



**Gemeente
Amsterdam**

Aanbestedingsleidraad

Levering, implementatie en onderhoud van een Omnichannel informatievoorziening

ten behoeve van

Afdeling Dienstverlening van het Cluster Gebiedsgericht Werken en Stadsbeheer

Afdeling Communicatie van het Cluster Interne Dienstverlening van de

Gemeente Amsterdam

Opdrachtgever:	Afdeling Dienstverlening en Afdeling Communicatie
Vertegenwoordigd door:	Fiona Atighi
Contactpersoon:	Patrick Kamsma Lead Buyer ICT
Adressering:	ICT Afdeling Leveranciersmanagement
Inkoopcode:	AICT-2021- 0207
Tag:	Contact Center as a Service (CCaaS), Customer Relationship Management (CRM) en (headless) Content Management System (CMS).
Datum:	16 maart 2022
Versie:	v.1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 De Opdracht.....	5
1.1 Algemene beschrijving Opdracht.....	5
1.2 Algemene Informatie over de Gemeente.....	5
1.2.1 Inkoopfunctie.....	5
1.2.2 Maatregelen Covid-19.....	5
1.2.3 Fusie Weesp.....	6
1.3 Context van de Aanbesteding.....	6
1.3.1 Visie op interactie met de Amsterdammer.....	6
1.4 Huidige en gewenste situatie.....	7
1.4.1 Huidige applicatielandschap.....	7
1.4.2 Strategische benadering nieuwe informatievoorziening.....	7
1.4.3 Samenwerking.....	8
1.4.4 Baten na afronden aanbesteding.....	9
1.4.5 Omschrijving gewenste functionaliteiten Informatievoorziening.....	10
1.5 Doelstelling en omschrijving van de Aanbesteding.....	15
1.5.1 Doelstelling aanbesteding.....	15
1.5.2 Opdracht in de vorm van een Overeenkomst.....	15
1.5.3 Duur Overeenkomst.....	15
1.5.4 Scope van de aanbesteding.....	15
1.5.5 Buiten de Scope.....	17
1.5.6 Uitgangspunten en randvoorwaarden.....	18
1.5.7 Raming waarde van de Opdracht.....	19
1.5.8 Kengetallen.....	19
1.5.9 Indeling in percelen.....	20
1.5.10 Toepasselijke algemene voorwaarden.....	20
2 Gemeentelijke beleidsuitgangspunten.....	21
2.1 Informatie over de Gemeente als Opdrachtgever.....	21
2.2 Social Return.....	21
2.3 Duurzaamheid en milieu.....	22
2.4 Midden- en kleinbedrijf (MKB).....	22
2.5 Evaluatie.....	22
2.6 Integriteit.....	22
2.7 Privacy/ bescherming van persoonsgegevens.....	22
3 De procedure.....	23
3.1 Aanbestedingsprocedure en Planning.....	23
3.1.1 Marktverkenningen.....	23
3.1.2 Planning.....	23
3.2 Lead Buyer en Contactpersoon aanbesteding.....	23
3.3 Beoordelingsteam.....	24
3.4 Informatiebijeenkomst.....	24
3.5 Nota van Inlichtingen.....	24
3.6 Rechtsbescherming.....	25
3.6.1 Opmerkingen, suggesties of klachten.....	25
3.6.2 Tegenstrijdigheden.....	25

3.6.3	Geschillen.....	25
3.7	Onkostenvergoeding.....	25
3.8	Vertrouwelijkheid en publiciteit	25
3.9	Akkoordverklaring voorschriften en aanbestedingsdocumenten.....	26
3.10	Beoordelingsproces Inschrijving	26
3.10.1	Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften.....	26
3.10.2	Beoordeling op geschiktheidseisen	26
3.10.3	Toets aan het Programma van Eisen	27
3.10.4	Beoordeling Gunningscriteria en voornemen gunning.....	27
3.10.5	Verificatiefase en screening winnende Inschrijver	28
3.10.6	Stopzetten Aanbesteding.....	28
4	Voorschriften bij de Aanbesteding.....	29
4.1	Wijze van indiening	29
4.1.1	Indieningsvoorschriften ten aanzien van de Inschrijving	29
4.1.2	Gebruik prijzenblad	29
4.1.3	Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument	30
4.1.4	Beroep op derden.....	31
4.1.5	Nederlandse Taal	31
4.2	Combinatie en Onderaanneming	31
4.2.5	Combinatie	31
4.2.6	Onderaanneming	31
4.3	Vormvereisten Inschrijving.....	31
4.4	Conformiteit en gestanddoeningstermijn.....	32
4.4.1	Onherroepelijk aanbod.....	32
4.5	Mededinging.....	32
4.6	Belangenverstrengeling	33
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	34
5.1	Uitsluitingsgronden.....	34
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	34
5.2	Overige geschiktheidseisen.....	35
5.2.1	Beroepsbekwaamheid.....	35
5.2.2	Financiële en economische draagkracht	35
5.2.3	Technische bekwaamheid	36
6	Programma van Eisen.....	39
6.1	Evaluatie van de Opdracht	39
6.2	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return	39
6.2.1	Invulling van de verplichting	39
6.2.2	Procedure na gunning	39
7	Beoordeling van de Inschrijving	41
7.1	Gunningscriterium	41
7.2	Beoordelingssystematiek.....	41
7.2.1	Kwaliteit.....	41
7.2.2	Gunnen op waarde	42
7.3	Beoordeling inschrijvingen	43
7.3.1	Subgunningscriterium Prijs	43
7.3.2	Subcriteria Kwaliteit.....	43
7.3.3	Beoordeling en waarderingsmodel.....	44

7.3.4	Gunning	47
8	Begrippenkader	48
	Overzicht Bijlagen en Formulieren	50

1 De Opdracht

1.1 Algemene beschrijving Opdracht

De Opdracht voor deze aanbesteding bestaat uit: de levering, implementatie en onderhoud van een Omnichannel Informatievoorziening voor de Gemeente. In het bijzonder voor de directies Dienstverlening en Communicatie van de Gemeente. Een Omnichannel Informatievoorziening zoals in deze aanbestedingsleidraad wordt uitgevraagd is veelal minimaal opgebouwd uit een Contact Center as a Service (CCaaS), Customer Relationship Management (CRM) en (headless) Content Management System (CMS). In het vervolg van deze aanbestedingsleidraad zullen wij de term Omnichannel Informatievoorziening hanteren. De ambitie van de Gemeente is om van een best of breed applicatielandschap te groeien naar een best of suite SaaS Omnichannel informatievoorziening. In deze Aanbestedingsleidraad wordt nader ingegaan op de invulling van deze Opdracht.

1.2 Algemene Informatie over de Gemeente

1.2.1 Inkoopfunctie

De inkoopfunctie van de Gemeente heeft als doel maximale maatschappelijke toegevoegde waarde te realiseren tegen marktconforme condities door de inzet van externe partijen. Door het inschrijven op deze Opdracht geeft Inschrijver aan deze doelstelling te ondersteunen. Zie voor meer informatie over de beleidsdoelstellingen van de Gemeente en hoe inkoop binnen Amsterdam georganiseerd is, het 'Inkoop en Aanbestedingsbeleid van de Gemeente' zoals gepubliceerd op www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/

1.2.2 Maatregelen Covid-19

In verband met de Covid-19 crisis geldt het volgende: Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving rekening te houden met de gevolgen van de Covid-19 crisis voor zover die op het moment van Inschrijven in redelijkheid kunnen worden voorzien. In dit verband geldt dat in ieder geval de rechtstreekse gevolgen van de beperkende maatregelen (zowel in aard als in duur), zoals die op het moment van Inschrijven gelden, als "voorzienbaar" worden aangemerkt. Inschrijvers worden geacht bij hun Inschrijving uit te gaan van de beperkende maatregelen zoals ze op het moment van Inschrijven gelden.

Als er in de door het kabinet formeel op www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19 gepresenteerde (verwachte) aanpassingen sprake is van versoepeling of opheffing van beperkende maatregelen mogen Inschrijvers er voor hun Inschrijving van uitgaan dat die versoepelingen of opheffingen ook daadwerkelijk plaatsvinden.

Voor gevolgen die op het moment van Inschrijven niet in redelijkheid konden worden voorzien geldt dat die slechts voor verrekening of termijnverlenging in aanmerking komen als en voor zover de Opdrachtnemer die kan onderbouwen en aannemelijk kan maken dat:

- de gevolgen een oorzakelijk verband hebben met de Coronacrisis; en
- deze gevolgen niet voorzienbaar waren ten tijde van de Inschrijving.

Met nadruk wijzen we erop dat het niet toegestaan is nadere voorwaarden aan de Inschrijving te verbinden, ook niet in verband met de Covid-19 crisis. Met de voorgaande bepaling meent de Gemeente daarvoor een passende en redelijke clause te hebben opgenomen. Indien Inschrijver wel aanvullende of afwijkende voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, is deze ongeldig en zal dan ook niet in behandeling worden genomen en komt nimmer voor gunning in aanmerking.

1.2.3 Fusie Weesp

De gemeenteraden van Amsterdam en Weesp hebben begin 2020 ingestemd met het herindelingsontwerp van de gemeenten Weesp en Amsterdam. Op 24 maart 2022 is deze herindeling een feit en is Weesp onderdeel van de gemeente Amsterdam. Weesp behoudt haar eigen stadsrechten. Hierop vooruitlopend heeft de gemeente Weesp het Inkoop- en Aanbestedingsbeleid van Amsterdam van toepassing verklaard op Weesp. De gemeente Weesp is onderdeel van de in de markt te zetten opdracht.

1.3 Context van de Aanbesteding

1.3.1 Visie op interactie met de Amsterdammer

Sinds de start van de directie Dienstverlening in 2016 bouwen we aan kennis en ervaring hoe de Amsterdammer reageert op de gemeentelijke dienstverlening. De informatievoorziening gaat bijvoorbeeld om informatie (bijvoorbeeld over spullen wegbrengen naar een afvalpunt), communicatie (zoals het beantwoorden van vragen), of om transacties (zoals het leveren van een paspoort op verzoek van de burger). Om deze verschillende diensten te leveren, maakt de Gemeente op dit moment gebruik van zogenaamde dienstverleningskanalen; de media die de dienstverlening tussen organisatie en burger faciliteren.

Vanuit directie Communicatie verzorgen we de communicatie met de Amsterdammer en borgen dat de hele Gemeente dezelfde vastgestelde communicatiewaarden/identiteit in alle uitingen herkenbaar tot uitvoering brengt. De directies Dienstverlening en Communicatie zijn daarbij samen het gezicht, de stem en het beeld van de Gemeente.

Samenwerken we vanuit het Programma Interactie met de Amsterdammer (vanaf nu genoemd **PrImA**) aan een gemeentebrede, optimale interactie met de Amsterdammer. In de context van dit document presenteren wij dienstverlening als een geheel van services aan de Amsterdammer waar Communicatie een onderdeel van is.

Wij vinden dat de interactie met de Amsterdammer persoonlijk, eenvoudig en toegankelijk moet:

- Persoonlijk: Onze inwoners willen van de Gemeente dienstverlening 'op maat', afgestemd op hun wensen, mogelijkheden en beperkingen. Niet méér informatie hoeven geven dan nodig is.
- Eenvoudig: Amsterdammers willen net als iedereen het liefst zelfstandig hun zaken kunnen regelen. Eenvoudige processen, producten en diensten moeten dit mogelijk maken.
- Toegankelijk: Je hebt pas echt toegang tot onze dienstverlening als je geen drempels ervaart.

De besparingen als gevolg van corona zorgen voor een extra uitdaging: de dienstverlening moet niet alleen beter, maar ook goedkoper. We denken dat te kunnen realiseren door te:

- Voorkomen: Waar het kan voorkomen we dat Amsterdammers contact met ons op hoeven te nemen en maken zo min mogelijk fouten.
- Verschuiven: We gaan meer Amsterdammers overhalen om via de computer (digitaal) gebruik te maken van onze dienstverlening.
- Versnellen: We gaan processen simpeler maken en als dat kan automatiseren.

1.4 Huidige en gewenste situatie

1.4.1 Huidige applicatielandschap

We hebben de principes van onze visie naast het huidige applicatielandschap gelegd en komen tot de conclusie dat onze visie niet ondersteund wordt door de opzet van het huidige applicatielandschap. Het landschap is organisch gegroeid in de jaren van en na het programma Eén Stad, Eén Dienstverlening (best-of-breed). Het is daardoor een lappendeken van applicaties en afspraken over die applicaties waardoor er veel tijd, geld en managementaandacht uitgaat naar continuïteit.

Verbeteringen en vernieuwingen gaan daardoor langzaam. De genoemde problematiek zorgt voor veel problemen, vertraging, onvoorspelbare en hoge kosten in beheer en lifecycle management waar uiteindelijk de Amsterdammer en de medewerker de dupe van worden. Bovendien is de samenhang tussen applicaties momenteel ver te zoeken.

Twee kernbehoeftes staan onder druk door het versnipperde applicatielandschap:

- *Persoonlijke dienstverlening* vraagt om informatie op maat en dat is lastig als je met versnippering te maken hebt. Er wordt dan al snel te veel, te weinig of onjuiste informatie verstrekt waardoor het voor de Amsterdammer en medewerker moeilijker is om de relevante zaken eruit te filteren.
- *Toegankelijkheid* moet integraal geregeld worden. Alle kanalen zijn eenvoudig bruikbaar en toegankelijk voor alle Amsterdammers, ook voor Amsterdammers met een beperking. De versnippering zorgt ervoor dat er aanpassingen nodig zijn op verschillende plekken, waarbij er een kans bestaat dat er plekken over het hoofd worden gezien.

1.4.2 Strategische benadering nieuwe informatievoorziening

De wens is om te beschikken over een applicatie landschap dat zowel effectief als efficiënt is. De nadruk ligt op het zorgen dat alle Amsterdammers op een passende manier bediend én gehoord worden. Daarnaast moet de informatievoorziening de processen beheersbaar en uitvoerbaar ondersteunen. Dat moet over alle kanalen heen gebeuren. Om de Amsterdammer goed van dienst te kunnen blijven en de gemeentelijke organisatie te ondersteunen, hebben de directies Communicatie en Dienstverlening dit vraagstuk in samenspraak met de afdeling Informatievoorziening integraal onderzocht.

Omnichannel is een strategische benadering om de dienstverlening via verschillende kanalen zo optimaal mogelijk aan te bieden aan de burgers, ondernemers en bezoekers. Bij een Omnichannel aanpak richt de Gemeente zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we consistente, optimale, proactieve klantinteracties en zijn we klaar voor de toekomst. Dit heeft geresulteerd in deze Aanbestedingsleidraad die de handvatten biedt om informatievoorziening het meest optimaal in te kopen en daarmee maximale toegevoegde waarde te creëren.

We zijn tot de conclusie gekomen dat we onze missie, visie en strategie het best kunnen adresseren wanneer we het applicatielandschap centraliseren en in samenhang brengen. We zorgen ervoor dat functies met een logische samenhang samenkomen. Dit doen we door een best-of-suite oplossing te gaan afnemen.

Door de informatievoorziening op deze wijze in te richten, wordt de samenwerking van directie Dienstverlening en Communicatie eenvoudiger gemaakt en wordt het realiseren van een integraal

klantcontactbeeld eenvoudiger. Door de beschikbare contactinformatie bij elkaar te brengen, hoeft de Amsterdammer niet meerdere keren opnieuw dezelfde informatie over zichzelf in te typen of te vertellen. De medewerker heeft alle informatie bij de hand ongeacht via welk kanaal de interactie heeft plaatsgevonden. Een integraal klantcontactbeeld leidt op die manier tot een consistente klantbeleving. In de praktijk moeten we als Gemeente wel rekening houden met beperkende voorwaarden vanuit doelbinding (AVG). Hierdoor zal het voor een Gemeente niet altijd mogelijk zijn om (zonder toestemming van de klant) een volledig klantcontactbeeld op te stellen. Een 'samengesteld klantcontactbeeld' is in dat geval een betere term.

1.4.3 Samenwerking

De duur van de Overeenkomst bedraagt maximaal tien (10) jaren. Gezien de ontwikkelingen op het gebied van Omnichannel dienstverlening & klantinteractie, ICT en de ambitie van de directie Dienstverlening en Communicatie om een modern fundament voor Omnichannel dienstverlening mogelijk te maken, zoekt Opdrachtgever nadrukkelijk een partner die met de dynamiek van de ontwikkelingen in de tijd 'meebeweegt'. Cruciaal hierin is de samenwerking tussen de Gemeente en de Leverancier, enerzijds bij de initiële stapsgewijze implementatie van de Omnichannel informatievoorziening en anderzijds bij het toepassen van nieuwe, innovatieve inzichten.

De basis van elke samenwerking ligt in de wil tot samenwerken waarbij de Gemeente op zoek is naar een partner met een proactieve houding die er geloof en vertrouwen in heeft dat je samen meer bereikt dan alleen. Vanzelfsprekend gaat dit verder dan het sec nakomen van de contractuele overeenkomst. De Gemeente zoekt een partnership waarbij gestuurd wordt op doelstellingen van de Gemeente en waarbij de Leverancier de 'lead' neemt als het gaat om het definiëren en opleveren van de meest geschikte oplossing. De balans tussen waarde leveren en kosten beheersen is het doel waarbij gezocht wordt naar een optimale afstemming van vraag en aanbod.

Omdat we veel waarde hechten aan de toekomstige samenwerking is vanuit de Gemeente aan een externe organisatie gevraagd om advies te geven over het goed inrichten van een regieorganisatie in het kader van het strategisch partnership zoals in PrImA naar voren is gekomen. Dit advies dient als basis om na gunning samen met de geselecteerde Leverancier de samenwerking verder uit te werken.

Een paar zaken die van belang zijn bij het uitwerken van de samenwerking tussen de Gemeente en de leverancier zijn:

- Aan de kant van de Gemeente zijn er meerdere stakeholders die meegenomen dienen te worden.
- Samenwerking dient uitgewerkt te worden op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- De Gemeente zal vanuit een regieorganisatie de samenwerking aangaan.
- De Gemeente wil met de samenwerking met name de voorwaarden creëren waarin de leverancier als strategische partner kan excelleren in het implementeren en de doorontwikkeling van de Omnichannel informatievoorziening en dienstverlening en ziet als voorbeeld de onderstaande principes als leidend om te komen tot deze samenwerking:
 - Het creëren en versterken van wederzijds vertrouwen;
 - Het delen van elkaars visie en waardes met als doel om de samenwerking te versterken;
 - Het vaststellen van een gezamenlijke ambitie en acties om dit te bereiken;
 - Het verkrijgen van voldoende mandaat voor een effectieve besluitvorming;
 - Het verkrijgen van commitment voor uitvoering van samenwerking op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
 - Het creëren van een cultuur en mindset om obstakels te voorkomen of te overwinnen; fouten maken mag en deze moeten "veilig" kunnen worden gemeld en besproken.

De Opdrachtgever wil graag dat u een aantal vragen beantwoordt zodat u haar in staat stelt te beoordelen in hoeverre u deze samenwerking goed in zult vullen. Deze vragen zijn opgenomen als onderdeel van het subgunningscriterium 8 "Leverancier & dienst".

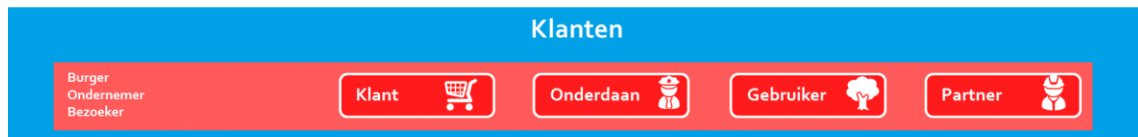
1.4.4 Baten na afronden aanbesteding

In onderstaande paragraaf zijn de verwachten baten beschreven.

ID	Baten en bijbehorende toelichtingen
BT-01	Minder fte's bij samengevoegde redacties; Door het werken in 1 contentsysteem ontstaat integrale samenwerking van redacties, waardoor vermindering van fte's mogelijk wordt.
BT-02	Snellere afhandeling klantcontact; Door vervanging best-of-breed naar een best-of-suite applicatielandschap (op elkaar afgestemde functionaliteiten, minder integraties, etc.) zal de afhandeling van het klantcontact aan telefoon, balie en online sneller kunnen worden uitgevoerd.
BT-03	Beveiliging en privacy centraal en eenduidig; Door toepassing van een SaaS oplossing wordt de beveiliging en privacy centraal en eenduidig geregeld; heldere wetgeving vastgelegd in geautomatiseerde bedrijfsregels, snellere vastlegging relevante gebeurtenissen, beter beheer, minder mutaties als gevolg van AGV, etc.
BT-04	Beter afstemmen procesketen hierdoor betere integrale KPI's; Door beter afgestemde (geüniformeerde, standaard) processen en procesketens ontstaan betere integrale KPI's, zoals minder kosten/tijd op interface, uniformer werken, minder fouten en sneller inwerken.
BT-05	In één keer goed, of minder herhalingen; Door gebruik te gaan maken van 1 nieuw content management systeem als onderdeel van de best-of-suite oplossing is content makkelijk te vinden, juist, volledig en eenmalig vastgelegd. Hierdoor is met minder fte's hetzelfde werk te doen (burger wordt medewerker) en wordt het klantcontact en -afhandeling in één keer goed uitgevoerd (of minder herhalingen).
BT-06	Minder tijd en kosten aan onderhoud en lifecycle management; Door vervanging best-of-breed applicaties naar een best-of-suite SaaS oplossing én het verleggen focus van ondersteuners naar datagedreven benadering én strategisch partnerschap met de Leverancier wordt minder tijd en kosten aan onderhoud en lifecycle management besteed.
BT-07	Wendbaarder beheer en aanpassingen op IV; Door toepassing van een best-of-suite SaaS-oplossing, heringericht (IV) beheer en strategisch partnerschap met de Leverancier kan sneller worden gereageerd op ontwikkelingen op het vakgebied van klantcontact en klantinteractie. Functionaliteiten zijn beschikbaar in de suite en Amsterdam is niet zelf verantwoordelijk voor selectie, inpassing, integratie, etc. Amsterdam kan gebruik maken van de innovatie- en ontwikkelkracht van de Leverancier en zijn afnemers.
BT-08	Lagere uitvoeringskosten (business); Door vervanging van meerdere applicaties met dezelfde functionaliteit (bijvoorbeeld verschillende content managementsystemen) naar 1 systeem zullen de kosten afnemen; denk hierbij aan projectkosten voor aanbesteding, aanschaffing, integratie van verschillende (best-of-breed) toepassingen. Afstemming met verschillende Leveranciers in integratievraagstukken wordt grotendeels vermeden. Inspanningen voor upgrades van toepassingen nemen af in SaaS omgeving.
BT-09	Betere kwaliteit dienstverlening aan burger; Door ontzorging op het gebied van de inrichting van de IV (selectie, integratie, beveiliging etc.) en ontzorging met betrekking tot het beheer van de IV (SaaS) kan meer aandacht besteed worden aan de voortdurende verbetering en ontwikkeling van de dienstverlening.
BT-10	Anytime dienstverlening aan burger; De beschikbaarheid (24x7) van de (SaaS) omgeving is onderdeel van de contractafspraken en is de verantwoordelijkheid van de Leverancier. Amsterdam kan focussen op de doelen - Voorkomen, Verschuiven en Versnellen - zoals vevat in het Visie van Dienstverlening.

1.4-5 Omschrijving gewenste functionaliteiten Informatievoorziening

In deze paragraaf wordt de gewenste functionaliteit beschreven. De functionaliteiten staan ter beschikking aan de Amsterdammers.



Figuur 1. Klanten

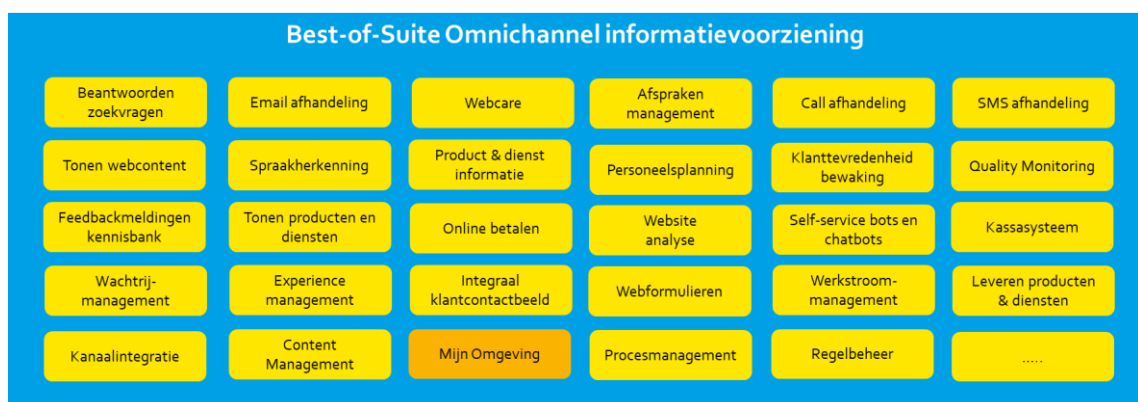
De Amsterdammers bestaan in 3 vormen, zij zijn **Burger**, **Ondernemer** of **Bezoeker**, en in ieder van die rollen kan er sprake zijn van een type relatie;

- De Amsterdammer als **Klant** van een product of dienst, bijvoorbeeld een geleverd paspoort. Belangrijk is om bij deze relatie te beseffen dat de klant in dit geval vaak geen alternatieven heeft zoals in een commerciële klant relatie het geval is.
- De Amsterdammer als **Onderdaan**, bijvoorbeeld bij het handhaven van de regels in de stad.
- De Amsterdammer als **gebruiker** van de stad, bijvoorbeeld als gebruiker van een buurtvoorziening zoals een park waarvan de Amsterdammer verwacht dat dat mooi, schoon en veilig is.
- De Amsterdammer als **Partner** in de stad, die bijvoorbeeld in een buurtinitiatief een positieve bijdrage levert aan de leefbaarheid in de buurt.



Figuur 2. Kanalen

Door verschillende communicatiekanalen naast elkaar te gebruiken kan de dienstverlening aan de klant zo excellent mogelijk worden ingericht. Voor een klant is een product of dienst eenvoudig toegankelijk. De Gemeente stelt bewust de best passende communicatiekanalen beschikbaar voor optimale dienstverlening. Dit is een optimale mix van digitale en analoge kanalen met een voorkeur voor online dienstverlening en dienstverlening via een app.



Figuur 3. Omnichannel informatiefuncties

De nieuwe Omnichannel informatievoorziening weergegeven in Figuur 3 dient te voorzien in de volgende kernfunctionaliteiten:

Omnichannel informatiefunctie	Toelichting	Zie PvE
Beantwoorden zoekvragen	Functionaliteit om zoekvragen van klanten te beantwoorden via het aanbieden van (verwijzingen naar) relevante informatie Bijv. door klanten zoekwoorden in te laten geven binnen een eigen zoekmachine.	FR-16
E-mail afhandeling	Functie voor de afhandeling van e-mails met op hoofdlijnen de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangen en opslaan van inkomende e-mails met vragen en klachten van burgers • Intelligent doorzetten van inkomende e-mails naar de juiste behandelaarsgroep • Beantwoorden of bevestigen via e-mail • Versturen van notificaties per e-mail aan klanten • Bevestigen en doorsturen van afspraken 	FR-16
SMS notificaties	Functie voor het beantwoorden of bevestigen via SMS en het versturen van notificaties per SMS aan klanten	FR-12
Webcare afhandeling & monitoring	Functie voor het publiceren van berichten, social media monitoring en webcare (verwerken reacties) en maken rapportages. Deze functie biedt inzicht in conversaties op social media en realtime antwoord op de vragen: wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe. Daarnaast kan achterhaald worden wat het "engagement level" is van de volgers van de Gemeente en kan vanuit de webcare functie direct deelgenomen worden aan de online dialoog. De functie toont suggesties zoals de beste tijd om berichten te posten, het instellen van een contentkalender en extra's zoals het verkorten van URL's of bericht goedkeuring.	FR-13
Afspraken management	Functie waarmee burgers afspraken kunnen maken voor zichzelf op de website van de Gemeente via bijvoorbeeld een afsprakenformulier. Afspraken management dient ook andere klantkanalen te ondersteunen.	FR-18
Call afhandeling	Intelligente telefooncentrale functionaliteiten die het inkomende telefoonverkeer zo efficiënt mogelijk verdeelt over de beschikbare agents en uitgaande telefoongesprekken faciliteert voor medewerkers.	FR-14
Tonen webcontent	Functie voor het genereren van statische websites en voor het tonen van webcontent in diverse onlinekanalen. De content zelf wordt opgeslagen, verrijkt met aanvullende gegevens (metadaten) en beheerd door de functie Content Management.	FR-03
Spraakherkenning	Functie om een deel van de huidige interacties middels spraakherkenning (inclusief AI) geautomatiseerd af te handelen zonder tussenkomst van een medewerker. Dit zal enerzijds leiden tot een vermindering van het aanbod van interacties voor de medewerker, anderzijds zullen de interacties die wel bij een medewerker komen complexer zijn.	FR-15

Omnichannel informatiefunctie	Toelichting	Zie PvE
Product & dienst informatie	Functie voor het beheren en publiceren van informatie over producten en diensten die door de Gemeente worden aangeboden, bijvoorbeeld over het aanvraagproces, de voorwaarden om in aanmerking te komen of de prijs. Vaak wordt dit een producten- en dienstencatalogus (PDC) genoemd.	FR-22
Personeelsplanning	Workforce Management functionaliteiten waarmee het strategisch, tactisch en operationeel voorspellen van werk, berekenen van benodigde personeelscapaciteit, inroosteren van personeel en dagelijks sturen van de inzet van medewerkers met behulp van prestatiemetingen en rapportages wordt gerealiseerd.	FR-23
Klanttevredenheid bewaking	Functie voor het meten van klanttevredenheid van bezoekers van alle klantkanalen.	FR-28
Feedbackmeldingen kennisbank	Functie voor het melden, behandelen en afhandelen van opmerkingen (van bezoekers en collega's) met betrekking tot de inhoud van het kennisysteem (combinatie van "Toon producten en diensten" en "Content Management").	FR-28
Toon producten en diensten	Kennisbankfunctie waarin gegevens, informatie en kennis (werkinstructies maar ook documenten e.a.) gestructureerd beheerd wordt middels kennisbomen. Deze content wordt vervolgens op verschillende kanalen gedeeld met medewerkers voor kennisondersteuning en ook voor de veelgevraagd functie op Amsterdam.nl De content zelf wordt opgeslagen, verrijkt met aanvullende gegevens (metadaten) en beheerd door de functie Content Management.	FR-01 FR-03
Online betalen	Functie voor het online betalen van aangevraagde of afgenomen producten en diensten (bijv. bij de aanvraag via een Webformulier van een product dat voorafgaand aan levering betaald moet worden).	FR-07
Website analyse	Functie voor het analyseren van de staat van een website, mobiele apps, portalen etc. door het verzamelen van data en het maken van diverse statistieken. We gebruiken hier de term website analyse, maar de scope van de functie is dus groter dan alleen website analyse (Digital Analytics).	FR-29
Wachtrij management	Functie voor het oproepen van wachtende bezoekers naar een balie of spreekkamer op basis van wachttijd of afspraaksoort.	FR-19
Experience management	Functie voor het ontwerpen van en reageren op klantinteracties om de verwachtingen van de klant in te lossen of te overtreffen, wat leidt tot grotere klanttevredenheid.	FR-31
Integraal klantcontactbeeld	Een integraal klantcontactbeeld geeft zicht op alle informatie die nodig is om de klant optimale en efficiënte dienstverlening te kunnen bieden. Een integraal klantcontactbeeld is daarnaast noodzakelijk om (waar toegestaan) proactief diensten en producten aan de klant te kunnen bieden.	FR-21

Omnichannel informatiefunctie	Toelichting	Zie PvE
	<p>Zowel klant als geautoriseerde medewerkers van de Gemeente hebben inzicht in het integraal klantcontactbeeld (binnen de mogelijkheden van privacyregelgeving) Het integraal klantcontactbeeld kan real time worden gegenereerd De klant heeft regie op zijn/haar gegevens en kan zelf voorkeuren aangeven met betrekking tot klantinteractie (bijvoorbeeld: voorkeurskanaal, toestemming geven aan (balie)medewerker om gegevens in te zien) De definitie van het integraal klantcontactbeeld is bekend, evenals de bron(nen) waaruit het wordt samengesteld De gegevens die nodig zijn om het integraal klantcontactbeeld samen te stellen zijn beschikbaar en worden via standaard interfaces ontsloten</p>	
Webformulieren	<p>Functie die mogelijkheden biedt om verschillende soorten formulieren te ontwikkelen met behulp van standaard bouwblokken en functionaliteiten (bijv. voor controles). De component biedt ondersteuning voor het slim aanroepen van ontwikkelde formulieren (bijv. t.b.v. voorinvulling van al bekende gegevens), het tijdens invulling gebruik maken van functionaliteit die door andere systemen wordt geleverd (bijv. online betaling) en het tijdens invulling realtime opvragen van gegevens die elders zijn opgeslagen (bijv. via API's). Daarnaast ondersteunt deze functie DMN (Decision Model and Notation) standaard en STTR (Standaard toepasbare regels) standaard c.q. formaat.</p>	FR-06
Selfservice bots en chatbots	<p>Functie voor het geautomatiseerd en handmatig opzetten en aannemen van chatgesprekken</p>	FR-09
Kanaalintegratie	<p>Functie die ervoor zorgt dat de dienstverlening (levering van een dienst of product) kan plaatsvinden via meerdere kanalen (achter elkaar of tegelijkertijd) zonder verlies van context en content. Kanaalintegratie is het koppelpunt van de kanalen aan de processen. Kanaalintegratie maakt het mogelijk dat op ieder moment in de klantreis opnieuw bekeken kan worden wat het beste kanaal is om de klantreis voort te zetten, wellicht omdat tegen beperkingen aangelopen wordt bij het gebruik van een bepaald kanaal of om de klant via meerdere kanalen tegelijk van informatie te voorzien (bijvoorbeeld door web chat geïntegreerd te ondersteunen op een website).</p>	FR-25
Content management	<p>Functie verantwoordelijk voor het beheren, metadateren en ter beschikking stellen van content (gegevens, informatie, kennis, documenten, werkinstructies, etc.) aan diverse andere functies (veelal in de onlinekanalen ten behoeve van het presenteren c.q. publiceren van de content).</p>	FR-01 FR-02 FR-04
Mijn Omgeving	<p>Mijn Omgeving is hét digitale startpunt voor de persoonlijke Amsterdamse digitale omgeving en omvat verschillende portalen als parkeren, belastingen, erfpacht etc.</p>	FR-05

Omnichannel informatiefunctie	Toelichting	Zie PvE
Procesmanagement	Procesmanagement gaat over het ontwikkelen, uitvoeren en beheren van processen. Deze functie ondersteunt de Gebruiker (klant, medewerker) bij het doorlopen van de juiste processtappen, eventueel koppelingen te leggen met verschillende onderliggende applicaties en om informatie over het proces te verzamelen ten behoeve van opstellen van rapportages en KPI's.	FR-26
Werkstroommanagement	Functie voor het aanmaken, beheren (inzien van de status, doorlooptijden, etc.) eninzien van verzoeken in het verzoekregister. Hiermee kan de (klant)procesbewaking en sturing op het complete werkdoosier uitgevoerd worden. Werkstroommanagement is gericht op het volgen van de informatie door de organisatie; onderliggend aan een proces. Dus doorzetten van aanvragen etc. richting medewerkers, maar ook richting applicaties, bijhouden van statussen, etc. Dit kan in de praktijk veelal ondersteund worden door inzet van een zaakadministratie systeem.	FR-24
Regelbeheer	Functie voor het ontwerpen, analyseren, valideren, verifiëren, uit rollen, uit voeren, te beheren en te evalueren van bedrijfsregels. Hierbij zijn bedrijfsregels een logisch of rekenkundig "stelling" dat is gebaseerd op wet- en regelgeving of beleid en rechtstreeks sturing geeft aan de primaire taak van bijvoorbeeld een gemeente.	FR-27
Kassasysteem	Functie waarmee financiële transacties aan de balie kunnen worden afgehandeld.	FR-20
Leveren producten & diensten (algemeen)	Aanvullende functies die nodig zijn in bijvoorbeeld de stadsloketten, zoals diversen lijsten en checks. <ul style="list-style-type: none"> • Check op parkeergarage bij uitgifte parkeervergunning • Lijst met mensen die bepaalde gebouwen niet meer in mogen • Etc. 	FR-32
Quality Monitoring	Functie voor het realtime opnemen en monitoren van interacties en schermhandelingen, evalueren van opgenomen gesprekken en vastleggen van coaching afspraken.	FR-30
Diversen	Aanvullende functionaliteiten, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Rapportages • Nieuwsbrieven • Co-browsing • Etc. 	FR-08 FR-10 FR-11 FR-17 FR-32 FR-33

De eisen met betrekking tot deze functionaliteiten zijn in bijlage 1.a Programma van Eisen opgenomen. Indien u niet aan deze eisen voldoet dan zal uw inschrijving terzijde worden gelegd.

Koppelingen

Bij deze aanbesteding behoren meerdere koppelingen. Het overzicht van de koppelingen vindt u in bijlage 1.c Overzicht Koppelingen. In deze bijlage is vermeld welke koppelingen

per plateau gerealiseerd dient te worden. In bepaalde gevallen is, door uw aangeboden oplossing, de desbetreffende koppeling niet meer nodig. U dient hiermee rekening te houden bij het invullen van het Prijzenblad. Tevens is het mogelijk dat door gewijzigde omstandigheden binnen de Gemeente bepaalde koppelingen niet meer nodig zijn.

1.5 Doelstelling en omschrijving van de Aanbesteding

1.5.1 Doelstelling aanbesteding

De doelstelling van deze aanbesteding is dat de Gemeente ontzorgd wordt in de levering, implementatie en onderhoud van een nieuw effectief/efficiënt Omnichannel applicatielandschap. De directies Dienstverlening en Communicatie streven op deze manier de interactie met de Amsterdammer zo persoonlijk, eenvoudig en toegankelijk mogelijk te maken.

Dit wordt een meerjarig, stapsgewijs traject waarbij in onderling overleg de beste volgorde bepaald wordt om het bestaande best-of-breed landschap te vervangen en nieuwe, innovatieve functionaliteit toe te voegen.

Bij voorkeur maken we gebruik van een geïntegreerde best-of-suite oplossing. Daar waar specifieke functionaliteit geen onderdeel is van de best-of-suite oplossing willen we dat de Leverancier best-of breed oplossingen meelevert en voor ons integreert. We streven daarbij naar één Leverancier die via een SaaS-constructie de functionaliteit ter beschikking stelt.

1.5.2 Opdracht in de vorm van een Overeenkomst

De Gemeente is voornemens om voor deze Opdracht een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer voor de levering, implementatie en onderhoud van een Omnichannel informatievoorziening met inbegrip van aanverwante dienstverlening.

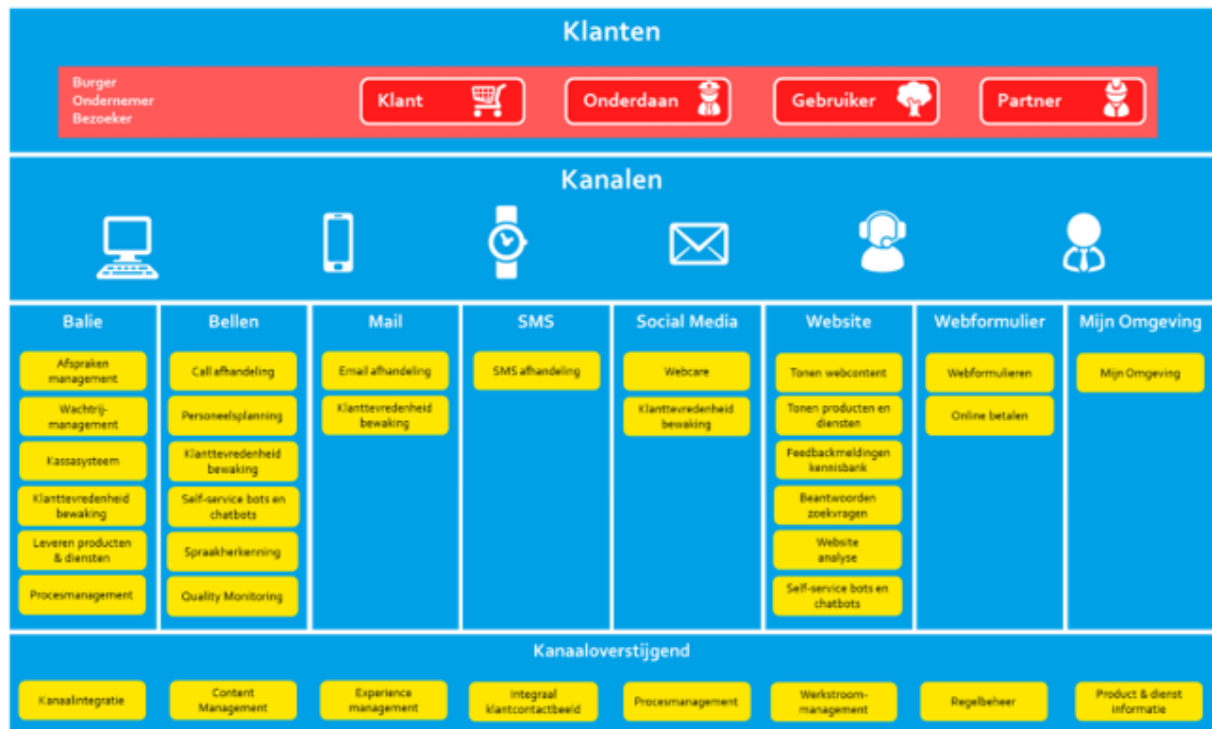
1.5.3 Duur Overeenkomst

De Gemeente is voornemens om één (1) Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer af te sluiten met een initiële looptijd van zes (6) jaar. Hierna is de mogelijkheid om de gehele overeenkomst met vier (4) x een (1) jaar te verlengen. De motivatie voor een dergelijk lange looptijd wordt ingegeven doordat het realiseren van koppelingen tussen de diverse systemen, waarmee veel doorlooptijd gemoeid is, een belangrijk onderdeel van de Opdracht is, en de noodzaak om het bestaande systeem uit te faseren.

1.5.4 Scope van de aanbesteding

De Opdracht voor de aanbesteding kan als volgt geformuleerd worden: Levering, implementatie, advies, onderhoud en beheer van een Omnichannel informatievoorziening inclusief bijbehorende dienstverlening.

Onderstaande afbeelding geeft een beeld van de scope:



Figuur 4. Omnichannel scope

Opdrachtgever heeft gekozen voor een migratiestrategie waarbij we de oplossing in één keer verwerven maar in 3 plateau's implementeren. De volledige implementatiestrategie voor de eindsituatie is nog niet uit te werken. Dit wil Opdrachtgever samen met Opdrachtnemer doen. Een indicatie van de plateau's ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

- Plateau 1: kanalen bellen, mail en sms.
- Plateau 2: kanalen social media en website.
- Plateau 3: kanalen balie, webformulier en mijn omgeving

In bijlage 1. b "Functionaliteiten per plateau en verwachte gebruikersaantallen" wordt aangegeven welke functionaliteiten, naar verwachting, in welk plateau worden geïmplementeerd.

Met de plateau-aanpak willen we in 2022 t/m. 2024 plateau 1 en 2 implementeren en het corresponderende deel van het huidige applicatielandschap uitfasen. De tijdslijn voor implementatie van plateau 3 is nog niet bepaald.

De op te leveren ICT Prestatie dient een SaaS-oplossing te zijn. De ICT Prestatie valt op hoofdlijnen als volgt samen te vatten:

1. Het ter beschikking stellen en configureren van de software als een dienst;
2. De nieuwe Informatievoorziening is binnen tijd en budget gerealiseerd;
3. De migratie van de gegevens, content, koppelingen van huidige applicaties naar de nieuwe applicatie is uitgevoerd en succesvol afgerond;
4. Het bieden van onderhoud- en supportdiensten waaronder o.a. het geven van alle technische en functionele ondersteuning voor het in stand houden van de afgesproken specificaties en serviceniveaus tijdens de exploitatiefase van de overeenkomst;

5. Het geven van inhoudelijk en organisatie (ICT/IV) advies tijdens de duur van de overeenkomst;
6. Het gebruik (leveren van de gebruiksrechten) van de benodigde software/applicatie, hosting en onderhoudsdienstverlening voor de duur van de Overeenkomst;
7. Alle rechten (identificaties, autorisaties, toegangen, etc.) van (eind)Gebruikers en beheerders correct zijn ingesteld;
8. De (service) afspraken en KPI's zodanig zijn ingericht dat erover gerapporteerd en bijgestuurd kan worden middels een Service Level Agreement (SLA);
9. Pen & hack testen (PH test) uitgevoerd door of onder regie van de Leverancier. Deze PH testen dienen door de Opdrachtgever als akkoord te worden aangemerkt, eventueel voorzien van opmerkingen;
10. Dat er één (1) test rapportage is opgemaakt conform de uitgangspunten van de SLA. Vanuit deze rapportage moet het duidelijk zijn of de KPI's wel/niet zijn gehaald;
11. De werkafspraken en procedures tussen beide partijen zijn in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschreven;
12. De financiële afspraken rond de serviceverlening zoals de kostprijs van de serviceverlening, de prijs van consultancy uren, de facturatiegegevens, de betaaltermijnen en dergelijke zijn vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
13. Functioneel beheerders, Key-users en eindgebruikers van de gemeente zijn opgeleid in het gebruik en beheer van de Applicatie. Dit is van toepassing voor de projectfase als ook de beheerfase;
14. Het kunnen zorgdragen dat in de toekomst functionaliteiten of de inrichting aangepast kan worden om te voldoen aan de (herziene) doelstellingen van de Gemeente;
15. Functionele aanpassingen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving maken onderdeel uit van de ICT-prestatie;
16. Het kunnen zorgdragen dat in de toekomst extra afdelingen (processen, portalen, taakapplicaties, etc.), binnen de Gemeente, op de applicatie kunnen worden aangesloten en daarvan gebruik kunnen maken;
17. Het opleveren van documentatie voor beheerders en Gebruikers specifiek voor de Gemeente;
18. Overleg tijdens Acceptatie en nazorg van de nieuwe applicatie;
19. Opleveren (kwartaal) rapportages na Acceptatie van de ICT Prestatie;
20. Medewerking verlenen in de Exit-fase zoals vermeld in de Overeenkomst.

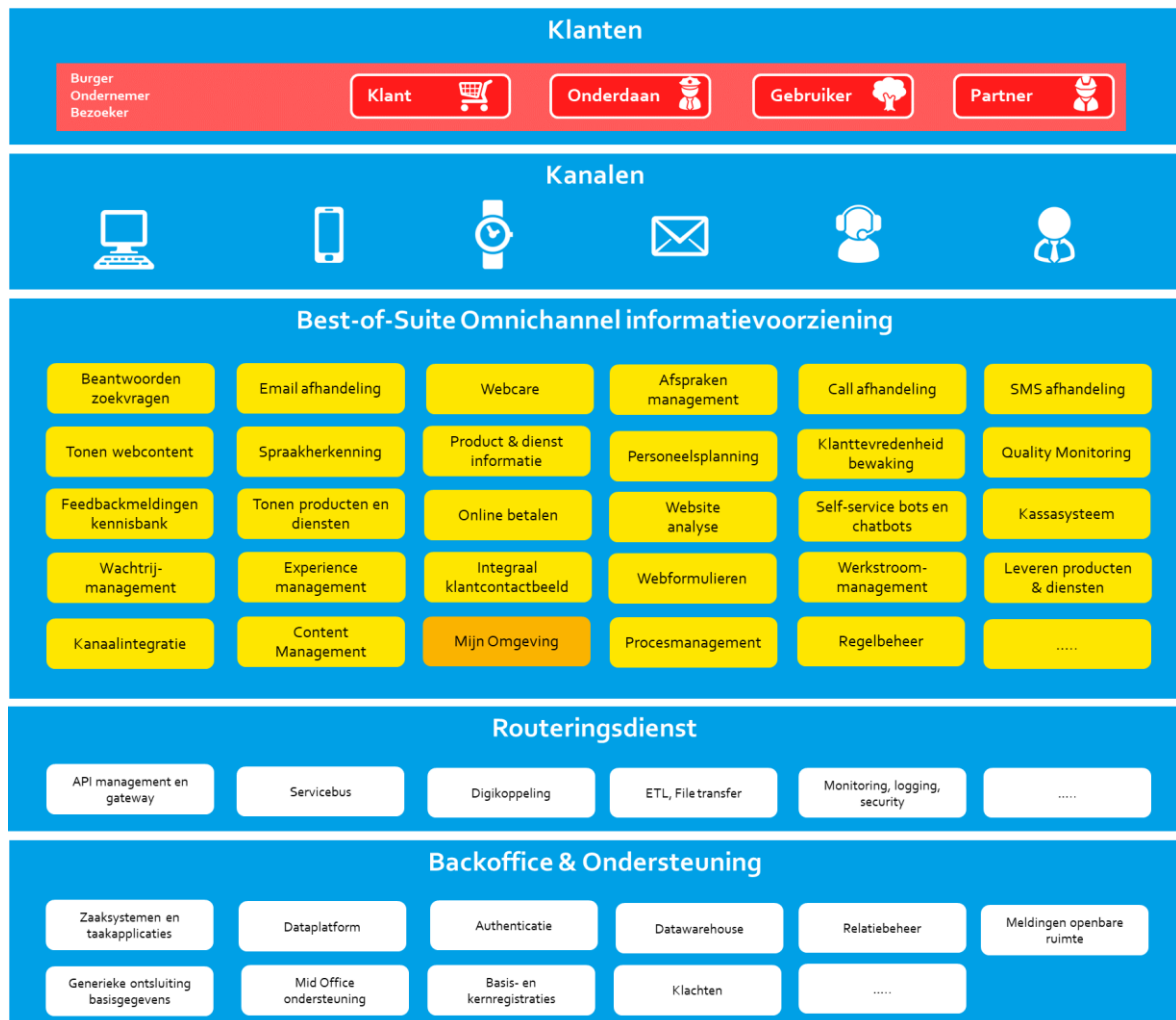
In hoofdstuk 6 van deze Leidraad is de gedetailleerde omschrijving van de Opdracht en de daaraan gestelde Eisen opgenomen.

1.5.5 Buiten de Scope

Overzicht van de eindsituatie is in onderstaand Figuur 5 opgenomen. Dit overzicht betreft een indicatie. In de eindsituatie worden kanalen ondersteund door diverse functionaliteiten die waar nodig gekoppeld zijn aan bestaande backend of ondersteunende applicaties, zoals de TMA (Toegangsmakelaar Amsterdam) of het Burgerzakensysteem. Koppelen wordt uitgevoerd via API's, die worden gefaciliteerd door de routeringsdienst. Deze routeringsdienst is reeds aanbesteed door Gemeente en valt daarmee buiten scope van deze aanbesteding. De invulling van de routeringsdienst wordt volledig uitgevoerd door Enable U.

Belangrijk aspect hierbij is dat de best-of-suite (inclusief mogelijke best-of-breed) oplossing adapters (API's) biedt ter ontsluiting van het Omnichannel platform. Hierdoor is het Omnichannel platform losgekoppeld van de backend omgeving van de Gemeente. Wijzigingen in de backend omgeving

hebben geen directe consequenties voor het Omnichannel platform. De backoffice en ondersteuning vallen buiten scope van deze aanbesteding.



Figuur 5. Eindsituatie

De component “Mijn Omgeving” is een andere kleur gegeven omdat de functionaliteit wel wordt uitgevraagd als onderdeel van deze aanbesteding, maar dat het bestaand kanaal Mijn Amsterdam gekoppeld zal gaan worden aan het Omnichannel platform.

1.5.6 Uitgangspunten en randvoorwaarden

De Gemeente heeft de volgende uitgangspunten vastgelegd:

1. Er wordt een Software as a Service (SaaS) oplossing ingekocht. Hierbij wordt de Gemeente geen eigenaar van het product maar krijgt het “gebruiksrecht” van de software voor de gestelde contractperiode.
2. De Omnichannel informatievoorziening wordt ingekocht met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving, kaders en richtlijnen, waaronder het inkoopbeleid.
3. Maatwerk wordt vervangen door standaardoplossingen inclusief koppelingen (impliceert dat de organisatie zich aanpast aan het pakket).
4. Uitgangspunt is een oplossing die voldoet aan de minimale functionele, niet-functionele en technische vereisten nader te bepalen bij het inkoop c.q. aanbesteding.

5. De Informatievoorziening is beoogd als oplossing voor directies Dienstverlening en Communicatie, maar elke afzonderlijke functionaliteit dient gemeentebreed ingezet te kunnen worden.
6. Elke functionaliteit dient op en af te schalen te zijn en dient in bepaalde gevallen uitgezet te kunnen worden.
7. U dient rekening te houden dat niet alle koppelingen gerealiseerd gaan worden.
8. Afname van plateau 3 is medeafhankelijk van uw aanbieding en onder andere het budget van de Gemeente voor bijbehorende functionaliteiten.

De volgende typering van de ideale Opdrachtnemer past hierbij:

- Heeft geen met Opdrachtgever conflicterende belangen;
- Levert kwaliteit;
- Biedt een hoge beschikbaarheid (van het systeem tijdens exploitatie, maar ook van resources tijdens de implementatiefase);
- Biedt een hoge leverbetrouwbaarheid;
- Is transparant;
- Is proactief;
- Is flexibel;
- Is innovatief;
- Levert tegen marktconforme prijzen;
- Beschikt over een uitstekende serviceorganisatie;
- Toont een hoge mate van betrokkenheid.

1.5.7 Raming waarde van de Opdracht

De totale opdrachtwaarde wordt geschat op basis van de onderstaande financiële getallen. Dit betreft een indicatie, aan deze indicatie kunnen door de Inschrijvers geen rechten worden ontleend.

Omschrijving	Raming kosten excl. btw
Implementatie kosten plateau 1 en 2	Circa € 333.334,00
Implementatie kosten plateau 3	Circa € 225.001,00
Implementatie kosten plateau 1,2 en 3	Circa € 558.335,00
Onderhoudskosten plateau 1 en 2	Circa € 9.300.000,00
Onderhoudskosten plateau 3	Circa € 4.200.000,00
Onderhoudskosten plateau 1,2 en 3	Circa € 13.500.000,00
De totale opdrachtwaarde gedurende de looptijd van 10 jaar	Circa € 14.058.335,00

Note: De totale opdrachtwaarde kan hoger of lager uitvallen gezien dit mede afhankelijk is van de uiteindelijke gecontracteerde Leverancier en zijn financiële aanbieding opgenomen in het Prijzenblad.

1.5.8 Kengetallen

De Gemeente heeft circa 880.000 inwoners (2021) en heeft een aantal kengetallen voor het gebruik van de diverse kanalen, namelijk:

- 24/7 meldingen overlast openbare ruimte (300.000 per jaar);
- In het Call Center Amsterdam (CCA), worden 1,5 mln. vragen per jaar beantwoord;
- 7 stadsloketten met 1,5 miljoen bezoekers per jaar waaronder ook het sociaal loket en 70.000 vergunningen;
- Ongeveer 1,5 miljoen aanvraagformulieren per jaar;

- Aantal klantinteracties via social media:
 - Aantal inkomende berichten: 370.146 per jaar
 - Aantal uitgaande berichten: 65.128 per jaar
 - Aantal nieuwe zaken naar aanleiding van inkomende berichten: 216.161 per jaar;
- 2,2 miljoen website bezoekers per maand, waarvan ongeveer 1,4 miljoen unieke bezoekers.

In bijlage 1.c "Overzicht Koppelingen" is vermeld welke koppelingen per plateau gerealiseerd dienen te worden.

In bijlage 1.b "Functionaliteiten per plateau en verwachte gebruikersaantallen" wordt aangegeven welke functionaliteiten, naar verwachting, in welk plateau worden geïmplementeerd.

1.5.9 Indeling in percelen

De Gemeente heeft ervoor gekozen om de Opdracht aan te besteden middels een Europese Openbare Aanbesteding Opdracht. De opdracht is niet verdeeld in percelen. De reden hiervoor is dat de Gemeente één integrale dienstverlening en applicatie uitvraagt waarin de gewenste functionaliteiten met het beheer en onderhoud daarvan zijn opgenomen.

1.5.10 Toepasselijke algemene voorwaarden

Op de in paragraaf 1.5.2. bedoelde Overeenkomst zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- Bijlage 4. Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de Gemeente, zoals vastgesteld door de VNG d.d. 26 oktober 2020.
- Bijlage 10. Contractbepalingen in aanvulling op de GIBIT voor het rechtvaardig gebruik van Algoritmische toepassingen.
- Bijlage 5. Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen

De toepasselijkheid van eventuele door de Inschrijver gehanteerde algemene of specifieke voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

2 Gemeentelijke beleidsuitgangspunten

Bij inkopen en aanbesteden worden gemeenschapsgelden ingezet. Amsterdam heeft de verantwoordelijkheid om deze gelden op een rechtmatige, effectieve, efficiënte en integere wijze te besteden. Daaruit volgt de volgende missie:

De Amsterdamse inkoopfunctie ondersteunt het bestuur en de gemeentelijke organisatieonderdelen om hun strategische doelen te bereiken door op de leveranciersmarkt maatschappelijke toegevoegde waarde tegen de meest optimale voorwaarden te realiseren en daardoor meer te kunnen doen met het geld van de burger. Om dit doel te bereiken zijn er uitgangspunten geformuleerd:

- Maximale maatschappelijke toegevoegde waarde voor een marktconforme prijs
- Rechtmatigheid
- Professioneel en goed opdrachtgeverschap
- Optimalisatie van ketenkosten
- Samenwerking tussen de verschillende gemeentelijke organisatieonderdelen

Hierbij moet een balans worden gevonden tussen beschikbare budgetten, in de markt beschikbare oplossingen, de door de organisatie uit te voeren taken en de gestelde (beleids)doelen. Genoemde uitgangspunten zijn uitgewerkt in beginselen of beleidsdoelstellingen

2.1 Informatie over de Gemeente als Opdrachtgever

De Gemeente opereert in een snel veranderende omgeving met een grote complexiteit. Dat vraagt om een verantwoordelijke, flexibele overheid die luistert, handelt, levert. De Gemeente moet dus in staat zijn snel, wendbaar en adequaat in te spelen op wat de stad dagelijks vraagt, zowel grootstedelijk als in de buurt. De doelstelling van de Gemeente is om een effectieve overheid te zijn, die verantwoordelijkheid neemt maar ook burgers en ondernemers de ruimte geeft om te groeien. Al het handelen van de Gemeente staat in het teken van de Amsterdammers en het publieke belang.

Daarnaast heeft de Gemeente een aantal beleidsuitgangspunten vastgesteld die van toepassing zijn bij het aanbesteden van haar opdrachten. De volgende paragrafen beschrijven deze beleidsuitgangspunten in het kort. Voor meer informatie over het specifieke beleidsuitgangspunt verwijst de Gemeente naar de desbetreffende website. De specifieke eisen en voorwaarden, zoals deze voortvloeien uit de beleidsuitgangspunten en die gelden voor de manier waarop de Opdracht door Opdrachtnemer dient te worden uitgevoerd, zijn concreet opgenomen in het Programma van Eisen of in de Overeenkomst.

2.2 Social Return

De Gemeente heeft als doelstelling dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook sociale winst (return) moet opleveren. Daarom vraagt de gemeente haar Opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, of aan andere sociale opgaven in de stad.

Voor meer informatie over het Social Return beleid van de Gemeente, en de Doelgroep die valt onder Social Return zie: www.amsterdam.nl/socialreturn.

Het Bureau Social Return

Bureau Social Return adviseert en ondersteunt gemeentelijke Opdrachtgevers en Opdrachtnemers van de Gemeente bij de implementatie en uitvoering van Social Return. Ook is Bureau Social Return verantwoordelijk voor de monitoring en de controle van de invulling van Social Return verplichtingen van Opdrachtnemers.

2.3 Duurzaamheid en milieu

Het Amsterdamse duurzaamheidsbeleid is verwoord in "de Agenda Duurzaamheid". De pijlers richten zich op duurzame innovatie, circulaire economie, materialen en consumenten, klimaat en energie en mobiliteit. Zie voor meer informatie: www.amsterdam.nl/duurzaam.

2.4 Midden- en kleinbedrijf (MKB)

De Gemeente wil recht doen aan het belang van MKB-bedrijven en zij wil, voor de economie en leefbaarheid van de stad, ook mogelijkheden bieden aan regionale bedrijven. Per traject wordt door de Gemeente een afweging gemaakt hoe deze mogelijkheden worden gecreëerd ten opzichte van mogelijke risico's voor de bedrijfsvoering. Zie voor meer informatie het inkoopbeleid zoals gepubliceerd op www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-aanbesteden/

In deze Aanbesteding is er geen omzeteis gesteld. Bovendien is het Inschrijvers toegestaan om in combinatie een Inschrijving in te dienen of (onder voorwaarden) gebruik te maken van een Onderaannemer.

2.5 Evaluatie

De Gemeente zal bij de uitvoering van deze Opdracht de resultaten en de overige prestaties van Opdrachtnemer evalueren. De Gemeente legt de frequentie en de wijze waarop de metingen zullen plaatsvinden vast in de Overeenkomst. In ieder geval zal er een eindevaluatie van de Opdracht door de Gemeente plaatsvinden bij het eindigen van de Opdracht.

2.6 Integriteit

Op deze Aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst(en) is de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten, verder te noemen "BIO", van toepassing. De BIO is op internet te vinden op: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/veiligheid/integer-handelen/beleidsstukken-bio/>

Verdere informatie over de BIO en de integriteitsscreening staan in paragraaf 3.10.5 opgenomen.

2.7 Privacy/ bescherming van persoonsgegevens

De Gemeente en in bepaalde gevallen haar Opdrachtnemers verwerken voor de uitvoering van verschillende taken persoonsgegevens van burgers. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot natuurlijke personen. De regels over het verwerken van persoonsgegevens zijn o.a. vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG'), welke van toepassing is. Hieronder valt ook de meldplicht datalekken.

3 De procedure

3.1 Aanbestedingsprocedure en Planning

De Gemeente heeft ervoor gekozen om de Opdracht aan te besteden middels een Europese Openbare aanbesteding.

3.1.1 Marktverkenningen

De Gemeente heeft een aantal marktverkenningen gehouden om zich op de hoogte te stellen van de gebruikelijke standaarden, branche-specifieke zaken, de meeste geschikte aanbestedingsprocedure etc. Deze marktverkenningen hebben ertoe bijgedragen dat deze Aanbestedingsleidraad, in de ogen van de Gemeente, goed aansluit op de mogelijkheden van de markt. De Gemeente heeft de conclusies van deze marktverkenningen in de keuze voor de opzet, inhoud en vormgeving van deze Aanbestedingsleidraad meegenomen. De geconsulteerde marktpartijen hebben geen inzage gehad in deze Aanbestedingsleidraad, noch hebben zij inzicht gekregen in de gekozen uitgangspunten.

3.1.2 Planning

De planning van deze aanbestedingsprocedure is als volgt:

Nr.	Activiteit aanbesteding	Data en tijdstip
1	Datum publicatie aankondiging opdracht	Woensdag 16 maart 2022
2	Informatiebijeenkomst	Woensdag 23 maart 2022
3	Uiterste datum voor het indienen van eerste ronde vragen	Woensdag 30 maart 2022 17.00 uur
4	Verstrekken 1e Nota van Inlichtingen	Woensdag 6 april 2022
5	Uiterste datum voor het indienen van verdiepingsvragen	Vrijdag 15 april 2022 17.00 uur
6	Verstrekken laatste Nota van Inlichtingen	Donderdag 21 april 2022
7	Uiterste inleverdatum Inschrijvingen	Maandag 2 mei 2022 om 10.00 uur
8	Toets op volledigheid en inhoudelijke beoordeling	Maandag 30 mei 2022
9	Vaststellen eindbeoordeling in consensus	Dinsdag 31 mei 2022
10	Demo's (3 uren)	Woensdag 1 tot en met 3 juni 2022
11	Consensus meeting/ bepalen winnaar	Dinsdag 7 juni 2022
12	Mededeling voorlopige Gunning	Maandag 20 juni 2022
13	Definitieve gunning (20 dagen)	Maandag 11 juli 2022
14	Afsluiten Overeenkomst	Maandag 18 juli 2022
15	Start dienstverlening	na 18 juli 2022

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Indien mocht blijken dat, om welke reden dan ook, deze data niet gehaald worden, dan stelt de Gemeente de Inschrijvers hiervan op de hoogte onder vermelding van nieuwe (streef)data.

3.2 Lead Buyer en Contactpersoon aanbesteding

Deze aanbesteding wordt georganiseerd door Lead Buyer ICT in opdracht van het Cluster Gebiedsgericht Werken en Stadsbeheer en het Cluster Interne Dienstverlening. Beide clusters zullen de feitelijke afnemer zijn.

Contactpersoon voor alle vragen, klachten en opmerkingen voor deze Aanbestedingsleidraad is de heer P.M. Kamsma, e-mailadres : ICTaanbestedingen.ict@amsterdam.nl

Het is niet toegestaan om vanaf de datum van publicatie van deze Aanbesteding contact op te nemen met andere medewerkers van de Gemeente, dan de eerder genoemde contactpersoon, ten aanzien van deze Aanbestedingsleidraad. Bij overtreding van deze regel, kan de Gemeente besluiten de Ondernemer dan wel de Inschrijver van verdere deelname aan deze Aanbesteding uit te sluiten. Het is wel toegestaan contact op te nemen met medewerkers van de Gemeente ten behoeve van het opvragen van referenties, waar de Gemeente Opdrachtgever van is.

3.3 Beoordelingsteam

De Gemeente heeft een onafhankelijk en verschillende ter zake kundig multidisciplinair Beoordelingsteams samengesteld. Dit team kent diverse vertegenwoordigers van de volgende afdelingen:

- Directie Dienstverlening;
- Directie Communicatie;
- Informatievoorziening
- Het kernteam voor deze aanbesteding;
- ICT;
- Overige disciplines.

3.4 Informatiebijeenkomst

Voor deze aanbesteding is een informatiebijeenkomst gepland. Tijdens deze informatiesessie, welke maximaal 1,5 uur zal duren, zal de achtergrond van deze aanbesteding en de verdere procedure nader worden toegelicht. Van deze bijeenkomst zal verslag worden gelegd, welke deel zal uitmaken van de Nota van Inlichtingen.

De bijeenkomst vindt plaats op 23 maart 2022 van 10.00 tot 11.30 uur op de volgende locatie:

Van der Valk Hotel Amsterdam Zuidas (zie ook <http://www.hotelamsterdam-zuidas.nl>)
Tommaso Albinonistraat 200
1083 HM Amsterdam

U bent welkom op 23 maart 2022 vanaf 9.45 uur. Per inschrijver mogen maximaal 2 personen bij de bijeenkomst aanwezig zijn. Indien u bij de informatiebijeenkomst aanwezig wilt zijn, dan dient u dit uiterlijk 2 dagen voor datum van de informatiebijeenkomst via mail ICTaanbestedingen.ict@amsterdam.nl kenbaar te maken. De door ons gegeven presentatie zal toegevoegd worden aan de aanbestedingsstukken.

3.5 Nota van Inlichtingen

Potentiële Opdrachtnemers hebben de mogelijkheid tot het verkrijgen van verduidelijking op de Aanbestedingsleidraad en de onderhavige procedure. De ingediende vragen zullen geanonimiseerd worden beantwoord in één of meerdere Nota('s) van Inlichtingen. De Nota('s) van inlichtingen vormen een integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad.

De Gemeente beantwoordt de door Ondernemers gestelde vragen door middel van publicatie op TenderNed. Indien een Ondernemer het niet eens is met een artikel in de Overeenkomst of de Algemene Inkoopvoorwaarden kan hij, slechts op detailniveau, gemotiveerd en voorzien van een alternatief, een verzoek tot afwijking indienen. De Gemeente beoordeelt dit alternatief en geeft in de Nota van Inlichtingen een antwoord dat bindend is voor alle Ondernemers en Inschrijvers. De sluitingsdatum voor het stellen van vragen en de data voor het versturen van de Nota's van Inlichtingen zijn opgenomen in de Planning.

3.6 Rechtsbescherming

3.6.1 Opmerkingen, suggesties of klachten

Indien Ondernemer opmerkingen, suggesties of klachten met betrekking tot de aanbesteding heeft, dient hij deze in bij de Contactpersoon. Ondernemer wijst een vaste contactpersoon namens de Ondernemer aan. Het indienen van opmerkingen, suggesties of klachten heeft geen opschortende werking ten aanzien van deze aanbesteding.

3.6.2 Tegenstrijdigheden

De Gemeente heeft de aanbestedingsstukken met zorg opgesteld. Mocht de Ondernemer desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de Ondernemer de Contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk – in ieder geval voor het moment van inschrijving - per e-mail op de hoogte te stellen op straffe van rechtsverwerking. De Inschrijver kan na het indienen van zijn Inschrijving zich niet beroepen op niet tijdig gemelde tegenstrijdigheden.

3.6.3 Geschillen

3.6.3.1 Nederlands recht

Op eventuele geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, de gunning en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

3.6.3.2 Rechtsbescherming en opschortende termijn

Indien een Ondernemer zich niet kan verenigen met de inhoud van de aanbestedingsstukken, de beantwoording van vragen in het kader van Nota's van Inlichtingen of de reactie van de Gemeente op klachten van Ondernemer, dient Ondernemer voor het in paragraaf 3.1.2. bedoelde uiterste inschrijvingsmoment een kort geding aanhangig te maken.

Indien een Inschrijver rechtsmaatregelen wil treffen tegen de Gunningsbeslissing van de Gemeente, dient de Inschrijver binnen zeven kalenderdagen na de dag van verzending van de Gunningsbeslissing, door betekening van een dagvaarding een kort geding bij de Rechtbank in Amsterdam aanhangig te hebben gemaakt. Een kopie van de dagvaarding dient zo snel mogelijk naar de in paragraaf 3.2 vermelde contactpersoon gemaild te worden. Indien niet binnen zeven kalenderdagen na de dag van verzending van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig is gemaakt, kan de Gemeente overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst. Inschrijvers kunnen na het verstrijken van de opschortende termijn van zeven kalenderdagen geen rechtsmaatregelen meer treffen ten aanzien van de Gunningsbeslissing van de Gemeente.

3.7 Onkostenvergoeding

De Gemeente vergoedt geen kosten die verband houden met het indienen van een Inschrijving. De Inschrijving zal na afloop van de Aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

3.8 Vertrouwelijkheid en publiciteit

De Gemeente gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de Inschrijver. De Ondernemers en de Inschrijvers mogen de gegevens die de Gemeente in verband met deze Aanbestedingsleidraad ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Ondernemers en de

Inschrijvers dienen vertrouwelijk om te gaan met de door de Gemeente verstrekte informatie. Inschrijvers zullen geen publiciteit aan deze Aanbesteding of een mogelijke gunning geven.

3.9 Akkoordverklaring voorschriften en aanbestedingsdocumenten

Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat:

1. Akkoord gaat met alle in deze Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm)voorschriften en het Programma van Eisen
2. Akkoord gaat met de bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde model Overeenkomst (Bijlage 2), Verwerkersovereenkomst (Bijlage 3) en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente (Bijlage 4)
3. Akkoord gaat dat de Gemeente zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken binnen zeven dagen officiële bewijsstukken/verklaringen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in deze Inschrijving of in het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Formulier B) is geschreven en/of verklaart, komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning, zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

3.10 Beoordelingsproces Inschrijving

Alle door de Inschrijver gegeven informatie kan door de Gemeente worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens en het niet of te laat verstrekken van gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Gemeente, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting. De Gemeente beoordeelt de Inschrijving op de volgende punten:

1. Volledigheid en conform voorschriften
2. Toets op de Geschiktheidseisen
3. Toets op de minimumeisen van het Programma van Eisen
4. Beoordeling van de Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria
5. Verificatie en screening winnende Inschrijver

3.10.1 Beoordeling op volledigheid en conform de voorschriften

De Gemeente beoordeelt de Inschrijving op volledigheid. De Gemeente toetst de Inschrijving aan de voorschriften, zoals in deze Aanbestedingsleidraad gesteld. Indien de Inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt de Gemeente of de Inschrijving mag worden aangevuld. Indien dat niet mogelijk is, kan de Gemeente besluiten de Inschrijving terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen. Ook kan de Gemeente besluiten, indien de Inschrijving onder voorwaarden is gedaan, om deze terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen.

3.10.2 Beoordeling op geschiktheidseisen

Om te bepalen welke Inschrijver voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, beoordeelt de Gemeente in eerste instantie de Inschrijver op de Geschiktheidseisen, zoals omschreven in Hoofdstuk 5. De Gemeente controleert in het kader van artikel 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet en aan de hand van het door de Inschrijver ingediende formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), de juistheid van de verstrekte gegevens en gevraagde andere bewijsstukken.

3.10.3 Toets aan het Programma van Eisen

Van de Inschrijvers die geschikt zijn bevonden, zoals beschreven in paragraaf 3.10.2, wordt beoordeeld of hun Inschrijving voldoet aan het Programma van Eisen (Hoofdstuk 6).

De Potentiële Opdrachtnemer dient middels het invullen van de Conformiteitenlijst Minimumeisen aan te geven of voldaan wordt aan het Programma van Eisen van de Opdracht. De Potentiële Opdrachtnemer mag uitsluitend een "Ja" (= Conform) of een "Nee" (= Niet Conform) invullen:

- "Ja" betekent:
 - Dat de Potentiële Opdrachtnemer zonder voorbehoud en zonder voorwaarden te stellen "ja" antwoordt op het gestelde door de Opdrachtgever, én
 - Dat deze conformiteit direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst voor wat betreft het kunnen leveren is gerealiseerd.

Iedere afwijking of aanvulling hierop (waaronder "ja, maar ..."; "ja, en ..."; "bijna helemaal ja"; "in de toekomst wel", etc.) wordt door de Opdrachtgever als "Niet Conform" geïnterpreteerd.

- "Nee" betekent:
 - De Potentiële Opdrachtnemer kan niet onvoorwaardelijk en zonder nader te stellen randvoorwaarden voldoen aan het gestelde door de Opdrachtgever.

Bij de gestelde eisen is het niet mogelijk om door het invullen van een 'Ja' of 'Nee' al dan niet punten te scoren. Met de eisen in de procedure wordt de benodigde minimale kwaliteit van de te leveren dienstverlening geborgd, en deze eisen zijn daarom gekwalificeerd als minimumeisen (ook wel knock-out eisen genoemd). Dit betekent dat Potentiële Opdrachtnemer aan al deze minimumeisen moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Overeenkomst.

Als een Potentiële Opdrachtnemer aan één of meer minimumeisen niet voldoet, door het invullen van iets anders dan het woord 'Ja' (Conform) achter de eis, dan wordt zijn aanbieding terzijde gelegd, niet verder beoordeeld, en als gevolg daarvan zal de betreffende Potentiële Opdrachtnemer niet voor gunning van de Overeenkomst in aanmerking komen.

In geval van het indienen van een Inschrijving als een Samenwerkingsverband moet die als geheel (dus niet elke individuele deelnemer aan het Samenwerkingsverband) aan het gestelde Programma van Eisen voldoen.

3.10.4 Beoordeling Gunningscriteria en voornemen gunning

Indien de Inschrijver aan de Geschiktheidseisen voldoet en zijn Inschrijving volledig en conform de in de Aanbestedingsleidraad gestelde voorschriften is opgesteld en voldoet aan de minimumeisen, komt zijn Inschrijving in aanmerking voor verdere beoordeling in het kader van de Gunningscriteria, zoals deze zijn gesteld in Hoofdstuk 7 en in detail zijn uitgewerkt in Formulier E. "Gunningscriteria Kwaliteitsvragen". De Gemeente beoordeelt aan de hand van deze criteria welke Inschrijving de winnende Inschrijving is. In paragraaf 7.2 is de beoordelingssystematiek beschreven. De Gemeente deelt het voornemen tot Gunning mee aan alle Inschrijvers en neemt een opschortende termijn als bedoeld in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet van 20 dagen in acht. Indien tijdens de opschortende termijn Inschrijvers geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om tegen het voornemen tot gunnen van de opdracht de voorgeschreven rechtsmaatregelen in te stellen, kan de Gemeente overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst met de winnende Inschrijver

3.10.5 Verificatiefase en screening winnende Inschrijver

In de verificatiefase wordt door de Gemeente bij zowel de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, alle (overige) bewijsstukken opgevraagd zoals genoemd in Hoofdstuk 5. De Inschrijver komt niet voor definitieve gunning van de Opdracht in aanmerking indien uit de bewijsstukken blijkt dat zij niet voldoen aan de gestelde eisen. Een nader verificatiegesprek kan onderdeel uitmaken van deze fase.

Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO), Screening op integriteit

De middelen waarover de Gemeente beschikt voor de uitvoering van haar publieke taken zijn 'van ons allemaal'. De Gemeente dient zorgvuldig met deze middelen om te gaan en ervoor te zorgen dat deze middelen zo goed mogelijk besteed worden. Integriteit staat een kernwaarde voor de Gemeente. Uitgangspunt voor de Gemeente is de integriteit van de eigen organisatie waarborgen én te voorkomen dat niet-integere partijen worden gefaciliteerd in hun activiteiten door middel van het aangaan of laten voortbestaan van overeenkomsten tussen deze partijen en de Gemeente. Voor de uitvoering van haar integriteitsbeleid heeft de Gemeente onder meer de Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO) vastgesteld. Zie voor meer informatie:

<https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/veiligheid/integer-handelen/beleidsstukken-bibob/>

De BIO is van toepassing op alle privaatrechtelijke rechtshandelingen van de Gemeente, dus ook op deze Aanbesteding en de Overeenkomst. Door het indienen van een inschrijving verklaart de Inschrijver (i) kennis te hebben genomen van de BIO en (ii) akkoord te zijn met de BIO, (iii) in te stemmen met het uitvoeren van de integriteitsscreening, als onderdeel van de aanbestedingsprocedure, en met de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen. Ook stemt de Inschrijver in met het op grond van de BIO op te nemen van de integriteitsclausule in de mogelijk te sluiten Overeenkomst, en dus ook een eventuele tussentijdse integriteitsscreening van de contractspartij van de Gemeente gedurende de looptijd van de Overeenkomst, en de eventuele gevolgen daarvan. Tevens stemt de Inschrijver in met het eventueel screenen van Oderaannemers en (toe)Leveranciers en zal hij medewerking verlenen aan deze screening.

De screening als onderdeel van de aanbestedingsprocedure zal plaatsvinden aan de hand van onder andere de bewijsstukken voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en stukken die (op nader verzoek) door Ondernemer worden aangeleverd alsmede op basis openbare en gesloten bronnen. Mocht er aanleiding zijn om verder onderzoek te doen, dan zal dit onderzoek worden uitgevoerd door de gespecialiseerde screeningsafdeling van de Gemeente (de Screeningsunit). In het kader van het onderzoek is het onder omstandigheden mogelijk dat er een Bibob-advies wordt aangevraagd bij het landelijk Bureau Bibob. Mocht dit het geval zijn, zal de Inschrijver hier vooraf van op de hoogte worden gesteld. De uitkomst van de screening of het Bibob-advies kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de naar aanleiding van deze Aanbesteding te sluiten Overeenkomst worden opgenomen.

3.10.6 Stopzetten Aanbesteding

Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen, geen geschikte of aanvaardbare Inschrijvingen zijn ingediend, is de Gemeente gerechtigd om volgens artikel 2.30 en 2.32 van de Aanbestedingswet, de procedure te beëindigen zonder de Opdracht te gunnen. De Gemeente kan in die gevallen ook overschakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen, afhankelijk van de omstandigheden, eventueel met voorafgaande bekendmaking van een aankondiging van opdracht.

4 Voorschriften bij de Aanbesteding

4.1 Wijze van indiening

Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend door deze uiterlijk op de vermelde datum in par. 3.1.2. in te dienen via TenderNed bij de in paragraaf 3.2 vermelde contactpersoon. Inschrijvingen die na bovengenoemde datum en tijd worden ontvangen, worden niet in behandeling genomen.

4.1.1 Indieningsvoorschriften ten aanzien van de Inschrijving

Bij het indienen van de Inschrijving gelden de volgende vormvoorschriften:

1. De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van Inlichtingen en ingericht te worden volgens formulier A-checklist ingeleverde stukken.
2. De Inschrijving en alle eventuele bijbehorende documenten en bijlagen dienen rechtsgeldig ondertekend, uitsluitend via email te worden ingediend bij de in paragraaf 3.2 vermelde contactpersoon.
3. Bij de Inschrijving dient Inschrijver gebruik te maken van het bijgeleverde Prijzenblad (Formulier F) en invulformulieren. Van deze formulieren mag Inschrijver niet afwijken. In de Inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde Opdracht opgenomen. Inschrijver kan zich na uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende of extra kosten.
4. De Inschrijving dient volledig en overzichtelijk te zijn opgesteld. Alle gevraagde informatie moet worden verstrekt en de Inschrijving dient antwoorden te bevatten op alle vragen.
5. Inschrijver dient de volgende documenten te mailen:
 - Het Prijzenblad in Excel (Formulier F; niet ondertekend);
 - De te verstrekken formulieren in Word (niet ondertekend) volgens bijlage 9;
6. De Inschrijving dient onvoorwaardelijk, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, of afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van de procedure.
7. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als deze niet onvoorwaardelijk is, als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen is voorgeschreven in deze paragraaf.

4.1.2 Gebruik prijzenblad

Bij deze Aanbesteding hoort een Prijzenblad (Formulier F). Hieronder wordt uitgelegd hoe dit formulier ingevuld dient te worden:

Inschrijvers dienen alle gevraagde prijzen volledig in te vullen met gebruikmaking van het prijzenblad. Het prijzenblad dient, rechtsgeldig ondertekend, te worden ingediend bij de in paragraaf 3.2 vermelde contactpersoon. Het niet volledig invullen van dit formulier, het aanbrengen van wijzigingen of het doen van aanvullingen buiten de specifiek daarvoor gemarkeerde cellen in de prijzenbladen kan leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving. De prijsopgave dient in Euro's en exclusief BTW te geschieden.

Indexatie en prijsaanpassing

1. Onderdeel Eenmalige kosten

De tarieven en vergoeding bij het onderdeel eenmalige kosten in het prijzenblad zijn vast voor de duur van de overeenkomst.

2. Onderdeel Exploitatiekosten (jaarlijkse kosten)

De Vergoeding is vooralsnog vast. Inschrijver mag zijn tarieven conform het artikel 9.6 van de GIBIT, een jaar na acceptatie, en dan bij de eerstvolgende indexatie, aanpassen. Het moment van acceptatie wordt bepaald door de datum van de 2-zijdige ondertekening van een door Leverancier aan te leveren template voor acceptatieformulier. Deze Tariefsaanpassing is per plateau van toepassing voor alle plateau's. Dit betekent als bijvoorbeeld dat als plateau 1 op 2 november 2023 definitief is geaccepteerd, dan mag u per 1 januari 2025 uw Vergoeding conform artikel 9.6 aanpassen.

Deze wijziging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) wijziging van het laatst gepubliceerde prijsindexcijfer voor 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' (CPA: 62) zoals opgenomen in de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde tabel 'Dienstenprijzen'; commerciële dienstverlening index kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Na 1 december ontvangen voorstellen worden niet meer in behandeling genomen.

3. Onderdeel Consultancy tarieven

De tarieven zijn vooralsnog vast. De voorwaarden met betrekking tot de tariefsaanpassing zijn gelijk aan onderdeel Exploitatiekosten.

4.1.3 Formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Voor deelname aan deze Aanbesteding is het indienen van het formulier B 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (ook 'UEA') verplicht.

Inschrijver dient een uitgeprint en vervolgens met natte handtekening in pen ondertekend en gescand exemplaar van het UEA bij zijn Inschrijving toe te voegen. Digitale ondertekening van minimaal het beveiligingsniveau II wordt ook geaccepteerd.

Indien Inschrijver samen met een andere onderneming als combinatie of samenwerkingsverband inschrijft, dient elke partij apart het zelf ingevulde en ondertekende UEA bij de Inschrijving in te dienen.

Indien Inschrijver ter voldoening aan de gestelde geschiktheidseisen een beroep doet op een bij de Opdracht te betrekken Onderaannemer, dan dient Inschrijver bij zijn Inschrijving eveneens een door betreffende Onderaannemer(s) ingevulde en ondertekend UEA in te dienen.

Elk UEA dient te worden ondertekend door de daartoe blijkens het handelsregister vertegenwoordigingsbevoegde persoon of door iemand die over een door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon afgegeven machtiging beschikt.

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA hoeft de Inschrijver niet (alle)- officiële bewijsstukken te overleggen bij de Inschrijving. Na het versturen van de mededeling tot gunning overlegt de Inschrijver die voor definitieve gunning in aanmerking komt, de officiële bewijsstukken binnen zeven dagen na een verzoek van de Gemeente. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de UEA is verklaard, kan de Gemeente besluiten de Inschrijving, indien daartoe aanleiding bestaat, alsnog terzijde te leggen.

4.1.4 Beroep op derden

Indien de Inschrijver voor enige geschiktheidseis als bedoeld in Hoofdstuk 5 een beroep moet doen op inbreng van derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer, dan toont Inschrijver in zijn Inschrijving aan dat hij een beroep op deze derde kan doen. De Inschrijver vermeldt in het UEA op welke derden hij een beroep doet. Inschrijver dient voor derden waar een beroep op wordt gedaan tevens het ingevulde en ondertekende UEA in te dienen.

4.1.5 Nederlandse Taal

De mondelinge en schriftelijke communicatie in deze Aanbesteding en gedurende de contractperiode geschiedt in de Nederlandse taal.

4.2 Combinatie en Onderaanneming

4.2.5 Combinatie

Een combinatie van Ondernemers als Inschrijver is toegestaan. De combinatie (hierna: de Inschrijver) dient een penvoerder aan te wijzen welke het aanspreekpunt zal zijn tijdens deze Aanbesteding. De penvoerder zal aangeven hoe de taakverdeling tijdens de contractperiode binnen de combinatie is geregeld. Ondernemers in een combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven indien daarmee de mededingingsregels worden overschreden. Indien de Ondernemer de mededingingsregels overschrijdt, is de betreffende Inschrijving ongeldig.

4.2.6 Onderaanneming

De Gemeente staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf, als Onderaannemer, voor het verrichten van de Opdracht toe. De Inschrijver geeft namens de Onderaannemer in zijn Inschrijving in het UEA aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van een of meerdere Onderaannemers en hun capaciteit. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk. Inschrijver dient namens de Onderaannemer(s) waar een beroep op wordt gedaan tevens het ingevulde en ondertekende UEA in te dienen.

4.3 Vormvereisten Inschrijving

De Inschrijver dient ten behoeve van de Inschrijving gebruik te maken van de volgende documenten en invulformulieren, verder te noemen, formulieren:

Nr.	Naam	Omschrijving	Aanlevermoment	Aan te leveren formaat
1.	Formulier B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
2.	Formulier C	Referentieverklaring	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
3.	Formulier D	Conformiteitenlijst Minimumeisen	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
4.	Formulier E	Gunningscriteria Kwaliteitsvragen	Voor uiterste inschrijfmoment	MS-Word

Nr.	Naam	Omschrijving	Aanlevermoment	Aan te leveren formaat
5.	Formulier F	Prijzenblad	Voor uiterste inschrijfmoment	MS-Excel
6.	Formulier G	Format Vragenformulier	Gedurende aanbestedingsprocedure (bij vragen)	MS-Excel
7.	Formulier H	Akkoordverklaring procedurevoorschriften en Akkoordverklaring rechtsgeldige inschrijving	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
8.	Formulier I	Verklaring machtiging rechtsgeldige vertegenwoordiger (indien van toepassing)	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
9	Formulier J	Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing)	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
10.	Formulier K	Uittreksel Kamer van Koophandel en indien van toepassing Appendix II-b als aanvullend bewijs	Na Gunnings-beslissing	
11	Formulier L	Verzekering verklaring verzekeringsmaatschappij (indien van toepassing)	Na Gunnings-beslissing	PDF
12.	Formulier M	Verklaring Belastingdienst	Na Gunnings-beslissing	Conform formaat Belastingdienst
13.	Formulier N	Gedragsverklaring Aanbesteden	Na Gunnings-beslissing	Conform formaat Ministerie van Justitie en Veiligheid

4.4 Conformiteit en gestanddoeningstermijn

De inschrijving voldoet aan alle in de aanbestedingstukken gestelde eisen, voorschriften, bepalingen. Door het indienen van een inschrijving stemt Inschrijver in met de procedure, voorschriften en gestelde eisen, zoals deze in de Aanbestedingsleidraad en in de Overeenkomst zijn gesteld. Ook stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van het integriteitsonderzoek en de eventuele bewakingsmaatregelen die hieruit voortvloeien.

4.4.1 Onherroepelijk aanbod

De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de openingsdag. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de Gunningsbeslissing bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding.

4.5 Mededinging

De Gemeente wijst Ondernemers en Inschrijvers erop dat het verboden is overeenkomsten aan te gaan die ertoe strekken of tot gevolg hebben dat de mededinging op de Nederlandse markt of een deel daarvan wordt verhinderd, beperkt of vervalst.

4.6 Belangenverstrengeling

De Gemeente kan een Ondernemer van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure uitsluiten als deze:

- Aan de zijde van de Gemeente betrokken is, of is geweest, bij de (voorbereiding van de) Aanbesteding,
- Zich bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en andere (rechts)personen die betrokken zijn of zijn geweest bij de (voorbereiding van de) Aanbesteding. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van de Ondernemer een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden.

De Gemeente zal een Ondernemer niet uitsluiten als die aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval de mededinging door bedoelde betrokkenheid niet is of wordt belemmerd.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit Hoofdstuk omschrijft de Gemeente de eisen waaraan Inschrijver moet voldoen om aan deze Aanbesteding te kunnen deelnemen.

5.1 Uitsluitingsgronden

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet en de facultatieve uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet. Om het gemeentelijk integriteitsbeleid als bedoeld in paragraaf 3.10.5 in de praktijk vorm te kunnen geven, past de Gemeente alle facultatieve uitsluitingsgronden toe op deze Aanbesteding.

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver verstrekt alle gegevens met betrekking tot de verplichte en de op deze Aanbesteding van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgronden in het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Formulier B).

Bewijsstukken

De Inschrijver dient, als bewijsstukken bij zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument op verzoek van de Gemeente te kunnen verstrekken:

1. Verklaring van de Belastingdienst

Gemeente zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt verzoeken een verklaring van de Belastingdienst te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver aan zijn belastingverplichtingen voldoet (afdracht van premies: loonbelasting, premie volksverzekering omzetbelasting en premies UWV). De te overleggen verklaring van de Belastingdienst mag op het moment van indienen niet ouder zijn dan 6 maanden.

De verklaring dient binnen 7 dagen na eerste verzoek te worden overlegd.

2. Gedragsverklaring Aanbesteden

Gemeente kan de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt verzoeken een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) te overleggen. De te overleggen GVA mag op het moment van de inschrijving niet ouder zijn dan 2 jaar. De GVA dient te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van deze verklaring 4 en in het uiterste geval 16 weken kan duren.

De verklaring dient binnen 7 dagen na eerste verzoek te worden overlegd.

5.2 Overige geschiktheidseisen

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente de hieronder beschreven overige geschiktheidseisen. Inschrijver dient op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Formulier B) aan te geven of hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Per geschiktheidseis wordt aangegeven wat de Inschrijver aan bewijsmiddelen op verzoek van de Gemeente dient te verstrekken. Bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan bij de geschiktheidseis is aangegeven.

5.2.1 Beroepsbekwaamheid

Inschrijver moet zijn ingeschreven in het Handelsregister of het handelsregister van zijn Lidstaat. Aan de hand van het Handelsregister onderzoekt de Gemeente of de inschrijving, inclusief de UEA, rechtsgeldig zijn ondertekend. Indien diegene die de inschrijving heeft ondertekend niet de vertegenwoordigingsbevoegde is op basis van het Handelsregister, dan dient bij de inschrijving een afschrift van de door de vertegenwoordigingsbevoegde rechtsgeldig ondertekende volmacht, te worden gevoegd.

5.2.2 Financiële en economische draagkracht

5.2.2.1 Jaarverslag en continuïteitsparagraaf

Voor de toetsing van de financiële draagkracht zal de Gemeente gebruik maken van de gedeponeerde jaarverslagen en accountantsverklaringen over de jaren 2019, 2020 en 2021. De Gemeente zal deze jaarverslagen zelf opvragen bij de Kamer van Koophandel. Indien de jaarverslagen niet zijn gedeponeed dan dient de winnende Inschrijver, na verzoek van de Gemeente, deze zelf aan te leveren. Het niet op verzoek aanleveren van de jaarverslagen kan leiden tot uitsluiting van deze Aanbesteding

De toetsing door de Gemeente van financiële en economische draagkracht zal in ieder geval worden gedaan bij de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt. De Gemeente zal de jaarverslagen en accountantsverklaringen toetsen op de aanwezigheid van een continuïteitsparagraaf. De Gemeente hanteert het uitgangspunt: geen opmerkingen betekent geen bijzonderheden en dat impliceert dat er geen sprake is van specifiek verwachte risico's. De Gemeente behoudt echter de bevoegdheid zelfstandig de gegevens te beoordelen. Indien er wel opmerkingen door de accountant zijn gemaakt, dan dient de Inschrijver aan te geven welke maatregelen zijn getroffen om eventuele risico's te beperken of te voorkomen. Deze maatregelen dienen dan zodanig te zijn geborgd dat de Gemeente de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht op die maatregelen kan aanspreken. Wanneer twee of meer partijen als een Combinatie inschrijven, geldt voor elke partij afzonderlijk deze eis.

5.2.2.2 Verzekering

Inschrijver dient binnen 7 kalenderdagen na het eerste verzoek van de Gemeente aan te tonen dat hij een marktconforme en adequate product- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten bij een gerenommeerde verzekeringsmaatschappij welke de van toepassing zijnde voorwaarden niet uitsluit. Deze verzekering heeft een minimale dekking van € 2.500.000 per jaar, waarbij het eigen risico niet hoger mag zijn dan € 10.000. Indien de Inschrijver niet voldoet aan bovenstaande eisen dient hij een offerte van zijn verzekeringsmaatschappij toe te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning van de Opdracht de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen. Het is niet noodzakelijk dat een combinatie als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn. Het polisblad (indien van

toepassing voorzien van een offerte van de verzekeringsmaatschappij) van de verzekeringsmaatschappij dient binnen 7 kalenderdagen na eerste verzoek te worden overlegd.

5.2.3 Technische bekwaamheid

5.2.3.1 Referenties

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht. Voor het uitvoeren van de Opdracht dient de Inschrijver over de volgende Kerncompetenties te beschikken:

Nr.	Kerncompetentie*	Omschrijving
1.	Implementeren	U bent in staat een vergelijkbare best-of-suite Omnichannel Informatievoorziening (inclusief interfaces/koppelingen) inclusief de verschillende aanpalende best-of-breed oplossingen te implementeren en succesvol in staat de integratie tot stand te brengen. Dit systeem heeft vergelijkbare functionaliteiten zoals vermeld in bijlage 1.a Programma van Eisen en heeft tevens een minimale omvang van 60% van de gebruikersaantallen zoals vermeld in bijlage 1.b U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.
2.	Onderhouden	U onderhoudt een Omnichannel Informatievoorziening (inclusief interfaces/koppelingen). Dit systeem heeft vergelijkbare functionaliteiten zoals vermeld in bijlage 1.a Programma van Eisen en heeft tevens een minimale omvang van 60% van de gebruikersaantallen zoals vermeld in bijlage 1.b. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.
3.	Hosting	U bent in staat om een Omnichannel informatievoorziening aan te bieden. De te hosting omvang heeft een minimale omvang van 60% van de gebruikersaantallen zoals vermeld in bijlage 1.b. U toont dit aan dat u naar tevredenheid van opdrachtgever de Hosting levert. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.
4.	Informatiebeveiliging en privacy	U bent in staat om een Omnichannel informatievoorziening aan te bieden inclusief de bijbehorende dienstverlening die voldoet aan geldende en logischerwijs te verwachten informatiebeveiliging- en privacywet- en regelgeving binnen een (semi) overheidsorganisatie. U toont aan dat u naar tevredenheid van opdrachtgever een Omnichannel informatievoorziening aanbiedt dat voldoet op het vlak van informatiebeveiliging- en privacywet- en regelgeving binnen een (semi) overheidsorganisatie. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.
5	Adviseren & innoveren	U bent in staat gebleken om als expert op het gebied van Omnichannel informatievoorziening voor een opdrachtgever de optimale oplossing te definiëren die de opdrachtgever in staat stelt zijn doelen te realiseren. U houdt de nieuwste ontwikkelingen bij en bent in staat om een opdrachtgever te adviseren bij de beoordeling en implementatie van innovatieve functionaliteit. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.

6.	System integrator	U bent in staat gebleken om als system integrator op te treden voor de integratie van best-of-suite Omnichannel informatievoorziening oplossingen en verschillende aanpalende best-of-breed oplossingen. De system integrator acteert voor de Gemeente als Leverancier van het "systeem" en blijft verantwoordelijk voor het coherente geheel. U toont dit aan door één (1) referentie op te voeren waaruit dit blijkt.
----	-------------------	---

De Inschrijver dient reeds bij inschrijving (middels Formulier C) aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de Opdracht door middel van de Referentieverklaring met betrekking tot de kerncompetenties. Voor elk van de Referenties geldt:

1. De Kerncompetentie is aantoonbaar middels een opdracht die in de laatste drie (3) jaar, terug te rekenen vanaf datum publicatie van de Aanbesteding is uitgevoerd.
2. De uitvoering van de opdracht dient voldoende zijn te beoordeeld te zijn door de betreffende opdrachtgever. De Gemeente kan een referentiecheck uitvoeren om hier een controle op uit te voeren, de ingediende referentie dient hiermee akkoord te zijn.
3. Korte beschrijving van de opdracht waaruit duidelijk de Kerncompetentie blijkt in maximaal 250 woorden (de woorden na de eerste 250 woorden worden niet gelezen). Uit deze gegevens moet blijken dat Inschrijver over de gevraagde Kerncompetentie beschikt voor de gevraagde leveringen en diensten. Onvolledige of te summiere beschrijving van de opdracht is geheel voor rekening van Inschrijver. Herstel van een onvolledige of te summiere beschrijving in de vorm van een nieuwe schriftelijke uitleg van maximaal 250 woorden is niet toegestaan.
4. Inschrijver gebruikt zo veel referenties (dus ingevulde formats) als nodig is om alle Kerncompetenties aan te tonen. Eén referentie kan meerdere Kerncompetenties aantonen.
5. De referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie van de Inschrijver of een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.
6. Een Onderneming (een Inschrijver, een combinant of een derde) kan zich slechts beroepen op de (in samenwerkingsverband) opgedane ervaring indien de onderneming de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht.
7. De Gemeente behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aan hem overgelegde informatie, gegevens en bescheiden (op juistheid) te (laten) controleren en te (laten) verifiëren. De Inschrijver is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen.

De Potentiële Opdrachtnemer verklaart door ondertekening van het UEA dat hij voldoet aan de bovenstaande Geschiktheidseisen.

De Gemeente zal alleen de daadwerkelijke toetsing (aan de hand van de bewijsstukken) uitvoeren bij de beoogde winnaar. Tevens zal telefonisch contact worden opgenomen met de referentieklienten. De referenties dienen reeds bij de Inschrijving te worden overlegd.

Elke Potentiële Opdrachtnemer die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet wordt uitgesloten van de procedure en komt derhalve niet voor gunning in aanmerking.

5.2.3.2 Overige eisen inzake de technische bekwaamheid

Vanwege de aard van de opdracht dient de Inschrijver bij Inschrijving te voldoen aan:

1. Kwaliteitsnorm ISO 27001. Als Leverancier van een SaaS-oplossing dient Inschrijver te beschikken over dit certificaat.

2. Voor de Gemeente is de kwaliteit en de klantgerichtheid van de organisatie van de Potentiële Opdrachtnemer belangrijk. De Potentiële Opdrachtnemer dient op het moment van inschrijven in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm ISO 9001 'Kwaliteitsmanagementsystemen Eisen' of daaraan gelijkwaardig.

N.B.: Certificaten ISO 9001:2008 nog geldig tot 3 jaar na publicatiedatum. Uiterlijk 1 januari 2020 moet Potentiële Opdrachtnemer voldoen aan de ISO 9001:2015 norm.

In het geval Potentiële Opdrachtnemer over een aan ISO 9001 gelijkwaardig systeem beschikt, moet Potentiële Opdrachtnemer ten genoegen van Aanbestedende dienst de gelijkwaardigheid aantonen en zal Aanbestedende dienst de gelijkwaardigheid daarvan beoordelen. Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie).

Ter verificatie dient Inschrijver op verzoek van Opdrachtgever het meest recente auditverslag van de certificerende instanties aan te leveren.

6 Programma van Eisen

De inschrijving dient te voldoen aan minimumeisen. In bijlage 1.a is vermeld welke functionaliteiten onderdeel dienen te zijn van de Best of suite oplossing en welke functionaliteiten eventueel via een best-of-breed oplossing aangeboden mogen worden. Indien de Inschrijver niet aan deze eisen voldoet neemt de Gemeente de inschrijving niet mee in beoordeling. Eisen zijn dus minimum randvoorwaarden waaraan de inschrijving dient te voldoen om de inschrijving te kunnen beoordelen.

6.1 Evaluatie van de Opdracht

De Gemeente evalueert bij de uitvoering van deze Opdracht het resultaat en de overige prestaties van Opdrachtnemer. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:

- De kwaliteit
- De prijs
- Oplevering en levertijd
- Service, nazorg onderhoudstermijnen en garantie
- Algemene ervaringen met Opdrachtnemer

6.2 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return

Voor deze Aanbesteding hanteert de Gemeente Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.

6.2.1 Invulling van de verplichting

Bij deze Opdracht verplicht de Opdrachtnemer zich een waarde gelijk aan tenminste 5 % van de totale uiteindelijke opdrachtwaarde van de gehele overeenkomstperiode, inclusief onderhoudstermijnen (excl. BTW), aan te wenden voor Social Return.

6.2.2 Procedure na gunning

Uiterlijk zeven werkdagen nadat de Opdracht aan hem is gegund dient Opdrachtnemer contact op te nemen met het Bureau Social Return van de Gemeente via: social.return@amsterdam.nl.

Bureau Social Return adviseert de Opdrachtnemer over de invulling van Social Return.

De precieze invulling wordt vastgelegd in nadere prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de onderliggende overeenkomst.

6.2.2.1 Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage

In de prestatieafspraken dient duidelijk te worden aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling zal geven aan de Social-Returnverplichting (tijdspad, kosten en inzet ten behoeve van de Doelgroep). De Opdrachtnemer rapporteert de inspanningen voor Social Return periodiek in het online registratiesysteem WIZZR. Bureau Social Return voert een controle uit op de nakoming van de prestatieafspraken en gerapporteerde gegevens, en informeert de opdrachtgever over de behaalde resultaten.

Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer de Opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan Onderaannemers. De bewijslast voor het voldoen aan de Social Return verplichting ligt bij de Opdrachtnemers. Deze is daarmee verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze,

hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende Social Return verplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na gunning.

De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat kandidaten die in het kader van Social Return werkzaamheden verrichten behoren tot de doelgroep Social Return. De Opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een formeel document van een uitkerende instantie of SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt. Iemand behoort tot de Social Return doelgroep wanneer hij/zij minimaal 3 maanden werkloos is bij aanvang van de opdracht, en als zodanig staat ingeschreven bij het UWV Werkbedrijf, de gemeente of een vergelijkbare instantie (Participatiewet, WW-, WGA -/WAO-, of NUG-regeling). Ook kandidaten die vallen onder de Wajong -regeling, de WIA of WSW behoren tot de Doelgroep, evenals mbo-studenten BOL en BBL-niveau 1 en 2. De Opdrachtnemer heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) toestemming nodig van de kandidaten om de persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de gerapporteerde kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. De Opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een getekende arbeids- of (leerwerk)stageovereenkomst. Als een persoon niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair. In het geval van o-uren, uitzend- en detachingscontracten moet het aantal daadwerkelijk gewerkte uren worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, een kopie van een salarisstrook en/of facturen van een detachingsbureau. Indien sprake is van inkoop van producten en diensten van Pantar of een andere sociale firma dienen facturen te worden overlegd.

Bij verrekening van inspanningen voor de Doelgroep met de Social Return verplichting wordt uitgegaan van de kosten die de Opdrachtnemer daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Inschaling van kandidaten uit de Doelgroep geschiedt conform de geldende CAO, bij het bedrijf zelf of indien de kandidaat elders wordt geplaatst - bij een andere werkgever; Indien de Opdrachtnemer bij het plaatsen van de Doelgroep gebruik maakt van subsidies of premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting;
2. Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Kosten gemaakt in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd;
3. Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de Doelgroep;
4. Het opvoeren van gemaakte kosten anders dan loonkosten, begeleidingskosten, opleidingskosten en facturen van Pantar en sociale firma's is alleen mogelijk in overleg en met goedkeuring vooraf vanuit Bureau Social Return.

6.2.2.2 Tekortkoming Social Return

Indien de Opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag, bij de Opdrachtnemer in rekening gebracht.

7 Beoordeling van de Inschrijving

7.1 Gunningscriterium

De Gemeente beoordeelt de Inschrijvingen volgens de methode "Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)". Dit bestaat uit de onderdelen "Prijs en kwaliteit" en zijn als volgt onderverdeeld.

Nr.	Gunningscriteria	Subverdeling	Verdeling
	Prijs	n.v.t.	30 %
	Kwaliteit		
1	Functioneel - Content	9%	
2	Functioneel - Onlinekanalen	6%	
3	Functioneel - Call center	6%	
4	Functioneel - Loket	5%	
5	Functioneel - Kanaaloverstijgend	9%	
6	Functioneel - Analyse & Rapportages	5%	
7	ICT, Informatiebeveiliging & Privacy	5%	
8	Leverancier & Dienst	10%	
9	Leveranciersplannen	10%	
10	Demo	5%	
	Totaal Kwaliteit		70 %
	Totaal Prijs en Kwaliteit		100 %

Dit wil zeggen dat subgunningscriterium 'Prijs' voor 30 % meeweegt in de beoordeling en het subgunningscriterium 'Kwaliteit' voor 70 %. Deze percentage zijn berekend op basis van de fictieve opdrachtwaarde (zie paragraaf 7.3.2) en kunnen naargelang de hoogte van de inschrijfprijs iets variëren. Het percentage van 70 % voor het subgunningscriterium 'Kwaliteit' wordt gehanteerd omdat de Gemeente een hoge waarde hecht aan het onderscheidend vermogen tussen de Inschrijvers ten aanzien van het subgunningscriterium Kwaliteit.

De (sub)gunningcriteria Kwaliteit zijn in Formulier E "Gunningscriteria Kwaliteitsvragen" in detail uitgewerkt. Meer informatie met betrekking tot Formulier E vindt u in dit hoofdstuk.

7.2 Beoordelingssystematiek

7.2.1 Kwaliteit

De Beoordelingsteams beoordelen de inschrijving op kwaliteit. De Beoordelingsteams (zie paragraaf 3.3) baseren haar waardering op het totaalbeeld van de kwaliteit van de inschrijving met betrekking tot de Gunningscriteria. De inschrijvingen worden door de beoordelaars onafhankelijk van elkaar beoordeeld. De score weerspiegelt de mate waarin naar het oordeel van de beoordelaars de beantwoording inhoudelijk relevant is voor het subcriterium. In het consensusoverleg toetsen de leden van de Beoordelingsteams onderling of zij de beoordelingssystematiek juist en op gelijke wijze hebben toegepast. In het consensusoverleg wordt de uiteindelijke score van Inschrijver bepaald. De inschrijfprijzen worden pas bekend gemaakt aan de Beoordelingsteams nadat de scores van de kwalitatieve onderdelen van de inschrijvingen zijn vastgesteld.

De score op het subgunningscriterium 'Kwaliteit' wordt vastgesteld aan de hand van de score die de Inschrijver behaalt met de beantwoording van de subgunningscriteria opgenomen in Formulier E Gunningscriteria Kwaliteitsvragen. In dit formulier zijn de subgunningscriteria opgenomen die door de Inschrijver, bij het doen van een inschrijving beantwoord dienen te worden. Hierbij geldt dat wat in de antwoorden beschreven en/of aangeboden wordt onderdeel uitmaakt van de aanbidding en zonder extra kosten geleverd dient te worden.

Ieder subcriterium is voorzien van een korte toelichting, waarin de context van de vraag wordt geduid, een doelstelling en de aspecten waar de Inschrijver in ieder geval aandacht aan dient te besteden en die een rol spelen bij de beoordeling. Er wordt één score per subgunningscriterium toegekend op grond van alle aspecten gezamenlijk, en dus niet een score per aspect.

Voorts dienen de antwoorden SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) geformuleerd zijn.

Daarnaast wordt iedere partij in de gelegenheid gesteld om na het indienen van de schriftelijke offerte een demo (subgunningscriterium 10) te geven. Om ervoor te zorgen dat de demo's inhoudelijk vergelijkbaar zijn, is een case voorbereid die gedeeld wordt met alle partijen en op basis waarvan de demo's beoordeeld kunnen worden (bijlage 7. Demo casus beschrijving). In bijlage 8 vindt u de instructie met betrekking tot de demo.

7.2.2 Gunnen op waarde

Ten behoeve van een absolute beoordeling wordt bij de beoordeling van het kwalitatieve onderdeel van de inschrijving gegund op waarde. Daarbij worden de voor de subcriteria behaalde deelscores vertaald in een financiële waarde. In onderstaande tabel staat hoe per subcriterium de deelscore wordt vertaald naar een fictieve aftrek of fictieve bijtelling. In het vervolg van de teksten worden voor de term subcriterium ook de termen gunningscriterium, criterium of kwaliteitscriterium gebruikt.

Verklaring	Score	Fictieve aftrek/ bijtelling
Voldoet niet: Inschrijver geeft naar het oordeel van de beoordelaar inhoudelijk geen antwoord of zeer beperkt inhoudelijk antwoord op de vraag of heeft de vraag in zijn geheel of gedeeltelijk overgeslagen.	2	+ 100 %
Matig: Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver zeer beperkt inhoudelijk relevant, toepasselijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/ of heeft slechts zeer beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze Aanbesteding en /of sluit zeer beperkt aan bij de subcriteria van de Gemeente.	4	+ 50 %
Voldoende: Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver slechts gedeeltelijk inhoudelijk relevant, toepasselijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/ of heeft gedeeltelijk geen rekening gehouden met de uitgangspunten van deze Aanbesteding en/ of sluit ten dele aan bij de subcriteria van de Gemeente.	6	Neutraal = 0 %
Goed: Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver inhoudelijk relevant, toepasselijk in op de gevraagde elementen en aspecten en/ of heeft rekening gehouden met de uitgangspunten van deze Aanbesteding en/ of sluit aan bij de subcriteria van Gemeente.	8	- 50%
Uitstekend: Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Inschrijver inhoudelijk relevant, toepasselijk in op meer dan de gevraagde elementen en aspecten en/ of heeft rekening gehouden met de uitgangspunten van deze Aanbesteding en/ of sluit aan bij subcriteria van Gemeente. Daarnaast geeft de Inschrijver duidelijk blijk van toegevoegde waarde in zijn beantwoording voor de Gemeente.	10	- 100%

7.3 Beoordeling inschrijvingen

7.3.1 Subgunningscriterium Prijs

De Prijs wordt bepaald op basis van een Total Cost of Ownership (TCO) voor de volgende onderdelen:

1. Het totaal van de Eénmalige kosten
2. Het totaal van de Exploitatiekosten en
3. Het totaal van de Aanvullende Consultancy

Deze onderdelen zijn vermeld in het Prijzenblad (Formulier F)

Opmerking:

- Manipulatief inschrijven is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.
- Zie voor een toelichting het Prijzenblad (Formulier F).

7.3.2 Subcriteria Kwaliteit

Het kwaliteitsonderdeel is opgedeeld in een aantal subcriteria waarbij een normering op basis van wegingspercentages wordt gehanteerd. Voor elk subcriterium dient u het volledige antwoord op dat betreffende subcriterium in het daartoe bestemde formulier (Formulier E) te geven. Verwijzingen in antwoorden naar andere bijlage(n) voor een subcriterium worden niet in de beoordeling betrokken. Elk van de deelscores van de subgunningscriteria wordt vervolgens vermenigvuldigd met een wegingspercentage.

Bij de beoordeling van het kwalitatieve onderdeel van de offerte wordt de waardering vertaald in financiële waarde. In onderstaande tabel staat, per subgunningscriterium, de maximaal toe te kennen financiële waardering weergegeven. In het vervolg van de teksten worden voor de term subgunningscriterium ook de termen Gunningscriterium, criterium of kwaliteitscriterium gebruikt.

Voorts wordt uitgegaan van een fictieve opdrachtwaarde ten behoeve van de bepaling van de kwaliteitswaarde van € **14.058.335,00**. Dit bedrag komt overeen met een raming van de opdrachtwaarde over de totale contractduur, en welke is gebaseerd op de uitgaven van de huidige contracten. Hogere inschrijfprijzen zijn toegestaan en leiden niet tot uitsluiting.

Subcriteria en onderlinge verhouding				
	Fictieve opdrachtwaarde		€ 14.058.335,00	
	Kwaliteit, 70% van de fictieve opdrachtwaarde, onderverdeeld in de volgende kwaliteitscriteria:			
1.	Functioneel – Content	9 %	€ -1.265.250,15	maximale fictieve bijtelling of aftrek
2.	Functioneel - Onlinekanalen	6 %	€ -843.500,10	maximale fictieve bijtelling of aftrek
3.	Functioneel - Call center	6 %	€ -843.500,10	maximale fictieve bijtelling of aftrek
4.	Functioneel - Loket	5 %	€ -702.916,75	maximale fictieve bijtelling of aftrek
5.	Functioneel - Kanaal overstijgend	9 %	€ -1.265.250,15	maximale fictieve bijtelling of aftrek
6.	Functioneel - Analyse & Rapportages	5 %	€ -702.916,75	maximale fictieve bijtelling of aftrek
7.	ICT, Informatiebeveiliging, Beheer & Privacy	5 %	€ -702.916,75	maximale fictieve bijtelling of aftrek
8.	Leverancier & dienst	10 %	€ -1.405.833,50	maximale fictieve bijtelling of aftrek
9.	Leveranciersplannen	10 %	€ -1.405.833,50	maximale fictieve bijtelling of aftrek
10.	Demo	5 %	€ -702.916,75	maximale fictieve bijtelling of aftrek
	Totaal kwaliteit	70 %	€ -9.840.834,50	maximale fictieve bijtelling of aftrek

7.3.3 Beoordeling en waarderingsmodel

De bepaling van de **fictieve totaalprijs** van de offerte geschiedt door het per criterium optellen van de fictieve bijtelling (positieve bedragen) en de fictieve aftrek (negatieve bedragen) bij de inschrijfsom. De inschrijving met de laagste fictieve inschrijfsom is de economisch meest voordelige offerte. Tijdens de demo kunnen de Beoordelingsteams Inschrijvers eventueel om verduidelijking vragen over de inhoud van hun offerte

Uitwerking (sub)gunningscriteria in beoordeling en waarderingsmodel						
Betreeft	Fictieve aftrek		Neutraal	Fictieve bijtelling		
Score	10	8	6	4	2	
Aftrek (-) of bijtelling (+)	- 100%	-50%	0%	+50%	+100%	
Monetaire waardering van de scores per kwaliteitscriterium						
1.	Functioneel – Content	€ -1.265.250,15	€ -632.625,08	€ -/+ 0, -	€ 632.625,08	€ 1.265.250,15
2.	Functioneel - Onlinekanalen	€ -843.500,10	€ -421.750,05	€ -/+ 0, -	€ 421.750,05	€ 843.500,10
3.	Functioneel - Call center	€ -843.500,10	€ -421.750,05	€ -/+ 0, -	€ 421.750,05	€ 843.500,10
4.	Functioneel - Loket	€ -702.916,75	€ -351.458,38	€ -/+ 0, -	€ 351.458,38	€ 702.916,75
5.	Functioneel - Kanaal overstijgend	€ -1.265.250,15	€ -632.625,08	€ -/+ 0, -	€ 632.625,08	€ 1.265.250,15
6.	Functioneel - Analyse & Rapportages	€ -702.916,75	€ -351.458,38	€ -/+ 0, -	€ 351.458,38	€ 702.916,75
7.	ICT, Informatie-beveiliging & Privacy	€ -702.916,75	€ -351.458,38	€ -/+ 0, -	€ 351.458,38	€ 702.916,75
8.	Leverancier & dienst	€ -1.405.833,50	€ -702.916,75	€ -/+ 0, -	€ 702.916,75	€ 1.405.833,50
9.	Leveranciersplannen	€ -1.405.833,50	€ -702.916,75	€ -/+ 0, -	€ 702.916,75	€ 1.405.833,50
10.	Demo	€ -702.916,75	€ -351.458,38	€ -/+ 0, -	€ 351.458,38	€ 702.916,75

NB. In bovenstaande tabel worden positieve kwaliteitswaarden weergegeven met een negatief getal (fictieve aftrek, monetaire waarde < 0) en negatieve kwaliteitswaarden met een positief getal (fictieve bijtelling, monetaire waarde > 0).

De bepaling van de fictieve totaalprijs van de offerte geschiedt door het per criterium optellen van de fictieve bijtelling (positieve bedragen) en de fictieve aftrek (negatieve bedragen) bij de inschrijfsom. De inschrijving met de laagste fictieve inschrijfsom is de economisch meest voordelige offerte.

Voorbeeld score 3 inschrijvingen

Onderstaande tabel geeft een voorbeeld van 3 inschrijvingen en de uitwerking van de beoordeling en het vertalen naar financiële waarde van de toegekende scores op de subcriteria.

Voorbeeld van de uitwerking van de beoordeling				
	Inschrijver	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
Prijs				
	Inschrijfsom	€ 14.000.000,00	€ 9.000.000,00	€ 11.500.000,00
Toegekende scores kwaliteitsvragen				
1.	Functioneel – Content	8	6	8
2.	Functioneel – Onlinekanalen	10	6	6
3.	Functioneel - Call center	2	6	10
4.	Functioneel – Loket	10	8	6
5.	Functioneel - Kanaal overstijgend	4	6	8
6.	Functioneel - Analyse & Rapportages	8	6	8
7.	ICT, Informatiebeveiliging & Privacy	10	6	6
8.	Leverancier & dienst	2	4	6
9.	Leveranciersplannen	6	8	8
10	Demo	10	6	6

Monetariseren toegekende scores				
1.	Functioneel – Content	€ -632.625,08	€ 0,00	€ -632.625,08
2.	Functioneel – Onlinekanalen	€ -843.500,10	€ 0,00	€ 0,00
3.	Functioneel - Call center	€ 843.500,10	€ 0,00	€ -843.500,10
4.	Functioneel – Loket	€ -702.916,75	€ -351.458,38	€ 0,00
5.	Functioneel - Kanaal overstijgend	€ 632.625,08	€ 0,00	€ -632.625,08
6.	Functioneel - Analyse & Rapportages	€ -351.458,38	€ 0,00	€ -351.458,38
7.	ICT, Informatiebeveiliging & Privacy	€ -702.916,75	€ 0,00	€ 0,00
8.	Leverancier & dienst	€ 1.405.833,50	€ 702.916,75	€ 0,00
9.	Leveranciersplannen	€ 0,00	€ -702.916,75	€ -702.916,75
10	Demo	€ -702.916,75	€ 0,00	€ 0,00
	Totale fictieve aftrek/bijtelling	€ -1.054.375,13	€ -351.458,38	€ -3.163.125,38
	Inschrijfsom	€ 14.000.000,00	€ 9.000.000,00	€ 11.500.000,00
Fictieve inschrijfsom				
	Fictieve inschrijfsom = Inschrijfsom + totale aftrek/bijtelling	€ 12.945.624,88	€ 8.648.541,63	€ 8.336.874,63

7.3.4 Gunning

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom. in bovenstaand voorbeeld heeft Inschrijver 3 de inschrijving met de Beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) ingediend en is de winnaar van de Aanbesteding. Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke en laagste fictieve inschrijfprijs hebben, dan heeft daarvan de inschrijving met de hoogste totale fictieve aftrek de beste prijs-kwaliteitsverhouding, en wordt aan desbetreffende Inschrijver de Opdracht gegund. In het uitzonderlijke geval dat ook in dat geval twee of meer inschrijvingen gelijk als hoogste in rangorde eindigen zal loting door een notaris de winnende inschrijving bepalen. De definitieve Gunningbeslissing wordt aan alle potentiële Opdrachtnemers bekend gemaakt.

8 Begrippenkader

Algemene Inkoopvoorwaarden	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de Gemeente., zoals vastgesteld door de VNG d.d. 26 oktober 2020.
Beoordelingsteams	Versillende teams die namens de Gemeente de Inschrijvingen beoordelen.
Functioneel beheer	Het centrale beheer van gebruikers, wijzigingen, functionaliteiten en beheftemanagement binnen de organisatie van de Gemeente.
Gebruiker	Een ambtenaar van de Gemeente die geautoriseerd is tot toegang tot (delen van) het systeem om inhoudelijk en procesmatig te werken.
Gemeente	De publieke rechtspersoon gemeente Amsterdam, de rechtspersoon die in deze Aanbesteding penvoerder is.
Gunningsbeslissing	Besluit van de Gemeente aan welke Inschrijver zij voornemens is de Opdracht te gunnen.
Gunningscriterium	Het Gunningscriterium van deze Aanbestedingsleidraad, zoals dit in Hoofdstuk 7 is omschreven.
ICT Prestatie	De levering van een Omnichannel informatievoorziening dat voorwerp is van deze Overeenkomst, zoals op hoofdlijnen beschreven in artikel 2 en zoals deze in detail blijkt uit de diverse bijlagen die onderdeel uitmaken van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst.
Lead Buyer	De Lead Buyer is namens de Gemeente verantwoordelijk voor het zo optimaal mogelijk verwerven en managen van een of meerdere inkooppakketten. Een Lead Buyer is geen functie maar een rol die wordt vervuld door een Resultaatverantwoordelijke Eenheid, een organisatieonderdeel van de Gemeente die verantwoordelijk is voor een betreffend inkooppakket.
Leverancier	De partij waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft.
Leidraad	Deze aanbestedingsleidraad, geregistreerd als AICT-2021- 0207.
Nota van Inlichtingen	Het document dat dient als aanvulling of wijziging op de Aanbestedingsleidraad.
Omnichannel	Omnichannel is een strategische benadering om de dienstverlening via verschillende kanalen zo optimaal mogelijk aan te bieden aan de klanten. Bij een Omnichannel aanpak richt de gemeente zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze, inclusieve klantinteracties en zijn we klaar voor de toekomst.
Opdrachtgever	De Gemeente, die na eventuele gunning, een of meerdere Overeenkomsten sluit.
Opdracht	De overheidsopdracht die het voorwerp van deze Aanbesteding is, en zoals is omschreven in deze Leidraad.

Opdrachtnemer	Partijen welke in het kader van de Aanbestedingsleidraad gevraagd worden een offerte uit te brengen.
Programma van Eisen	De minimale eisen met betrekking tot de Opdracht waaraan de leverancier dient te voldoen.
SaaS-oplossing	<p>Software as a service, vaak afgekort als SaaS, ook wel software on demand genoemd, is software die als een onlinedienst wordt aangeboden. De klant hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit een contract af voor het gebruik. De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, onderhoud en beheer.</p> <p>SaaS is een onderdeel van Cloud Computing.</p> <p>Onder een Cloud Computing –applicatie wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een online installatie van de eindapplicatie door en onder beheer van de leverancier en op door hem beheerde infrastructuur; • Een schaalbare, virtuele infrastructuur voor Gemeente die geüpdatet wordt in het kader van de autonome productontwikkeling van en door de leverancier; • Drie omgevingen ten behoeve van de inrichting; Test, Acceptatie en Productie; <p>Er wordt voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) voor Cloud Computing.</p>
Social Return	Social Return is het opnemen van de in deze Leidraad en de Overeenkomst beschreven uitvoeringsvoorwaarde, waarbij Leverancier een bijdrage levert aan de uitvoering van het Amsterdamse beleid ten aanzien van het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Stand-still termijn	Termijn die de Gemeente in acht neemt voordat de Overeenkomst(en) definitief wordt/worden gegund.
Uniform Europees Aanbestedings document	De Eigen Verklaring zoals bedoeld in artikel 2:84 van de Aanbestedingswet, waarin is opgenomen de verplichte Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de facultatieve Uitsluitingsgronden boven de aanbestedingsdrempel, de Geschiktheidseisen, de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, en het samenwerkingsverband of beroep op een derde/ derden.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze Aanbesteding bedoeld in artikel 2:86 van de Aanbestedingswet en de door Gemeente gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2:87 van de Aanbestedingswet.

Overzicht Bijlagen en Formulieren

De volgende documenten en invulformulieren maken deel uit van deze Aanbestedingsleidraad.

Aanbestedingsleidraad met bijlagen		Toelichting
1.	Aanbestedingsleidraad	Dit document
2.	Bijlage 1.a Programma van Eisen	Separaat document
	Bijlage 1.b Functionaliteiten per plateau en verwachte gebruikersaantallen	Separaat document
	Bijlage 1.c Overzicht Koppelingen	Separaat document
	Bijlage 1.d Tredensysteem	Separaat document
3.	Bijlage 2. Concept Overeenkomst	Separaat document
4.	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst	Separaat document
5.	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020	Separaat document
6.	Bijlage 5. Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen	Separaat document
7.	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente	Separaat document
8.	Bijlage 7. Demo casus beschrijving	Separaat document
9.	Bijlage 8. Instructie demo	Separaat document
10.	Bijlage 9. Formulieren	Separaat document
11.	Bijlage 10. Contractbepalingen in aanvulling op de GIBIT voor het rechtvaardig gebruik van Algoritmische toepassingen	Separaat document
12	Bijlage 11. Amsterdamse modelbepalingen verwerking pin en online 1.0	Separaat document

Appendices			Toelichting
0.	Formulier A	Checklist ingeleverde stukken	Zie bijlage 9
1.	Formulier B	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Separaat document
2.	Formulier C	Referentieverklaring	Separaat document
3.	Formulier D	Conformiteitenlijst Minimumeisen	Separaat document
4.	Formulier E	Gunningscriteria Kwaliteitsvragen	Separaat document
5.	Formulier F	Prijzenblad	Separaat document
6.	Formulier G	Format Vragenformulier	Separaat document
7.	Formulier H	Akkoordverklaring procedurevoorschriften en Akkoordverklaring rechtsgeldige Inschrijving	Zie bijlage 9
8.	Formulier I	Verklaring machtiging rechtsgeldige vertegenwoordiger (indien van toepassing)	Zie bijlage 9
9.	Formulier J	Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing)	Zie bijlage 9
10.	Formulier K	Uittreksel Kamer van Koophandel en indien van toepassing Appendix II-b als aanvullend bewijs	Op te vragen door Inschrijver (na gunning)
11.	Formulier L	Verzekering verklaring verzekeringsmaatschappij (indien van toepassing)	Op te vragen door Inschrijver (na gunning)
12.	Formulier M	Verklaring Belastingdienst	Op te vragen door Inschrijver (na gunning)
13.	Formulier N	Gedragsverklaring aanbesteden	Op te vragen door Inschrijver (na gunning)
14.	Formulier O	Dienst catalogus	In te vullen door Inschrijver