze fase 2 als een mogelijk vervolg op fase 1 is. Op dit moment heeft de gemeente nog niet scherp op welke wijze processen geoptimaliseerd en geautomatiseerd kunnen worden. Zij heeft wel een bepaalde denkrichting voor ogen. Hieronder een voorlopige opsomming van de gewenste procesoptimalisatie en inrichting waar de gemeente aan denkt:

Optimalisatie

- Incidentmanagement
- Changemanagement
- Asset en Configuration management
- Product Dienst Catalogus
- Reserveringen (Ruimtes, diensten, middelen)
- Huisvestingsbeheer
- Servicelevelmanagement
- Operationeel beheer
- Knowlegdebase
- Bezoekersregistratie

Initiële inrichting

- Problemmanagement
- Voorraadbeheer
- Capaciteitsplanning
- Bestelbeheer
- Klanttevredenheid
- Integratie ESM software leveranciers (incident,problem,change, config)

Daarnaast kan het ook zo zijn dat De Software naast de huidige diensten ICT/Informatiemanagement, Facilitair en PIV (Privacy en Informatieveligheid) ook voor andere interne diensten moet worden uitgebreid. Dit om juist optimale uniformiteit in processen te bereiken.

Maar om goed te kunnen bepalen op welke wijze bovenstaande processen geoptimaliseerd kunnen worden en daarnaast of het inderdaad wel wenselijk is, wil de gemeente eerst de huidige processen één op één over laten zetten. Vervolgens wil zij nadat deze fase 1 geheel is geïmplementeerd en geaccepteerd, bekijken of zij deze optimalisatie, automatisering en aanvulling van nieuwe ondersteunende processen verder vorm kan geven.



De wens is daarbij wel om dit proces samen met de opdrachtnemer te doorlopen. De Software moet daarom wel klaar zijn voor deze toekomstige ontwikkelingen. Voor dit onderdeel hoeft echter nog geen prijsopgave te worden gedaan. Maar de gemeente wil deze optie wel al benoemen. Mocht blijken dat door deze toekomstige ontwikkelingen wijzigingen en/of aanvullingen in de afgesloten overeenkomst noodzakelijk zijn dan heeft de gemeente het recht de overeenkomst in overeenstemming met de opdrachtnemer aan te passen.

De gemeente beschouwt bovenstaande regelingen voor een wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst als een herzieningsclausule in de zin van de Aanbestedingswet artikel 2.163c.

2.5 Eisen aan de opdracht

De eisen en wensen die de gemeente stelt aan De Software zijn opgenomen in bijlage 3.

De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving, dat de aangeboden oplossing voldoet aan alle gestelde minimumeisen. Indien blijkt dat een inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aan de gestelde minimumeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium kwaliteit. De inschrijver voegt bij zijn inschrijving een beschrijving toe, waaruit opgemaakt kan worden in welke mate aan de wensen kan worden voldaan. Hierbij is het toegestaan om schermafdrucken toe te voegen als dit van toegevoegde waarde is. De wensen worden conform paragraaf 4.7 beoordeeld.



3. Contractuele voorwaarden

3.1 Vorm van de overeenkomst

De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer. In bijlage 7 is de conceptovereenkomst toegevoegd.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

1. De overeenkomst.
2. De Nota('s) van Inlichtingen, inclusief bijlagen.
3. Aanbestedingsdocument d.d. 17 februari 2022 versie definitief met kenmerk Z/21/124429, inclusief bijlagen.
4. De Gemeentelijke voorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2020.
5. Service Level Agreement.
6. De verwerkersovereenkomst.
7. De winnende inschrijving op basis van de beste prijs/ kwaliteit verhouding.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat.

Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de inhoud van deze aanbestedingsstukken.

3.2 Duur van de overeenkomst

De ingangsdatum van deze overeenkomst is 10 juli 2022 en heeft een vaste looptijd van ca. 4 jaar. De vaste looptijd van de overeenkomst zal daarmee vanuit rechtswege eindigen op 30 juni 2026. De overeenkomst kan twee keer optioneel worden verlengd voor de duur van twee jaar. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd na afloop van de vaste termijn of na afloop van een verlenging.

De mogelijkheid tot het verlengen van de overeenkomst is eenzijdig. De opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de vaste termijn of van de verlenging van de overeenkomst schriftelijk aan of de overeenkomst wordt verlengd. Verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

Opdrachtgever is niet gehouden over te gaan tot uitbetaling van een schadevergoeding aan opdrachtnemer in verband met mogelijk geleden schade door beëindiging na de vaste termijn of na één van de verlengingen.

3.3 Wijzigingen in de overeenkomst

Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.



3.4 Van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden

Op de opdracht zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT versie 2020 (GIBIT) van toepassing. De GIBIT is toegevoegd als [bijlage 9](#).

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

Gebruik van standaard briefpapier in de inschrijving waarin een standaardbepaling is opgenomen over/voor toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de aanbestedende dienst opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

3.5 Financiële bepalingen

3.5.1 Prijsopgave

De prijsopgave dient gedaan te worden door het **volledig invullen**, rechtsgeldig ondertekenen en digitaal indienen van het Inschrijfbiljet. Het Inschrijfbiljet bevindt zich in [bijlage 2](#).

Voor de in te dienen onderdelen op het inschrijfbiljet gelden de volgende algemene bepalingen:

1. Alle geel gearceerde velden dienen te worden ingevuld;
2. De opgegeven tarieven dienen exclusief B.T.W. te zijn;
3. De opgegeven tarieven dienen inclusief alle logisch bij de opdracht behorende kosten te zijn, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitputtend: reis- en voorbereidingstijd, voorrijkosten, reis- en verblijfskosten et cetera.
4. De ingevulde tarieven dienen realistisch en marktconform te zijn. Realistisch en marktconform houdt in dat inschrijver eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke prijzen opgeeft, die de basis vormen voor deze post;
5. De tarieven in het Inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op de volgende uitgangspunten:
 - het huidige totaal aantal Behandelaars bedraagt ca. 90 stuks. Echter bestaat de mogelijkheid dat dit aantal uitgebreid moet worden. U dient daarom rekening te houden met een mogelijke uitbreiding van 20% op het aantal huidige Behandelaars. De tarieven in het inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op het huidige aantal Behandelaars inclusief een mogelijke uitbreiding van 20%.
 - Het aantal Behandelaars dient ook gelijktijdig De Software te kunnen raadplegen en muteren.

De prijsopgave dient de volgende elementen te bevatten:

- A. Inschrijver geeft de eenmalige kosten:
 1. Incidentele kosten licenties ESM- software.
 2. Incidentele kosten licenties Derden (indien van toepassing).
 3. Implementatiekosten inclusief trainingen en opleidingen.
 4. Eventueel overige eenmalige kosten inclusief specificatie van deze kosten.



- B. Inschrijver geeft de Jaarlijkse kosten. Daarbij wordt er voor de beoordeling van het gunningscriterium Prijs uitgegaan van de kosten van een totale looptijd van acht (8) jaar.
1. Licentiekosten (inclusief koppelingen)
 2. Hostingskosten, Onderhoud en Support (indien van toepassing).
 3. Kosten Derden programmatuur.
 4. Eventueel overige jaarlijkse kosten inclusief specificatie van deze kosten.

Onderbouwing kosten

De inschrijver dient van een aantal elementen bij zijn inschrijving een onderbouwing toe te voegen. Het gaat om het volgende:

- A3: implementatiekosten inclusief trainingen en opleidingen.
- A4: Eventuele overige eenmalige kosten.
- B4: Eventuele overige jaarlijkse kosten.

Uit de onderbouwing moet blijken op welke wijze de kosten, zoals deze in het Inschrijfbiljet zijn opgegeven, zijn opgebouwd. Deze onderbouwing kan als bijlage bij bijlage 2- Inschrijfbiljet worden toegevoegd.

3.5.2 Indexering

Gedurende de looptijd van de opdracht kan indexering van de opgegeven prijzen plaatsvinden conform artikel 9.8 van GIBIT.

3.6 Facturatie en betaling

De facturering vindt, in afwijking op artikel 9.2 GIBIT, als volgt plaats:

1. Implementatiekosten:
 - 20% bij acceptatie implementatieplan.
 - 50% na implementatie software. (Implementatie betekent in deze dat alle acties uit het implementatieplan voor fase 1 m.u.v. de acceptatie afgerond zijn)
 - 30% na oplevering en acceptatie (op basis van de eisen) door opdrachtgever van De Software.
2. Vanaf het moment van acceptatie van de implementatie van De Software door de opdrachtgever kunnen de jaarlijkse kosten gefactureerd worden.

Bij correcte facturering zal betaling, door opdrachtgever, binnen dertig (30) dagen na ontvangst en na goedkeuring van de factuur geschieden. Betaling van de factuur geschiedt op basis van de overeengekomen tarieven en voorwaarden.



3.7 Toepasselijk recht en geschillen

Op deze aanbesteding en de overeenkomst die daaruit voortvloeit, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen die naar aanleiding van de overeenkomst tussen de partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam/ Dordrecht.

3.8 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de AVG verwerken. In dat kader maakt de opdrachtgever met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. Een concept-verwerkersovereenkomst is bijgevoegd in [bijlage 8](#).

3.9 Service level agreement

De opdrachtgever sluit ten aanzien van deze overeenkomst ook een service level agreement (hierna: SLA) af. De opdrachtnemer dient deze SLA op te stellen conform de gestelde eisen in dit aanbestedingsdocument en bijlage 4- Eisen service level agreement. Deze SLA dient te worden ingediend bij de inschrijving. Het SLA vormt geen onderdeel van de beoordeling op het gunningscriterium Kwaliteit. Wel toetst opdrachtgever de inhoud van het SLA aan de gestelde eisen en wensen. Het SLA kan onderdeel uitmaken van het verificatiegesprek.

3.10 Social return on investment

Gemeente Hoeksche Waard vindt maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk en wil werkgevers stimuleren om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Aan opdrachtnemers van de gemeente wordt een social return verplichting opgelegd om de kansen op (duurzaam) werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten.

Voor deze opdracht, zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument inclusief alle bijlagen, moet ten minste 3% van de opdrachtwaarde exclusief btw, en inclusief meer- of minderwerk ingezet worden voor social return. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een geldbedrag (percentage social return x inschrijfprijs), hierna te noemen de 'social return verplichting'.

Alle afspraken in het kader van social return worden in overleg met de gemeente schriftelijk vastgelegd en maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. Zie voor een volledige beschrijving en mogelijkheden voor invulling van SROI [bijlage 10](#).



4. Aanbesteding

4.1 Uitgangspunten aanbesteding

4.1.1 Aanbestedende dienst en opdrachtgever

De aanbestedende dienst is het College van B&W van gemeente Hoeksche Waard. Gemeente Hoeksche Waard zal ook als opdrachtgever de opdracht verstrekken voor de uitvoering van deze opdracht.

4.1.2 Coördinatie en communicatie gedurende de aanbestedingsprocedure

Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen de inschrijvers en de opdrachtgever uitsluitend via TenderNed plaats.

4.1.3 Taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn gesteld.

4.1.4 Vertrouwelijkheid van gegevens

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en dit aanbestedingsdocument inclusief alle bijlagen zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, in voorkomende gevallen, ingediende inschrijving(en)/aanbestedingsstukken in een rechtszaak in te brengen.

4.1.5 Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken

De aanbestedende dienst heeft de aanbestedingsdocumenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De inschrijver is verplicht aan de aanbestedende dienst voorafgaand aan de aanbesteding ter zake te waarschuwen dan wel opheldering te vragen in geval van kennelijke fouten of omissies in de aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen.

Indien inschrijver verzuimt de aanbestedende dienst voorafgaand aan de aanbesteding te waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in de aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten. Het bepaalde in deze alinea prevaleert boven de vervaltermijn van minimaal 20 kalenderdagen na bekendmaking van de gunningsbeslissing.

4.1.6 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na sluitingstermijn van de aanbestedingsprocedure.

In het geval dat er een kort geding wordt aangespannen, dient de inschrijving in ieder geval gestand te worden gedaan tot vijftien (15) dagen na de uitspraak in het kort geding.



4.1.7 Overige voorwaarden aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats onder de volgende condities:

- Aan de inschrijving en de eventuele onderhandelingen zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden.
- Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan alle bepalingen, voorwaarden en eisen zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument en alle bijbehorende bijlagen.
- Er kunnen aan de inschrijving geen rechten worden ontleend.
- Deze aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is **niet** toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure.
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor te allen tijde de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te stoppen of op te schorten.
- Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehoud is niet toegestaan. Indien een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehoud wordt ingediend, wordt deze ongeldig verklaard en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- Alle vermelde opschortende termijnen, na welke beslissing dan ook, zijn tevens vervaltermijnen. Indien een partij niet reageert tijdens een opschortende termijn verwerkt hij hiermee zijn rechten.

4.2 Verloop van aanbestedingsprocedure

4.2.1 Nota van Inlichtingen

Er zijn twee vragenronden gepland. Alle vragen ten aanzien van de procedure en aanbestedingsdocumenten dienen via de specifieke vragenmodule in TenderNed te worden gesteld.

Alle vragen moeten per ronde uiterlijk voor de datum en tijdstip, zoals vermeld in de planning, paragraaf 1.7, door inschrijver gesteld zijn. Let op! De tweede Nota van Inlichtingen is alleen bedoeld om nadere vragen te stellen over de verstrekte antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als er zwaarwegende redenen zijn om een gestelde vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan "individueel behandelen" aan. De aanbestedende dienst bepaalt welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd.

In sommige gevallen zal de aanbestedende dienst uw vraag bewerken/ aanpassen mocht zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.



4.2.2 Indiening van de inschrijving

De inschrijving kan, uitsluitend digitaal via TenderNed, geüpload worden tot uiterlijk **11 mei 2022 9:30 uur**.

Wij adviseren u tijdig uw documenten te uploaden en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Mocht er een technisch probleem zijn, dan is er weinig tijd hier iets aan te doen. De aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor enige schade die ontstaat als gevolg van storingen bij in te schakelen derden. Vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!

Voor nadere informatie met betrekking tot het maken van een inschrijving op TenderNed zie <https://www.tenderned.nl/cms/sites/default/files/2019-01/Handleiding%20voor%20ondernemingen-08januari2019.pdf>

De opening van de kluis op TenderNed is niet openbaar.

4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Voortvloeiend uit de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 geldt de wettelijke verplichting om de in het Aanbestedingsbesluit bepaalde model voor de het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA) te hanteren. Het hanteren van andere modellen, of het wijzigen van de opzet van het wettelijk model is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting.

Het gevraagde in de UEA dient ook gelijk te zijn aan hetgeen in de overige aanbestedingsstukken wordt gevraagd, waaronder dit aanbestedingsdocument.

De aanbestedende dienst wenst de volgende opmerkingen te plaatsen over het Uniform Europees Aanbestedingsdocument:

- **Deel II B:** dit onderdeel dient alleen ingevuld te worden als er afgeweken wordt van de vertegenwoordigingsbevoegdheid zoals opgenomen in het uittreksel van Kamer van Koophandel. Als er sprake is dat een ander persoon gemachtigd wordt om de inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen dient dit bij dit onderdeel te worden ingevuld. Daarnaast moet er een verklaring beslissingsbevoegdheid worden toegevoegd bij de inschrijving.
- **Deel III A en B:** er is sprake van een aanbestedingsprocedure boven de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempel, waaruit voortvloeit dat onderdeel III A en onderdeel III B uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig van toepassing zijn en ingevuld dienen te worden.
- **Deel III C:** bij onderdeel III C zijn de uitsluitingsgronden welke van toepassing zijn op deze opdracht aangevinkt. Dit onderdeel dient volledig ingevuld/beantwoord te worden door de inschrijver.
- **Deel II C en D:** Wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven, van onderaanneming gebruik maken of een beroep doen op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat Deel II C en D volledig en juist ingevuld dienen te worden.



- **Deel IV:** door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen uit paragraaf 4.5.2. Deze geschiktheidseisen heten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument selectiecriteria.
- **Deel V:** dit onderdeel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is niet van toepassing.
- **Deel VI:** bij dit onderdeel dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Hierbij geldt, dat als het Inschrijfbiljet voorzien is van een rechtsgeldige handtekening, dit tevens geldt als een ondertekening van het UEA.

Advies: controleer goed of het UEA volledig en goed is ingevuld. En daarnaast rechtsgeldig is ondertekend! Indien er een machtiging tot beslissingsbevoegdheid wordt afgegeven, vul dan ook Deel IIB in.

4.4 Wijze van inschrijving

Een inschrijver kan op de volgende wijzen inschrijven:

Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en kan de opdracht zelfstandig uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Op het UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband.

De deelnemer(s) uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk het UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Door het UEA te uploaden in TenderNed verklaart het samenwerkingsverband:

- a. dat de leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen en
- b. dat de naam van de onderneming aangegeven is die als vertegenwoordiger namens het samenwerkingsverband (pen voerder) zal fungeren.

Wanneer er in combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen niet toegestaan.

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overlegd te worden.
- Let op: Alle partijen dienen afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.



- Ondernemingen die geacht worden te behoren tot hetzelfde concern en betrokken zijn bij meer dan één inschrijving dienen aan te tonen dat zij onafhankelijk van elkaar hun inschrijving opstellen en dat de inschrijving niet tot stand zal komen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedragingen in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Voor toepassing van deze bepalingen worden rechtspersonen en vennootschappen die:
 - aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
 - met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2.24b BW; of
 - aan elkaar zijn gelieerd in een aan voornoemde artikelen vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht;
 - als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd.

Indien men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijving met gebruik van onderaanneming

Een inschrijver mag gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA , volledig en naar waarheid ingevuld te worden en rechtsgeldig te worden ondertekend. De UEA dient bij de inschrijving gevoegd te worden.

In de UEA dient de inschrijver, bij Deel II D: Informatie onderaannemers, aan te geven welk gedeelte van de opdracht met behulp van onderaanneming wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor dat deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt uitgevoerd.

4.4.1 Beroep op bekwaamheid van derden

Indien de inschrijver zich beroept op de bekwaamheid van andere natuurlijke of rechtspersonen dient de inschrijver dit aan te geven in het UEA Deel IIC. Ook dient elk natuurlijke of rechtspersoon waarop de inschrijver een beroep doet afzonderlijk het UEA volledig in te vullen en te ondertekenen. Het UEA dient toegevoegd te worden bij de inschrijving.

Daarnaast dient de inschrijver:

- a. de aanbestedende dienst aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke of rechtspersonen;
- b. de natuurlijke of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

4.4.2 Bewijsstukken wijze van inschrijving

Na voorlopige gunning verstrekt de inschrijver aan de aanbestedende dienst de bewijsstukken waaruit blijkt dat de inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke of rechtspersonen, alsmede bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaanneming)overeenkomst of een ter zake door de inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

4.5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.5.1 Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst verklaart de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

| Uitsluitingsgronden | Omschrijving | Bewijsmiddelen |
|---------------------|--|--|
| Deel III A UEA | <p>Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deelneming aan een criminele organisatie • Corrupt • Fraude • Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten • Witwassen van geld of financiering van terrorisme; • Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel | <p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:</p> <p>Door middel van het invullen van deel III A en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning:</p> <p>Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar gerekend vanaf de aanbestedingsdatum. (datum uiterlijke indiening inschrijving)</p> |
| Deel III B UEA | <p>Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies</p> | <p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:</p> <p>Door middel van het invullen van deel III B en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming</p> |

| | | |
|-----------------------|--|--|
| | | <p>de gestelde uitsluitingsgrond niet van toepassing is.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning: Verklaring belastingdienst die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.</p> |
| <p>Deel III C UEA</p> | <p>Gronden met betrekking tot insolventie, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faillissement, insolventie of gelijksoortig • Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht • Vervalsing van de mededinging • Valse verklaring • Onrechtmatige beïnvloeding | <p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen van deel III C en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond betreffende faillissement, insolventie of gelijksoortig, vervalsing van de mededinging, valse verklaring en onrechtmatige beïnvloeding niet van toepassing is.</p> <p>Inschrijver verklaart door middel van het ondertekenen van UEA dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning: Verklaring Non-Faillissement¹, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.</p> <p>Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar gerekend vanaf de aanbestedingsdatum. (datum uiterlijke indiening inschrijving)</p> |

¹ Deze verklaring kan telefonisch opgevraagd worden bij Kamer van Koophandel.



De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere deelnemer in een samenwerkingsverband. Inschrijvingen van inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, zijn ongeldig en worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.5.2 Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen:

Geschiktheidseisen Technische beroepsbekwaamheid

Referenties (Kerncompetenties)

De inschrijver dient door het overleggen van referentieopdracht(en) aan te tonen dat hij aantoonbare ervaring heeft met de volgende kerncompetenties:

1. Aantoonbare ervaring met de implementatie van ESM-software bij andere organisaties (proven technology). De inschrijver moet in de afgelopen drie jaar bij minimaal één organisatie naar volle tevredenheid ESM-software geïmplementeerd hebben.
2. Aantoonbare ervaring met het ondersteunen van en adviseren over de procesinrichting van ESM bij een overheidsorganisatie. De inschrijver moet in de afgelopen drie jaar bij minimaal één overheidsorganisatie geadviseerd hebben over de inrichting van de ESM-processen.
3. Aantoonbare ervaring met het aanbieden van software in een SaaS-omgeving. De inschrijver moet bij minimaal één organisatie een werkende SaaS-oplossing hebben geleverd.

Bewijsmiddel indienen bij inschrijving

- Door middel van het invullen van Deel IV, het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat de onderneming voldoet aan de gestelde kerncompetenties. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend van de aanbestedingsdatum. Het is toegestaan om door middel van één referentie de ervaring van de twee kerncompetenties aan te tonen.
- Daarnaast dient bijlage 5: Format opgave referenties naar waarheid ingevuld te worden. Uit de te overleggen referentie dient duidelijk en ondubbelzinnig de ervaring, zoals door de aanbestedende dienst wordt gevraagd, te blijken. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijving.

Bewijsmiddel indienen na voorlopige gunning

Het overleggen van een tevredenheidsverklaring per gestelde kerncompetentie waaruit blijkt dat de opdracht naar volle tevredenheid is uitgevoerd.



De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij de opgegeven referent(en) ter controle navraag te doen over de opgegeven kerncompetenties.

Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- en/of handelsregister

1. De inschrijver dient conform de regels van de lidstaat waar zij gevestigd is, ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.

Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:

Door middel van het invullen van Deel IV en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat de onderneming voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid. Daarnaast dient er een kopie van het uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden te worden ingediend.

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient tenminste één combinant te beschikken over de gestelde geschiktheidseisen.

4.5.3 Bewijsstukken uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de genoemde bewijsmiddelen ter staving van de gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen bij de voorlopig gegunde inschrijver op te vragen. De inschrijver stelt op verzoek van de aanbestedende dienst, binnen de gestelde termijn, de genoemde bewijsstukken ter beschikking.

In voorkomende gevallen dat één (1) of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet of niet volledig kunnen worden overgelegd, wordt de inschrijving ongeldig verklaard en daarmee uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Daarbij geldt dat de aanbestedende dienst alsdan de (voorlopige) gunningsbeslissing voor de betreffende inschrijver zal intrekken en de inschrijving van de betreffende inschrijver alsnog terzijde zal leggen en daarmee zal uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.6 Beoordelingsprocedure

Iedere inschrijver conformeert zich, door het doen van een inschrijving, aan alle in het aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen en in de Nota ('s) van Inlichtingen beschreven eisen en voorwaarden.

4.6.1 Stap 1. Beoordeling voorwaarden en compleetheid

De inschrijving wordt allereerst getoetst op de (procedurele) voorwaarden en compleetheid.



Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en compleet ingevuld te zijn, en dienen te zijn ondertekend door een daartoe bevoegd persoon. De bevoegdheid dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister (niet ouder dan 6 maanden). Deze dient toegevoegd te zijn aan de inschrijving.

Indien een andere persoon, dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de Inschrijver, dan dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende **verklaring van beslissingsbevoegdheid** te worden opgenomen bij de inschrijving.

Voorwaarden

Indien niet wordt voldaan aan één van de onderstaande procedurele voorwaarden van inschrijving, kan alleen dit feit al tot directe uitsluiting van verdere deelname in de aanbestedingsprocedure leiden.

De inschrijving dient aan alle onderstaande **voorwaarden** te voldoen:

1. De inschrijving dient rechtsgeldig* ondertekend te zijn
2. De inschrijving dient tijdig en compleet via TenderNed geüpload te zijn
3. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn

**Een handtekening onder het inschrijfbiljet geldt ook als ondertekening van het UEA.*

Compleetheid

Indien een van de onderstaande documenten ontbreekt of indien deze documenten niet rechtsgeldig zijn ondertekend, heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid om de inschrijving ongeldig te verklaren en uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient alle onderstaande onderdelen te bevatten en deze onderdelen dienen elk als separaat document te worden ingediend:

1. Een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekend "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (hierna: UEA) als bijgevoegd in bijlage 1.
2. Een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend "Inschrijfbiljet" als bijgevoegd in bijlage 2.
3. Onderbouwing, conform hetgeen vermeld in paragraaf 3.5.1, van opgegeven kosten in het Inschrijfbiljet.
4. Een volledig ingevuld 'Format opgave referentie' conform bijlage 5.
5. Service level agreement (SLA) met in achtneming van hetgeen gesteld in bijlage 4- Eisen service level agreement.
6. Uitwerking K1 en K3 van het criterium Kwaliteit conform paragraaf 4.7.
7. Kopie van het uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden.
8. Indien van toepassing: Verklaring van beslissingsbevoegdheid.



Het is niet toegestaan om de in te vullen bijlagen bij dit aanbestedingsdocument inhoudelijk te wijzigen.

Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden.

4.6.2 Stap 2: Toetsing geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

De tweede stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets van de inschrijver aan de hand van de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden in dit aanbestedingsdocument. Indien een inschrijving niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en/of wel voldoet aan de uitsluitingsgronden, wordt deze ongeldig verklaard en uitgesloten worden van de verdere aanbestedingsprocedure.

4.6.3 Stap 3: Beoordelen van inschrijving

Indien, na beoordeling op procedurele voorwaarden en compleetheid, geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de inschrijver en de inschrijving voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, worden de (geldige) inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding. Indien blijkt dat een inschrijving tijdens deze beoordeling niet aan de gestelde minimeisen voldoet, kan dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure leiden.

4.7 Beoordeling gunningscriterium

De inschrijvingen voor deze aanbesteding worden beoordeeld op het gunningscriterium beste prijs kwaliteitverhouding.

De inschrijvingen worden op de volgende onderdelen beoordeeld:

- Prijs (P)
- Kwaliteit (K):
 - K1: Implementatieplan
 - K2: Demonstratie
 - K3: Wensen functionaliteit

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteit verhouding wordt gebruik gemaakt van de gewogen factormethode. Bij deze methode wordt de score, ook voor de prijs, uitgedrukt in punten, waarna de gewogen punten bij elkaar worden geteld. De inschrijver met het hoogste aantal punten krijgt de opdracht.

Voor het toegekende aantal punten zal een onderbouwing worden gegeven bij de bekendmaking van de gunningsbeslissing. De behaalde score per onderdeel van de voorlopig gegunde inschrijver zal bekend worden gemaakt in de afwijzingsbrieven.

De gunningscriteria worden in onderstaande tabellen toegelicht.

| Criterium Prijs | |
|-----------------------------|--|
| Omschrijving | <p>De inschrijver wordt gevraagd een totale prijs in te dienen voor de aangeboden software. De prijsopgave dient gedaan te worden door het volledig invullen, rechtsgeldig ondertekenen en digitaal indienen van het Inschrijfbiljet. Het Inschrijfbiljet bevindt zich in <u>bijlage 2</u>. Prijsopgave dient te voldoen aan hetgeen gesteld in paragraaf 3.5.1.</p> |
| Maatstaf | <p>Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van de totale inschrijfprijs ingevuld op het inschrijfbiljet in bijlage 2.</p> <p>Voor de berekening van de totale inschrijfprijs wordt er uitgegaan van:</p> <ul style="list-style-type: none"> Onderdeel A: eenmalige kosten; Onderdeel B: jaarlijkse kosten x 8 jaar. <p>Bij totale kosten dienen alle totaalkosten van onderdeel A en B (x 8 jaar) bij elkaar opgeteld te worden (Totale kosten= A + (B x 8)). Dit is de inschrijfprijs afgerond op 2 decimalen. Deze inschrijfprijs wordt als basis gebruikt de beoordeling van het gunningscriterium Prijs.</p> <p>De inschrijver met de laagste totaalprijs verkrijgt het maximum aantal punten. Het maximum te behalen aantal punten is 300. Het te behalen aantal punten, afgerond op 2 decimalen, van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:</p> $Score Prijs = \left(\frac{totaalprijs [laagste inschrijver]}{totaalprijs [inschrijver]} \right) * 300$ |
| Benodigde informatie | <p>De prijsopgave dient te worden gedaan door het volledig invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijfbiljet, opgenomen in bijlage 2.</p> <p>De inschrijver dient van een aantal elementen bij zijn inschrijving een onderbouwing toe te voegen. Het gaat om het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A3: implementatiekosten inclusief trainingen en opleidingen. • A4: Eventuele overige eenmalige kosten. • B4: Eventuele overige jaarlijkse kosten. <p>Uit de onderbouwing moet blijken op welke wijze de kosten, zoals deze in het Inschrijfbiljet zijn opgegeven, zijn opgebouwd. Deze onderbouwing kan als bijlage bij bijlage 2- Inschrijfbiljet worden toegevoegd.</p> |

| Criterium kwaliteit K1: Implementatieplan | |
|---|--|
| Omschrijving | Gemeente Hoeksche Waard is een gemeente die volop in beweging is op het gebied van ICT. Zij hecht er daarom waarde aan dat de gevraagde ESM-software zo snel als mogelijk, echter uiterlijk 1 oktober 2022, door middel van een gedegen implementatietraject in gebruik kan worden genomen. Waarbij het van belang is dat de installatie c.q. implementatie van De Software de reguliere processen van de gemeente zo min mogelijk verstoren. Daarnaast wil de gemeente ook zoveel mogelijk worden ontzorgd en haar eigen inspanning ten behoeve van de implementatie zo beperkt mogelijk te houden. Het is daarom voor gemeente Hoeksche Waard essentieel dat de bemensing van het implementatieteam van inschrijver kwalitatief en kwantitatief op voldoende niveau is toegerust om een tijdige bedrijfsklare oplevering en acceptatie mogelijk te maken. De gemeente verwacht dan ook van inschrijver, dat zij aantoon mee te denken en ervaring met eerdere projecten aantoonbaar meeneemt in dit project. |
| Doelstelling | Het doel is om inzicht te krijgen dat de inschrijver de totale opdracht doorgrondt. Waarbij duidelijk in een helder plan wordt aangegeven hoe inschrijver de aangeboden software gaat implementeren met in achtneming van de beschreven eisen en wensen in dit aanbestedingsdocument. |
| Maatstaf | De mate waarin u als inschrijver in staat bent concreet aan te geven en te onderbouwen op welke wijze u deze opdracht gaat implementeren en aansluit bij de bovengenoemde doelstelling. Daarnaast wordt het plan beoordeeld op de mate waaruit blijkt dat u als inschrijver zich weet te verplaatsen in de klant en de mate waarin u bij de implementatie van De Software ervoor zorgt dat de inspanning van de gemeente tot het minimum beperkt wordt. |
| Score | 0-20-50-80-100 |
| Aantal punten | Het maximaal te behalen aantal punten is 300. |
| Benodigde informatie | <p>Inschrijver wordt gevraagd een implementatieplan op te stellen waarbij met inachtneming van het bepaalde in dit beschrijvend document en bovenstaande doelstelling in het bijzonder, tenminste in wordt gegaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aanpak van het project. Hierin wordt op hoofdlijnen beschreven hoe de technische en functionele implementatie gerealiseerd wordt. • De wijze waarop de opleidingen verzorgd worden. • De wijze van aanpak van de test en acceptatieprocedure. • Wijze van waarop de besturing en aandeelhoudersmanagement wordt aangepakt. • Projectorganisatie inclusief benodigde rollen, verdeling van verantwoordelijkheden en tijdsbesteding van zowel inschrijver als opdrachtgever; • De planning inclusief mijlpalen, deelleveringen en een duidelijk inzicht welke rol uit de projectorganisatie verantwoordelijk is voor de realisatie van het betreffende onderdeel. |

| | |
|----------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Een risicoanalyse; • Een voldoende (naar alle redelijkheid te verwachten) inzicht gevend (grafisch) netwerk technisch overzicht van de aangeboden oplossing; • De wijze waarop u de gewenste optimalisatie in fase 2, automatisering en aanvulling van nieuwe ondersteunende processen oppakt. |
| Vormvereisten | <p>Er is gekozen om het aantal pagina's niet te maximaliseren.</p> <p>Het is echter wel de bedoeling dat alleen die informatie wordt verstrekt die relevant is en van toegevoegde waarde is.</p> |

Criterion kwaliteit K2: Demonstratie

| | |
|---------------------|--|
| Omschrijving | De inschrijvers worden verzocht een demonstratie aan de hand van de casuïstiek zoals beschreven in bijlage 6 te geven om met name de gebruikersvriendelijkheid van het systeem voor zowel de Eindgebruiker als de Behandelaar te tonen en de inschrijving toe te lichten. |
| Doelstelling | De gemeente wil graag inzicht krijgen op welke wijze de aangeboden software de processen volledig ondersteunt. Daarnaast wil de gemeente inzicht krijgen in de mate waarop De Software is ingericht op het verhogen van de digitale en geautomatiseerde uitvoering van de ondersteunde processen. Daarnaast verwacht de gemeente dat het functioneel beheer van De Software eenvoudig en zeer gebruiksvriendelijk is ingericht. |
| Maatstaf | <ol style="list-style-type: none"> 1. De mate waarin processen geautomatiseerd en efficiënt ondersteund worden. 2. De mate van gebruiksvriendelijkheid, denk hierbij aan aspecten zoals: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zichtbaarheid van systeemstatus: het systeem moet de gebruiker te allen tijde op de hoogte houden van wat er speelt. Denk hierbij aan een laadbalk als het laden langer duurt dan twee seconden. ○ Taalgebruik: de termen in het systeem moeten aansluiten bij de taal van de gebruiker. (Voorkom systeemjargon.) ○ Duidelijkheid bij foutmeldingen: een duidelijke omschrijving bij foutmeldingen, geen gebruik van (enkel) systeemcodes. ○ Overzichtelijke en rustige schermen: een scherm bevat alle noodzakelijke en relevante informatie. Deze wordt overzichtelijk gepresenteerd. Hierbij heeft de meest relevante informatie de meest prominente plaats op het scherm. De informatie is te zien zonder onnodig scrollen. ○ Eenvoudige bediening: het aantal klikken wordt zoveel mogelijk beperkt en handelingen zijn intuïtief. ○ Gebruik van keuzelijstjes: daar waar mogelijk worden de invulopties voor een veld gepresenteerd in keuzelijstjes die door de gemeente zelf in te richten zijn. ○ Prefill: daar waar mogelijk wordt bij de invoer van gegevens het veld aangevuld op basis van de reeds ingevulde informatie. |

| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>3. Duidelijkheid en begrijpelijkheid: hiermee wordt bedoeld de mate van concreet, specifiek en ondubbelzinnig antwoord dat wordt gegeven op de desbetreffende vragen. In verband met de duidelijkheid wordt ook gelet op de consistentie tussen gegeven antwoorden op de diverse kwaliteitsvragen en andere in het kader van de aanbestedingsprocedure in te leveren documenten.</p> <p>4. Volledigheid: de mate waarin alle gevraagde onderdelen worden getoond.</p> <p>5. Technische mogelijkheden: hiermee wordt bedoeld de mate waarin voldaan wordt aan de gestelde doelen van de casus.</p> |
| Score | 0-20-50-80-100 |
| Aantal punten | Het maximaal te behalen aantal punten is 250 |
| Benodigde informatie | U dient aan de hand van de beschreven casuïstiek in <u>bijlage 6</u> uw aangeboden software te laten zien. Naast de demonstratie kunnen er ter verduidelijking vragen worden gesteld over het ingediende implementatieplan voor K1. |
| Vormvereisten | Voor de demonstratie van de software is 2,5 uur gereserveerd, aansluitend is er een half uur voor de vragen over de demonstratie of het implementatieplan. Binnen deze tijd dient de inschrijver rekening te houden met een voorstelronde en korte introductie (5 minuten) en een pauze (5 minuten). |

| Criterium kwaliteit K3: Wensen functionaliteit | |
|--|--|
| Omschrijving | Invulling geven aan de gestelde wensen in bijlage 3- Programma van eisen en wensen. |
| Doelstelling | Inzicht krijgen aan welke wensen en in welke mate voldaan kunnen worden. |
| Maatstaf | <p>De mate waarin u concreet invulling kunt geven aan de gestelde wens.</p> <p>In bijlage 3- programma van eisen en wensen zijn de wensen opgenomen. Bij elke wens is het aantal maximaal te behalen punten aangegeven. Elke wens wordt apart beoordeeld en voorzien van een score 0,50 of 100 conform de genoemde beoordelingssystematiek in paragraaf 4.7.1. Het aantal behaalde punten per wens worden bij elkaar opgeteld. Het totale aantal behaalde punten op dit criterium wordt als volgt bepaald:</p> $\text{(Gescoorde punten / Maximaal te scoren punten)} \times 150$ <p>Het uiteindelijke behaalde totaal aantal punten wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> |
| Score | 0-50-100 |
| Aantal punten | Het totaal te behalen maximaal aantal punten is 150. |

| | |
|-----------------------------|--|
| Benodigde informatie | U dient per wens een toelichting te geven in hoeverre u hieraan voldoet. De wensen zijn opgenomen in bijlage 3- programma van eisen en wensen. |
| Vormvereisten | U dient dit onderdeel te beschrijven in maximaal vijftien (15) A4 pagina's enkelzijdig in Verdana 10 lettertype . De vijftien (15) A4 is exclusief bijlagen, voorblad en inhoudsopgave. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van verwijzingen naar informatie die ergens anders aangegeven staat (denk aan hyperlinks) dan in de ingediende beschrijving. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's worden alleen de eerste vijftien (15) pagina's in behandeling genomen. |

4.7.1 Beoordelingssystematiek

Bij de beoordeling van het gunningscriterium kwaliteit wordt per kwaliteitsaspect een puntenwaardering (score) gegeven. Deze bestaat uit een cijfer 0-20-50-80-100 en wordt volgens de onderstaande schaalverdelingen per kwaliteitscriteria toegekend:

| Beoordelingskader kwaliteitscriteria K1 Implementatieplan | Score |
|--|-------|
| Uitstekend beantwoord: De wijze van invulling is uitstekend. De inschrijver geeft een uitstekende en concrete invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is zeer gedetailleerd en duidelijk en/of , realistisch. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente. | 100 |
| Goed beantwoord: De wijze van invulling is goed. De inschrijver geeft een goede invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst en aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de aanbestedende dienst. | 80 |
| Voldoende beantwoord: De wijze van invulling is voldoende. De wijze van invulling van de doelstellingen van de aanbestedende dienst en de beschreven onderdelen is voldoende. De beantwoording is voldoende duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet niet aan alle verwachtingen van de gemeente. | 50 |
| Redelijk beantwoord: De wijze van invulling is redelijk. De wijze van invulling van de doelstellingen van de aanbestedende dienst en de beschreven onderdelen is niet op alle onderdelen uitgewerkt, maar laat nog onduidelijkheden over. De beantwoording is in beperkte mate duidelijk en/of realistisch. Het laat nog wel wat onduidelijkheden over. De invulling voldoet in beperkte mate aan de verwachtingen van de gemeente. | 20 |



| | |
|---|--------------|
| Onvoldoende beantwoord: De wijze van invulling is onvoldoende. De inschrijver geeft geen of geen concrete invulling aan de doelstellingen van de aanbestedende dienst, noch aan de beschreven onderdelen. De beantwoording is niet duidelijk en/of realistisch. De invulling voldoet niet aan de verwachtingen van de gemeente. | 0 |
| Beoordelingskader kwaliteitscriterium K2: Demonstratie | Score |
| Uitstekend: Inschrijver heeft een inhoudelijk relevante en toepasselijke uitstekende demonstratie gegeven, waarbij aan alle in aanmerking te nemen elementen (zie bullets onder toelichting beoordeling demonstratie) uitstekend wordt voldaan. De demonstratie komt volledig tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de gemeente. | 100 |
| Goed: Inschrijver heeft een goede inhoudelijk relevante en toepasselijke demonstratie gegeven, waarbij aan alle in aanmerking te nemen elementen (zie bullets onder toelichting beoordeling demonstratie) goed wordt voldaan. De demonstratie komt goed tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de gemeente. | 80 |
| Voldoende: Inschrijver heeft een inhoudelijk relevante en toepasselijke demonstratie gegeven, waarbij aan de in aanmerking te nemen elementen (zie bullets onder toelichting beoordeling demonstratie) voldoende wordt voldaan. De demonstratie komt tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de opdrachtgever. | 50 |
| Redelijk: Inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevante en toepasselijke demonstratie gegeven, waarbij niet aan alle in aanmerking te nemen elementen (zie bullets onder toelichting beoordeling demonstratie) wordt voldaan. De demonstratie komt in beperkte mate tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de opdrachtgever. | 20 |
| Niet/Onvoldoende: Inschrijver heeft geen inhoudelijk relevante en toepasselijke demonstratie gegeven. Er wordt niet aan alle in aanmerking te nemen elementen (zie bullets onder toelichting beoordeling demonstratie) voldaan. De demonstratie komt niet tegemoet aan de doelstellingen, eisen en verwachtingen van de opdrachtgever. | 0 |
| Beoordelingskader kwaliteitscriterium K3: Wensen functionaliteit | Score |
| Goed: Inschrijver geeft een goede en volledige invulling aan de betreffende wens. | 100 |
| Redelijk: Inschrijver geeft op matige wijze of niet volledig invulling aan de betreffende wens. | 50 |
| Onvoldoende: Inschrijver geeft geen of onvoldoende invulling aan de betreffende wens. | 0 |



De beoordeling vindt plaats door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit meerdere personen vertegenwoordigd vanuit de verschillende afdelingen van de gemeente met specifieke kennis van deze opdracht. Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid vervangen worden.

De kwalitatieve beoordeling wordt door het beoordelingsteam gedaan zonder de inschrijfprijzen te kennen. Dit om de objectiviteit van de beoordelingen te waarborgen.

De volgende stappen worden doorlopen:

1. Verspreiding door de inkoopadviseur van de kwalitatieve inschrijvingen onder het beoordelingsteam;
2. Individuele beoordeling per subgunningscriterium door de leden van het beoordelingsteam.
3. Gezamenlijke beoordeling per subgunningscriterium in consensus.
4. De inschrijfprijs wordt kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam.
5. Berekening van de eindscores.

De eindscore wordt als volgt berekend:

De door het beoordelingsteam in consensus bepaalde scores van K1, K2 en K3 bij de kwaliteitsbeoordeling bepaalt het aantal behaalde punten. Deze punten worden bij elkaar opgeteld en vormen het totaal behaalde aantal punten voor het gunningscriterium Kwaliteit. Vervolgens worden deze punten opgeteld bij het aantal behaalde punten op het gunningscriterium Prijs.

De inschrijver met het hoogste totale aantal punten is de beoogd winnaar van de aanbesteding. Bij een gelijke Bij een gelijk totaal aantal punten prevaleert de inschrijving met de kwalitatief hogere inschrijving (totale score van $K1 + K2 + K3$) boven de laagste inschrijfprijs. Indien dit ook gelijk is, dan zal door de loting worden bepaald aan welke inschrijver uiteindelijk voorlopig gegund wordt. Indien de totale score van $K1 + K2 + K3$ ook gelijk is, volgt loting om de ranking te bepalen.

In onderstaande tabel wordt het maximaal te behalen aantal punten per subgunningscriterium weergegeven:

| Criterium | Maximaal te behalen aantal punten |
|-----------|-----------------------------------|
| K1: | 300 |
| K2: | 250 |
| K3: | 150 |
| K1+K2+K3 | 700 |

Het aantal punten wat voor een criterium zal worden toegekend wordt aan de hand van de score toegekend. Bij score 100 krijgt de inschrijver het maximaal aantal punten, bij score 50 krijgt de inschrijver 50% van het maximaal aantal punten et cetera.



De acties, beweringen en/of voorstellen die de inschrijver beschrijft in K1 en K3 en laat zien in K2, dienen ook daadwerkelijk te worden uitgevoerd op de door inschrijver beschreven wijze en zullen onderdeel worden van de overeenkomst. De kosten hiervoor dienen meegenomen te zijn in de totale inschrijfprijs.

4.8 Verificatiegesprek

De beoogd winnaar kan worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Dit verificatiegesprek is bedoeld om een nadere toelichting te geven op de totale ingediende inschrijving.

Het verificatiegesprek zal plaats vinden in week 31, op het gemeentehuis in Maasdam of zal in verband met de situatie rondom het Corona-virus door middel van Microsoft Teams plaatsvinden. De exacte wijze, locatie, dag en tijdstip van dit verificatiegesprek zal bij de voorlopige gunning aan de beoogd winnaar worden doorgegeven.

Een naar het oordeel van opdrachtgever een goed verloop van het verificatiegesprek is voorwaarde voor definitieve gunning van de opdracht. In het verificatiegesprek dient aantoonbaar te worden voldaan aan alle gestelde eisen uit dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen. Indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan kan dit leiden tot intrekking van het voornemen tot gunning.

4.9 Gunning van de opdracht

Na beoordeling van de inschrijvingen worden de inschrijvers geïnformeerd over de gunningsbeslissing. Tevens ontvangen de afgewezen inschrijvers een motivering voor de reden van afwijzing. In de mededeling van de gunningsbeslissing wordt de behaalde kwalitatieve score van de winnende inschrijver bekendgemaakt.

De bekendmaking van de gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van diens aanbod als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.

Vanaf dit moment start een opschortende termijn van minimaal twintig (20) kalenderdagen waarin belanghebbenden bij de rechtbank Rotterdam/Dordrecht een kort geding kunnen aanspannen tegen de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn, wat inhoudt dat na afloop van deze periode alle rechten komen te vervallen.

Indien binnen de opschortende termijn van minimaal twintig (20) dagen geen geding is aangespannen, veronderstelt de aanbestedende dienst dat er geen bezwaren zijn en gaat zij over tot definitieve gunning. Wanneer een belanghebbende wel een kort geding wil aanspannen wordt, in het belang van een snelle en goede voortgang, deze dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.



In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing een kort geding wordt aangespannen, dienen inschrijvers de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de hiervoor genoemde bezwaartermijn. Voorts dient hij voor het geval er kort geding wordt aangespannen, de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vijftien (15) dagen na de uitspraak in kort geding.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter uitspraak heeft gedaan.

In het geval er slechts één inschrijving wordt ontvangen, dan wordt voormelde bezwaartermijn niet in acht genomen.

Mocht de aanbestedende dienst besluiten de aanbesteding te staken, worden belanghebbenden hierover geïnformeerd.

Vanaf dit moment geldt tevens de opschortende termijn van twintig (20) kalenderdagen waarin belanghebbenden bij de rechtbank Rotterdam/Dordrecht een kort geding kunnen aanspannen tegen de beslissing tot staking. Ook deze termijn is een vervaltermijn, wat inhoudt dat na afloop van deze periode belanghebbenden het recht verliezen over de beslissing tot staking te klagen c.q. bezwaar te maken.



5 Bijlagen

Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 2: Inschrijfbiljet

Bijlage 3: Programma van eisen en wensen

Bijlage 4: Eisen service level agreement

Bijlage 5: Format opgave referenties

Bijlage 6: K2: Casuïstiek demonstratie

Bijlage 7: Conceptovereenkomst

Bijlage 8: Verwerkersovereenkomst

Bijlage 9: GIBIT 2020

Bijlage 10: Spelregels Social return in gemeente Hoeksche Waard

-De bijlagen zijn als een separaat document toegevoegd-