

Aanmeldingsleidraad CRM

25 februari 2022
Kenmerk 2021-VGU-033
Versie 1.0
Definitief

Team Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
secretariaataanbesteding@utrecht.nl

bronversie Format A-101 v20210603

Inhoud

1	De opdracht	5
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	5
1.2	Utrecht: Ruimte voor iedereen	6
1.2.1	Speerpunten Duurzaamheid	7
1.3	Social return	7
2	De aanbesteding	9
2.1	Doel van de aanbesteding	9
2.2	Aanbestedingsprocedure	9
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	9
2.4	Klachtenregeling	10
3	Uw aanmelding	11
3.1	Informatiefase	11
3.1.1	Vragen over de opdracht	11
3.1.2	Nota van inlichtingen	11
3.2	Uw aanmelding indienen	11
4	De beoordeling	13
4.1	Beoordelingsteam	13
4.2	Beoordelingsprocedure	13
4.2.1	Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	13
4.2.2	Fase 2: beoordelen op selectiecriteria	14
4.2.3	Fase 3: berekenen totaalscore	14
4.2.4	Fase 4: afronden oordeel	14
4.2.5	Fase 5: bekendmaken resultaat van de beoordeling	15
4.2.6	Fase 6: Twintig dagen wachttijd	15
4.3	Controle van gegevens	15
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	16
5.1	Uitsluitingsgronden	16
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	16
5.2	Geschiktheidseisen	16
5.2.1	Kwaliteitsborging	16
5.2.2	Informatiebeveiliging	16
5.2.3	Vakbekwaamheid	17
6	Selectiecriteria	18

6.1	Inleiding	18
6.2	Selectiecriteria	18
6.2.1	Selectie criterium 1: Ervaring met het opleveren van een CRM applicatie bij gemeentes	19
6.2.2	Selectie criterium 2: Ervaring met het implementeren van een CRM applicatie	19
6.2.3	Selectie criterium 3: Ervaring met het implementeren van een standaard CRM schil ofwel presentatielaag toegespitst op gemeentelijke processen	19

1 De opdracht

De gemeente Utrecht wil één overeenkomst afsluiten voor het leveren en implementeren van een CRM oplossing.

Definitie CRM: specialistische toepassing bedoeld voor het onderhouden van relaties met klanten of organisaties, waarbij minstens de gegevens van klanten en klantcontactmomenten worden bijgehouden.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

Relatiebeheer wordt binnen de gemeente Utrecht zowel centraal als decentraal uitgevoerd. Centraal relatiebeheer wordt op dit moment voornamelijk door de afdeling publieksdienstverlening uitgevoerd voor het verlenen van publieke diensten. Naast het voorgenoemde centrale loket bestaan er ook decentrale “lokketten” binnen de gemeente Utrecht in de verschillende organisatieonderdelen. Gemeente Utrecht kent veel specialistisch klantcontact waarbij de klant door 2^e-lijns medewerkers geholpen wordt, dit vindt veelal plaats binnen de context van een privaatrechtelijke dienstverlening. Op dit moment vindt er, mede gelet op de aanwezigheid van decentraal relatiebeheer, geen organisatiebreed ofwel integraal relatiebeheer plaats binnen de gemeente Utrecht.

Het huidige relatiebeheer binnen de diverse decentrale organisatieonderdelen dient systematischer opgepakt te worden, omdat het op dit moment gekenmerkt wordt door redelijk intensieve werkprocessen die een repeterende aard kennen. Gemeente Utrecht is hiervoor voornemens om een CRM systeem in de vorm van een ‘cloud’ dienst af te nemen. De inzet van het CRM systeem zal primair ingezet worden voor (privaatrechtelijke) dienstverlening bij de decentrale organisatieonderdelen, omdat de behoefte voor een passende relatiebeheer oplossing bij de decentrale organisatieonderdelen het grootst is. Er is op dit moment geen generieke oplossing die hierin kan voorzien.

De uitrol van het CRM systeem bij de decentrale organisatieonderdelen dient geleidelijk plaats te vinden. Anders gezegd de uitrol vangt eerst aan bij één organisatieonderdeel en aansluitend zullen andere organisatieonderdelen volgen. De uitrol bij het eerste organisatieonderdeel zal plaatsvinden in de vorm van een pilot. De betrokken organisatieonderdelen bij de pilot worden in deze paragraaf onderin benoemd. Uit voorgenoemde kan geconcludeerd worden dat de gemeente Utrecht op dit moment niet direct op zoek is naar een CRM oplossing die voorziet in integraal relatiebeheer, waarin ook alle centrale klantcontactmomenten voor publieke diensten ondergebracht worden. De CRM oplossing dient echter zodanig samengesteld, of modulair qua ontwerp te zijn, dat het schaalbaar is om in een navolgende fase mogelijk hierin te kunnen voorzien. De gemeente Utrecht behoudt zich echter ook het recht om na de pilot de overeenkomst te beëindigen.

Pilot

Gemeente Utrecht heeft vastgoed in eigendom om beleidsdoelen voor de stad mogelijk te maken. Met het gemeentelijk vastgoed worden doelen van een fysieke plek in de stad voorzien. Er is één centrale

Vastgoedorganisatie binnen de Gemeente Utrecht (VGU) waar de privaatrechtelijke taken met betrekking tot contracten (aankoop, verkoop, opstal, aanhuur, verhuur, ingebruikgeving, nieuwbouw), technisch beheer (MJOP, periodiek onderhoud, planmatig onderhoud, correctief onderhoud), financiële en administratieve verwerking zijn ondergebracht.

Situatieschets relatiebeheer & VGU:

- Contactgegevens zijn versnipperd beschikbaar, waardoor dit relatief veel uitzoekwerk oplevert. Idealiter is er een overzicht binnen de organisatie van de personen die werken bij de verschillende (Gemeente Utrecht) organisatieonderdelen en de bijhorende contactgegevens.
- Geen centraal overzicht van partijen waarmee samengewerkt wordt (aannemers, architecten, onderzoeksbureaus etc.). Voor nieuwe projecten is het van belang om ervaringen over samenwerkende partijen uit te wisselen en centraal vast te kunnen leggen bij contactgegevens.
- Gebrek aan een (totaal)overzicht van alle contactpersonen die betrokken zijn bij de uitvoering van bepaalde projecten (intern en extern) hetgeen weer resulteert in uitzoekacties.
- Geen centraal overzicht van alle contactmomenten die hebben plaatsgevonden met relaties.
- Bij e-mailing communicatieuitingen moet nu grotendeels handmatig een lijst met emailadressen samengesteld en beheerd worden. Met een CRM oplossing willen we deze lijst automatisch kunnen genereren met diverse selectieniveaus voor verschillende doeleinden. Denk aan selecties op portefeuille, rol & functioneel niveau. Enkele voorbeelden van functionele verdelingen zijn: technisch, contractueel, (raamcontractanten, aannemer, huurder) of financieel contact.
- Het is op dit moment niet eenvoudig om contactgegevens die via mail binnenkomen onder te brengen in een centraal contactensysteem hetgeen resulteert in onnodige kopieerhandelingen.
- Gebrek aan een centraal overzicht van alle (contact)gegevens die betrekking hebben op huurders en relevante documenten. Thans is er geen link naar relevante zaken voor de huurders te maken.
- Terugkoppelingen en tevredenheidsonderzoeken zijn versnipperd. Terugkoppelingen van huurders/ partners zijn niet centraal beschikbaar.

Relatiebeheer heeft een relatie met de volgende systemen:

- o Office365 incl. Outlook en Teams
- o OpenZaak/ Zaaksysteem (contactmomenten die betrekking hebben op de afhandeling van een zaak)
- o SAP (contacten en contactmomenten i.v.m. een financiële afhandeling). Bijv. crediteuren en debiteuren.

1.2 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018-2022: 'Utrecht: ruimte voor iedereen' stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn.

- We investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen.
- Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie.

- We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden.
- We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.
- We willen dat in Utrecht iedereen mee kan doen, zowel in fysiek als sociaal opzicht. En dat de stad en haar voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

1.2.1 Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de [Global Goals](#). Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De gemeente werkt aan de [toegankelijkheid](#) van de stad voor iedereen (met het VN-verdrag handicap). Daarbij past de gemeente de [Utrecht Standaard Toegankelijk](#) toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Op deze opdracht is social return van toepassing. In de documenten die beschikbaar komen in de inschrijvingsfase staat het beleid met betrekking tot Social Return en de voorwaarden daarbij. Wilt u nu al meer weten? Kijk op www.utrecht.nl/socialreturn.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de concurrentiegerichtte dialoog volgens de Aanbestedingswet 2012. De concurrentiegerichtte dialoog bestaat uit een aanmeldingsfase, een dialoofase en een inschrijvingsfase. Deze aanmeldingsleidraad gaat alleen over de aanmeldingsfase.

2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw aanmelding of inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schaden die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.

- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag zich slechts één keer aanmelden. Als een onderneming zich meerdere malen aanmeldt, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan sluit de gemeente deze onderneming uit van verdere deelname.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen zich alleen aanmelden als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle aanmeldingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af.
- Als u in combinatie wilt inschrijven dan zijn de leden van de combinatie gezamenlijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Elk lid van de combinatie is ook hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

3 Uw aanmelding

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een aanmelding en/of inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

Deze fase van de aanbesteding gaat alleen over de selectie van ondernemingen op basis hun geschiktheid. Uw vragen en opmerkingen moeten hierover gaan. Vragen en opmerkingen over de inhoud van de opdracht kan de gemeente in deze fase mogelijk nog niet beantwoorden. De documenten in de inschrijvingsfase geven nadere informatie over de inhoud van de opdracht.

3.1.2 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de aanmeldingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de documenten voor de aanmeldingsfase definitief.

3.2 Uw aanmelding indienen

De invulformulieren die u bij uw aanmelding moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw aanmelding indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente u uitsluit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Dien uw aanmelding in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een aanmelding in te dienen.

De gemeente accepteert alleen aanmeldingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw aanmelding bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (document 1)
- Kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000
- Milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004
- Informatiebeveiligingscertificaat conform ISO 27001
- Invulformulier Opgave referentieopdrachten (document 2)

En, indien van toepassing (zie hoofdstuk 5):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Documenten die niet direct aan een eis of selectie criterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van aanmeldingen downloadt de gemeente de aanmeldingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de aanmeldingen beoordeelt op de selectiecriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie adviseurs of managers met expertise op het gebied van projectmanagement, techniek en contracten.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de aanmeldingen vindt plaats in fasen.

4.2.1 Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw aanmelding af en wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een aanmelder sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De Wet Bibob beoogt onder meer te voorkomen dat door aanbesteding van overheidsopdrachten als bedoeld in de Wet Bibob, de overheid onbedoeld mogelijk bepaalde “criminele” activiteiten faciliteert.

Om een integriteitsbeoordeling te kunnen doen, is de gemeente via het Bibob-vragenformulier bevoegd extra inlichtingen op te vragen. Van deze bevoegdheid wordt gebruik gemaakt ingeval er ten aanzien van

de aanmelder, of een door de aanmelder in te schakelen onderaannemer, sprake is van één of meerdere risico-indicatoren. Op verzoek van de gemeente dient aanmelder, dan wel de betreffende onderaannemer, dit Bibob-vragenformulier in te vullen en de gevraagde gegevens voor gunning van de opdracht te overleggen. Bij het niet, niet juist of niet tijdig invullen van dit vragenformulier en/of het niet, niet juist of niet tijdig aanleveren van de gevraagde gegevens, kan aanmelder worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure zonder vergoeding van kosten.

De gemeente kan naar aanleiding van het door een aanmelder ingediende Bibob-vragenformulier het Landelijk Bureau Bibob om advies vragen. Het (niet- bindende) advies dat het landelijk Bureau BIBOB op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen geeft een aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om een overheidsopdracht wel of niet een aanmelder te selecteren/ inschrijven te gunnen, danwel een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden, danwel wel of niet toestemming te verlenen dat een bepaalde 'onderaannemer' zal worden ingeschakeld. De gemeente behoudt zich dan ook uitdrukkelijk deze rechten voor.

Indien toepassing van de Wet Bibob de aanbestedende dienst aanleiding geeft om advies in te winnen bij het Bureau Bibob, wordt de gestanddoeningstermijn verlengd met een periode van maximaal 12 weken.

U bent als aanmelder verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw aanmelding af als ongeldige aanmelding.

De aanbestedende dienst zal op verzoek nadere informatie omtrent de toepassing van de Wet BIBOB verschaffen.

4.2.2 Fase 2: beoordelen op selectiecriteria

Als na de toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden in fase 1 meer dan vier gegadigden voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen dan maakt de gemeente aan de hand van de selectiecriteria een kwalitatieve selectie uit deze gegadigden.

Voor deze kwalitatieve selectie zijn (sub)selectiecriteria vastgesteld. Als u voldoet aan een (sub)selectiecriterium ontvangt u hiervoor een vooraf vastgesteld aantal punten. Als u niet voldoet aan een (sub)selectiecriterium dan ontvangt u voor dit (sub)selectiecriterium geen punten.

4.2.3 Fase 3: berekenen totaalscore

Door de scores bij alle selectiecriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per aanmelding.

4.2.4 Fase 4: afronden oordeel

Op basis van de behaalde scores komt het beoordelingsteam tot een rangorde van de aanmeldingen. Zijn er aanmeldingen waarvan het puntentotaal na de beoordeling gelijk is? Dan plaatst het verwervingsteam de aanmelding waarvan de score op selectiecriterium 1 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde aanmeldingen. Als vervolgens de scores op selectiecriterium 1 van de gelijk geëindigde aanmeldingen ook weer gelijk zijn, dan plaatst het verwervingsteam de aanmelding waarvan de score op selectiecriterium 2 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk

geëindigde aanmeldingen. Enzovoorts, tot het laatste selectie criterium. Als alle scores van de gelijk geëindigde aanmeldingen gelijk zijn dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde aanmeldingen.

4.2.5 Fase 5: bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt de selectie van gegadigden bekend via TenderNed en nodigt de geselecteerde gegadigden uit om een inschrijving te doen. De gemeente stelt de inschrijvingsdocumenten pas beschikbaar na het verstrijken van de twintig dagen wachttijd (zie 4.2.7).

4.2.6 Fase 6: Twintig dagen wachttijd

De gegadigden die (vooralsnog) niet in aanmerking komen voor deelname aan de inschrijvingsfase, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de selectiebeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen afgewezen gegadigden niet meer in rechte opkomen tegen de selectiebeslissing.

Let op: als na beoordeling blijkt dat een aanmelding ongeldig moeten worden verklaard en een loting uitgevoerd moet worden onder de overige geldige gelijk geëindigde aanmeldingen, dan ontvangt de gegadigde wiens aanmelding ongeldig is verklaard pas na de loting middels de selectiebeslissing bericht van de afwijzing. Hiermee wordt geborgd dat voor alle gegadigden op hetzelfde moment de termijn van 20 dagen ingaat.

4.3 Controle van gegevens

De gemeente controleert de bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden vóórdat zij de inschrijvingsdocumenten beschikbaar stelt. Blijkt tijdens deze controle dat een geselecteerde gegadigde in zijn aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan sluit de gemeente hem alsnog uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Onder andere kan de gemeente de referentieopdrachten controleren via de e-mailadressen die u in het invulformulier 'Opgave referentieopdrachten' heeft opgegeven. Heeft een referent na zeven werkdagen nog niet gereageerd? Dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de referentieopdracht voldoet aan de gestelde kerncompetentie(s). Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw aanmelding ongeldig. De gemeente doet dan fase 2 t/m 6 van de beoordelingsprocedure uit paragraaf 4.2 opnieuw, zonder de alsnog afgewezen aanmelder.

Let op: als na beoordeling blijkt dat een aanmelding ongeldig moeten worden verklaard en een loting uitgevoerd moet worden onder de overige geldige gelijk geëindigde aanmeldingen, dan ontvangt de gegadigde wiens aanmelding ongeldig is verklaard pas na de loting middels de selectiebeslissing bericht van de afwijzing. Hiermee wordt geborgd dat voor alle gegadigden op hetzelfde moment de termijn van 20 dagen ingaat.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' (document 3) in bij uw aanmelding en het door de onderaannemer volledig ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw aanmelding levert u het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de geselecteerde partijen.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de geselecteerde partijen. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

5.2.2 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

5.2.3 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u of uw onderaannemer voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en opgeleverd. Opgeleverd in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet later was opgeleverd dan 1 april 2019. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw aanmelding voegt u de ingevuld documenten 'Opgave referentieopdrachten' toe (bijlagen 2.1 t/m 2.5) bij de aanbestedingsdocumenten). Vul de documenten volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw aanmelding ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met het opleveren van een CRM applicatie bij een gemeente

U heeft minimaal één keer een CRM applicatie bij een gemeente opgeleverd. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen van een CRM applicatie die u bij een gemeente heeft opgeleverd.

Kerncompetentie 2: Ervaring met het implementeren van een CRM applicatie

U heeft minimaal één keer een CRM applicatie bij een opdrachtgever geïmplementeerd. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen van een CRM applicatie die u bij een opdrachtgever heeft geïmplementeerd.

6 Selectiecriteria

6.1 Inleiding

Als er meer dan vier aanmeldingen zijn, dan maakt de gemeente een selectie. De gemeente selecteert vier gegadigden op basis van een aantal selectiecriteria. In de tabel onder 6.2 staan de selectiecriteria beschreven. Als u beschikt over de ervaring zoals beschreven bij het betreffende (sub-)selectie criterium dan ontvangt u hiervoor de score zoals aangegeven in de tabel.

Om aan te tonen dat u ook daadwerkelijk beschikt over deze ervaring moet u, net als bij het aantonen van de kerncompetenties, een of meerdere referentieopdrachten overleggen. Onjuiste of onvolledig ingevulde referentieopdrachten worden terzijde gelegd. Voor het overleggen van de referentieopdrachten moet u het invulformulier 'Opgave referentieopdrachten' invullen en toevoegen aan uw aanmelding in TenderNed. U mag een zelfde referentieopdracht voor meerdere selectiecriteria indienen. Als u dit doet dan vult u meerdere keren dezelfde gegevens in. Een referentieopdracht dat u heeft gebruikt voor het aantonen van de kerncompetenties mag u ook indienen als referentieopdracht voor één of meer selectiecriteria.

Als u gebruik maakt van een onderaannemer (beroep op andere natuurlijke personen of rechtspersonen, als bedoeld in artikel 2.94 van de Aanbestedingswet om te voldoen aan een selectie criterium, dan levert u een door de rechtsgeldige vertegenwoordigers van u en de onderaannemer het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende 'Uitvoeringsverklaring onderaanneming' aan.

6.2 Selectiecriteria

Voor de kwalitatieve beoordeling heeft de gemeente de volgende selectiecriteria vastgesteld:

Nummer	Selectie criterium	Maximale Score
1	Selectie criterium 1: Ervaring gemeentes	40 punten
2	Selectie criterium 2: Ervaring implementaties	30 punten
3	Selectie criterium 3: Ervaring schil	30 punten

Voor het aantonen van de in de bovenstaande tabel opgenomen selectiecriteria gelden per selectie criterium de volgende eisen:

6.2.1 Selectie criterium 1: Ervaring met het opleveren van een CRM applicatie bij gemeentes

U toont deze ervaring aan door een of meerdere referentieopdracht(en) te overleggen waaruit blijkt dat u een CRM Applicatie bij één of meerdere gemeentes heeft opgeleverd. U geeft aan bij welke gemeente(s) u een CRM Applicatie heeft geleverd.

U vult per referentieopdracht een referentieformulier in. Voor elke geldige referentie scoort u vier (4) punten. De maximale score is 40 punten. De maximale score wordt dus bereikt bij tien (10) geldige referentieopdrachten.

6.2.2 Selectie criterium 2: Ervaring met het implementeren van een CRM applicatie

U toont deze ervaring aan door een of meerdere referentieopdracht(en) te overleggen waaruit blijkt dat u een CRM applicatie bij één of meerdere opdrachtgevers heeft geïmplementeerd. U geeft aan bij welke opdrachtgever(s) u een CRM applicatie heeft geïmplementeerd en daadwerkelijk in gebruik is genomen.

U vult per referentieopdracht een referentieformulier in. Voor elke geldige referentie scoort u drie (3) punten. De maximale score is 30 punten. De maximale score wordt dus bereikt bij tien (10) geldige referentieopdrachten.

6.2.3 Selectie criterium 3: Ervaring met het implementeren van een standaard CRM schil ofwel presentatielaag toegespitst op gemeentelijke processen

U toont deze ervaring aan door een of meerdere referentieopdracht(en) te overleggen waaruit blijkt dat u een CRM schil ofwel presentatielaag toegespitst op gemeentelijke processen bij één of meerdere opdrachtgevers heeft geïmplementeerd. Laatstgenoemde schil dient bovenop de CRM applicatie uitrolbaar en configureerbaar te zijn. U geeft aan bij welke opdrachtgever(s) u deze ervaring heeft opgedaan.

U vult per referentieopdracht een referentieformulier in. Voor elke geldige referentie scoort u zes (6) punten. De maximale score is 30 punten. De maximale score wordt dus bereikt bij vijf (5) geldige referentieopdrachten.

Opmerking

De gemeente kan de referenten benaderen om de gegevens die u verstrekt te controleren (op de manier zoals beschreven in paragraaf 4.3 van deze aanmeldingsleidraad). Als u niet kunt aantonen dat de gegevens juist zijn, dan kent de gemeente u nul punten toe op het hele selectie criterium.

Alle genoemde selectiecriteria onder 6.2 hebben betrekking op de periode van de afgelopen 5 jaar gezien vanaf de publicatiedatum van deze aanmeldingsleidraad.