



Inschrijvingsleidraad

Europese openbare aanbesteding Softwarebroker, levering licenties en aanverwante dienstverlening

Aangepast n.a.v. NvI d.d. 17-12-2021 (zie geel gearceerde tekst)

Referentie: 1783189
Datum inschrijvingsleidraad: 24 november 2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Contactpunt	5
2	De opdracht	6
2.1	Voorwerp van de opdracht	6
2.1.1	Uitgangspunt aanbesteding	6
2.1.2	Opdrachtoomschrijving	6
2.1.3	Splitsing dienstverlening	7
2.1.4	Hoe komen de Nadere Opdrachten tot stand?	8
2.1.5	Wat als opdrachtnemer niet kan leveren	9
2.1.6	Indicatie opdrachtwaarde	9
2.1.7	Percelenindeling	10
2.2	Contractuele voorwaarden	10
2.3	Varianten	11
3	Aanbestedingsprocedure	12
3.1	Publicatie en inschrijvingstermijn	12
3.2	De planning	12
3.3	Voorwaarden inschrijving	13
3.3.1	Voorwaarden voor combinaties en onderaanneming	13
3.3.2	Combinatie	13
3.3.3	Hoofdaannemer/onderaannemer (beroep op een derde)	13
3.4	Gestanddoeningstermijn van de inschrijving	14
4	Voorwaarden en voorschriften	15
4.1	Nadere inlichtingen	15
4.2	Ongeldige inschrijving	15
4.2.1	Herstelbare fouten	15
4.2.2	Niet-herstelbare fouten	16
4.3	Taal	16
4.4	Kosten inschrijving	16
4.5	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	16
4.6	Voorbehouden aanbestedende dienst	17
4.7	Gebruik merknamen of typen	17
4.8	Wachtkamerregeling	17
4.9	Klachtenprocedure	18
4.10	Toepasselijk recht en geschillen	18
5	Selectie	19
5.1	De uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het UEA	19
5.2	Geschiktheidseisen	20
5.2.1	Beroepsbevoegdheid	20
5.2.2	Ervaring	20
5.2.3	Financiële en economische draagkracht	21
5.2.4	Keurmerken en certificaten	21
6	Gunning	23
6.1	Het gunningscriterium EMVI	23
6.2	Knock-out criteria	23
6.3	Gunningscriterium Prijs	23
6.4	Gunningscriterium Kwaliteit	24
6.5.1	Beoordelingsprocedure	26
6.5.2	Beoordelingskader	27
6.6	Verificatiegesprek	28

Bijlagen die integraal deel uitmaken van de inschrijvingsleidraad

- 1 Tekst aanbiedingsbrief
- 2 Programma van Eisen
- 3 Overeenkomst
- 4 Algemene Rijksvoorwaarden voor diensten 2018 (ARVODI-2018)
- 5 Prijzenblad
- 6 Verklaring inzake onderaanneming
- 7 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- 8 Referentieformulier

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de inschrijvingsleidraad met betrekking tot de Europees openbare aanbestedingsprocedure 'Softwarebroker, levering licenties en aanverwante dienstverlening' ten behoeve van ICT Noord- en Midden-Limburg en haar deelnemers (hierna te noemen: ICT NML, aanbestedende dienst of opdrachtgever).

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

ICT Noord- en Midden-Limburg (ICT NML)

De aanbestedende dienst is ICT Noord- en Midden-Limburg (ICT NML). ICT NML is een publieksrechtelijk rechtspersoon op basis van een bedrijfsvoeringsorganisatie (BVO), welke tot doel heeft het ten dienste van de deelnemers het verzorgen en ondersteunen van voorzieningen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie, het creëren van de voorwaarden voor een efficiënte bedrijfsvoering en een efficiënte en klantgerichte dienstverlening.

Deelnemers ICT NML zijn (peildatum oktober 2021):

- Gemeente Asten;
- Gemeente Nederweert;
- Gemeente Roermond;
- Gemeente Someren;
- Gemeente Venlo;
- Gemeente Weert.

Voor meer informatie over ICT NML zie de website: www.ictnml.nl.

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

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

1.2 Contactpunt

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

Bezoekadres	Godsweerderstraat 2 6041 GH Roermond
Contactpersoon	R.L.M. Sassen (Inkoopadviseur)
Communicatie	Via TenderNed. Alleen ingeval van een aantoonbare storing bij TenderNed kan telefonisch contact op worden genomen met de contactpersoon op telefoonnummer 06 506 332 18

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

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

2 De opdracht

2.1 Voorwerp van de opdracht

2.1.1 Uitgangspunt aanbesteding

ICT NML is penvoerder voor deze aanbestedingsprocedure. ICT NML en de deelnemende gemeenten zullen ieder als separate opdrachtgever optreden en elke deelnemende gemeente sluit een separate raamovereenkomst met de softwarebroker c.q. opdrachtnemer.

2.1.2 Opdrachtoomschrijving

De opdracht betreft het leveren en onderhouden van softwarelicenties, tegen optimale condities en tarieven, welke on-premise en/of als SaaS/IaaS/PaaS oplossingen afgenomen kunnen worden, inclusief service, onderhoud en gerelateerde dienstverlening.

De softwarebroker c.q. opdrachtnemer is bereid en in staat alle op de markt verkrijgbare standaard gebruiksrechten (licenties) en onderhoud op gebruiksrechten (licenties en/of software assurance) te leveren van de eindfabrikanten of softwareleveranciers. Het betreft nadrukkelijk géén maatwerk-software, maar (Commercial Off The Shelf) software, welke niet specifiek ten behoeve van opdrachtgever is ontwikkeld.

Standaard software

Onder standaard software wordt Automatiseringssoftware en Taakspecifieke software verstaan (deel A en B).

De gevraagde leveringen en de daaraan gerelateerde diensten bestaan uit de volgende onderdelen:

1. Verwerving en levering van licenties van standaard software.

Het betreft het verwerven en leveren van gebruiksrechten, inclusief:

- Informatiedragers of mediakits (indien van toepassing);
- Licentievoorwaarden, licentieovereenkomsten incl. bijbehorende documenten;
- SaaS/IaaS/PaaS;
- Licentiesleutels, licentiecodes;
- Documentatie.

2. Levering van standaard door de fabrikant gespecificeerde onderhoudscontracten en/of gerelateerde dienstverlening van de softwareleverancier en haar partners.

Hierbij gaat het om diensten zoals:

- Het leveren van specialistische kennis t.b.v. implementatie;
- Het aanbieden van gerelateerde opleidingen en trainingen;
- Het leveren en beheren van het in de cloud draaiende platform
- Levering van patches;
- Levering van verbeterde versies (updates);
- Levering van nieuwe versies (releases, upgrades);
- Levering van periodiek terugkerend onderhoud en/of support op licenties en/of SaaS-oplossingen;
- Het eventueel meeleveren van ondersteuning bij installatie;
- Het eventueel meeleveren van preventief, correctief en adaptief onderhoud, 1e, 2e en 3e lijns support en helpdesk support met de standaard software applicaties c.q. licenties.

3. Advisering en overige aanverwante dienstverlening over standaardsoftware.

Hierbij dient gedacht te worden aan onder andere:

- Advisering over selectie softwarelicenties;
- Advisering over optimale hardware configuraties over de standaardsoftware;
- Advisering over optimale contractvormen;
- Advisering over optimale samenstelling van de softwarelicentie portefeuille en de eventueel te behalen financiële voordelen;
- Advisering gericht op verdere optimalisatie en kostenverlaging voor opdrachtgever t.a.v. hard- en software;
- Consultancy, marktverkenning en marktonderzoek.

2.1.3 Splitsing dienstverlening

De opdracht softwarelicenties bestaat uit 2 delen, te weten:

- A. Automatiseringssoftware: enkel bestemd voor ICT NML;
- B. Taakspecifieke software: bestemd voor ICT NML en haar deelnemers.

Deel A: Automatiseringssoftware

Dit onderdeel is bestemd voor ICT NML. De automatiseringssoftware wordt als dienstverlening door ICT NML aangeboden aan haar deelnemers.

ICT NML maakt onder andere gebruik van softwarelicenties binnen de volgende softwaregroepen:

- Back-upsoftware;
- Databasesoftware;
- ITSM/FMIS;
- Kantoorautomatisering;
- Operating systems;
- SBC-software;
- Virtualisatiesoftware;
- Virus- en protectiesoftware;
- Workspace management.

Opdrachtnemer levert minimaal softwarelicenties van de softwarefabrikanten Microsoft, VMWare, Citrix, Oracle, Veeam, TOPdesk en Zivver.

Deel B: Taakspecifieke software

De raamovereenkomst met betrekking tot de 'Taakspecifieke software' is bestemd voor ICT NML en wordt optioneel aangeboden aan de deelnemers van ICT NML, zijnde de verschillende gemeenten. ICT NML zal voor eigen gebruik 'Taakspecifieke software' afnemen van opdrachtnemer.

Optioneel

Opdrachtnemer levert de 'Taakspecifieke software' ook aan de gemeenten, welke deelnemer zijn van ICT NML, indien binnen de looptijd van de raamovereenkomst door desbetreffende gemeente hierom verzocht wordt. Hiervoor gelden dezelfde contractuele voorwaarden als de raamovereenkomst met ICT NML.

De deelnemers van ICT NML sluiten zelfstandig de raamovereenkomst met opdrachtnemer.

Buiten de scope van de opdracht

De navolgende standaard software behoort niet tot de af te sluiten overeenkomst:

- Licenties en verwerving van maatwerksoftware
- Hardware afhankelijke software en diensten. Dit zijn licenties die aan hardware gekoppeld worden. Software en diensten buiten scope zijn geënt op het netwerk, storage of telefonie dan wel gekoppeld aan de hardware;
- Operating systemen die met hardware systemen (OEM) worden meegeleverd;
- Standaardsoftware dat integraal onderdeel is van andere overeenkomsten;
- Softwareapplicaties en dienstverlening waarvan de fabrikant of uitgever alleen rechtstreeks aan de eindgebruiker levert en niet via resellers, wederverkopers of distributeurs.
- Standaard software die via andere partijen moet of kan worden afgenomen op basis van samenwerkingsverbanden (zoals aangeboden door de VNG).

2.1.4 Hoe komen de Nadere Opdrachten tot stand?

Voor het tot stand komen van Nadere Opdrachten voor de levering van softwarelicenties en/of onderhoudscontracten voor zowel voor Automatiseringssoftware (deel A) als ook Taakspecifieke software (deel B) wordt onderscheid gemaakt in:

1. Het doorleveren van reeds bij opdrachtgever aanwezige softwarelicenties;
2. Levering van software op basis van productgerichte offerteaanvraag.

Ad 1) Het doorleveren van reeds bij opdrachtgever aanwezige softwarelicenties

Dit betreft softwarelicenties welke momenteel zijn ondergebracht bij een softwarebroker, waarvan de overeenkomst eindigt en/of softwarelicenties die reeds gecontracteerd zijn bij opdrachtgever en deze graag wenst onder te brengen bij (de nieuwe) opdrachtnemer. Gedurende de looptijd van de overeenkomst vallen ook vervangingen en/of uitbreidingen van softwarelicenties onder de overeenkomst.

Ad 2) Levering van software op basis van productgerichte offerteaanvraag

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om software op productnaam uit te vragen.

Dat is enkel mogelijk indien er sprake is van:

- a. De opdracht is slechts door een bepaalde ondernemer te leveren, omdat mededinging bijvoorbeeld om technische redenen ontbreekt; of
- b. De opdracht is slechts door een bepaalde ondernemer te leveren, omdat de uitsluitende rechten, met inbegrip van intellectuele-eigendomsrechten, moeten worden beschermd en geen redelijk alternatief of substituut bestaat; of
- c. De opdracht betreft de aanschaf en implementatie van gemeentelijke kernapplicaties (branche / gemeente specifieke software); of
- d. De opdracht een uitbreiding/vervanging betreft van bestaande geïnstalleerde applicaties, waarvan een licentie (inclusief bescherming van intellectuele eigendomsrechten) is afgenomen; of
- e. Wanneer het een verlenging betreft van een bestaande onderhoudsovereenkomst; of
- f. Wanneer de ingeschatte opdrachtwaarde (volgens de ramingsmethodiek van de Aw 2012) onder de van toepassing zijnde Europese drempelwaarde voor leveringen en diensten blijft; of
- g. Er sprake is van dwingende spoed als gevolg van gebeurtenissen die door opdrachtgever niet konden worden voorzien en niet aan opdrachtgever zijn te wijten.

Aanschaf overige software

Levering van software, welke niet voldoet aan één van bovenstaande kenmerken, zal door opdrachtgever volgens het eigen inkoopbeleid en/of de Aanbestedingswet 2012 worden aanbesteed. Opdrachtnemer kan door opdrachtgever (indien noodzakelijk) gevraagd worden hier een adviserende rol in te hebben.

De aanbesteding leidt tot aanschaf van een productgericht software. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de licentie vervolgens onder te brengen bij opdrachtnemer.

Looptijd van de licentieovereenkomst

De softwarelicentie zelf is een overeenkomst tussen softwareleverancier en afnemer, waarbij o.a. de looptijd van de overeenkomst nader bepaald is. Deze looptijd kan afwijken t.o.v. de looptijd van de raamovereenkomst softwarelicenties. **Factuuraafhandeling verloopt volledig via de softwarebroker. Factuuraafhandeling verloopt in principe volledig via de softwarebroker, behalve daar waar fabrikant/leverancier dit niet toestaat. Hoe de factuurstroom ook geregeld is, opdrachtgever betaalt in totaliteit enkel de inkoopprijs leverancier + één keer het ingediende opslagpercentage (marge).**

2.1.5 Wat als opdrachtnemer niet kan leveren

Als opdrachtnemer een product niet of niet tijdig binnen de gestelde termijn kan leveren zal opdrachtgever een eigen inkoopprocedure starten volgens de uitgangspunten in het inkoopbeleid. Op verzoek van opdrachtgever zal mogelijk expertise van opdrachtnemer gevraagd kunnen worden.

2.1.6 Indicatie opdrachtwaarde

Op basis van historische gegevens is onderstaand schema samengesteld.

Deel A: Automatiseringssoftware

Organisatie	Indicatie opdrachtwaarde per jaar
ICT NML	€ 2.000.000,-

Deel B: Taakspecifieke software

Organisatie	Indicatie opdrachtwaarde per jaar
ICT NML	€ 100.000,-
Gemeente Asten	€ 500.000,-
Gemeente Nederweert	€ 250.000,-
Gemeente Roermond	€ 1.000.000,-
Gemeente Someren	€ 500.000,-
Gemeente Venlo	€ 1.000.000,-
Gemeente Weert	€ 750.000,-
Totaal:	€ 4.100.000,-

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

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

2.1.7 Percelenindeling

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

Gelet op het kenmerk van de opdracht, de samenstelling van de markt en de mate van samenhang is er geen sprake van samenvoegen, laat staan van onnodig samenvoegen van de opdracht. De opdracht is één geheel en wordt om die reden als één opdracht in de markt gezet.

2.1.8 Herzieningsclausule

De opdracht kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast en/of uitgebreid, indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst ICT NML haar dienstverlening richting deelnemende gemeenten uitbreidt door ook software ondersteuning van 'Taakspecifieke software' aan te bieden. Opdrachtnemer stemt ermee in dat, indien dit door de partijen het wenselijk achten, het pakket van individuele gemeente(n) onder gebracht worden in de overeenkomst van ICT NML.

2.2 Contractuele voorwaarden

Looptijd

De overeenkomst is een raamovereenkomst. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van drie (3) jaar. Optioneel kan de deelnemende organisatie eenzijdig besluiten de overeenkomst met 3 keer 1 jaar te verlengen. Voorzien is dat raamovereenkomst met ICT NML na gunning (Q1 2022) in werking treedt. De raamovereenkomst(en) met de deelnemende gemeenten volgen, afhankelijk van de wens tot deelname.

Er is bij deze aanbestedingsprocedure gekozen voor een langere tijdsduur dan 4 jaar voor de raamovereenkomst. Opdrachtgever kiest voor een raamovereenkomst langer dan 48 maanden, om zodoende de deelnemende organisaties de tijd te geven om gebruik te maken van de aangeboden optie. Daarnaast beraadt ICT NML zich om haar dienstverlening richting deelnemende gemeenten uit te breiden door ook software ondersteuning van 'Taakspecifieke software' aan te bieden. De licentieverlening zou dan verschuiven van de individuele gemeente naar ICT NML.

Daarnaast is het wenselijk dat de looptijden van de licenties worden geoptimaliseerd en gesynchroniseerd. Dit is beter te realiseren door een raamovereenkomst te sluiten met een langere looptijd. Verder speelt een langere looptijd beter in op de mogelijkheid voor deelnemers om de raamovereenkomst op een later tijdstip in te laten gaan, zonder dat de resterende looptijd dan te kort wordt.

Plafondbedrag raamovereenkomst

Mocht gedurende de maximale looptijd van de raamovereenkomst de optelsom van alle gerealiseerde opdrachten van alle deelnemende organisaties binnen ICT NML tezamen de waarde van het plafondbedrag van € 50.000.000,- (excl. btw) bereiken, dan eindigt de raamovereenkomst met iedere opdrachtgever van rechtswege. Opdrachtnemer en de deelnemende organisaties zijn allen verantwoordelijk voor de bewaking hiervan.

Voorwaarden inzake dienstverlening softwarebroker

Op de uitvoering van de overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden voor diensten 2018 (ARVODI-2018) zoals opgenomen in Bijlage 4 van deze inschrijvingsleidraad, aanvullend van toepassing.

De toepasselijkheid van de algemene (levering)voorwaarden van de inschrijver of voorwaarden van derden (waaronder die van onderaannemers en hulppersonen) is nadrukkelijk uitgesloten.

Voorwaarden inzake levering licenties c.q. gebruikersrechten

Op de aanschaf van licenties c.q. gebruikersrechten gelden de desbetreffende licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden van de softwarefabrikant.

Opdrachtnemer zal als intermediair optreden voor de levering van licenties c.q. gebruikersrechten aan opdrachtgever, de levering geschiedt onder direct toepasselijkheid van de aan deze licentie c.q. dit gebruiksrecht verbonden voorwaarden. Deze licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden benoemen de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Deze zijn opgesteld door de softwarefabrikant en specifiek geschreven voor de (eind)gebruiker van de licenties c.q. gebruikersrechten. Om gebruik te mogen maken van de licenties c.q. gebruikersrechten dienen voorafgaand aan het gebruik de toepasselijke licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden geaccepteerd te worden. Zonder acceptatie mag de licenties c.q. gebruikersrechten niet gebruikt worden.

2.3 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Publicatie en inschrijvingstermijn

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

Als sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving geldt de planning in paragraaf 3.2. De inschrijving dient digitaal op TenderNed te worden gedaan. Voor zover inschrijver onbekend is met het digitaal inschrijven via www.tenderned.nl wordt verzocht tijdig (ruim vóór de sluitingsdatum) kennis te nemen van de werkwijze van dit portaal.

Uitsluitend ingeval van een aantoonbare storing op www.tenderned.nl waardoor het niet mogelijk is de inschrijving tijdig digitaal in te dienen dient vóór de sluitingstermijn telefonisch contact opgenomen te worden met de contactpersoon in paragraaf 1.2. Indien voor de contactpersoon aannemelijk is dat er sprake is een aantoonbare technische storing stelt hij zijn e-mailadres beschikbaar zodat de inschrijver via die weg alsnog vóór de sluitingstermijn zijn inschrijving kan doen. De storing is aantoonbaar indien dit blijkt uit het onderhoud- en storingsoverzicht van TenderNed.

3.2 De planning

Onderstaand treft inschrijver het tijdspad van de aanbestedingsprocedure.

De data met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de inschrijving gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden ICT NML niet. ICT NML behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. Indien ICT NML onverhoopt hiertoe over moet gaan, dan stelt ICT NML inschrijvers direct hiervan in kennis.

Overzicht tijdspad aanbestedingsprocedure:

Activiteit	Datum
Publicatie aankondiging van opdracht op TenderNed	26 november 2021
Sluitingsdatum voor het stellen van vragen voor de 1 ^e nota van inlichtingen	10 december 2021 om 13.00 uur
Beschikbaar stellen van de 1 ^e nota van inlichtingen op www.tenderned.nl	17 december 2021
Sluitingsdatum en tijdstip voor het indienen van de digitale inschrijving via www.tenderned.nl	Dinsdag 11 januari 2022 om 13.00 uur
Beoordeling van de inschrijvingen	Week 3 / 4 (2022)
Bekendmaking gunningsvoornemen	1 februari 2022 <i>Of zoveel eerder als mogelijk</i>
Opschortende termijn (vervaltermijn)	20 kalenderdagen na bekendmaking gunningsvoornemen
Beoogde ingangsdatum van de overeenkomst	22 februari 2022 <i>Of zoveel eerder als mogelijk</i>

3.3 Voorwaarden inschrijving

3.3.1 Voorwaarden voor combinaties en onderaanneming

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

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

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

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

3.3.2 Combinatie

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

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

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

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

3.3.3 Hoofdaannemer/onderaannemer (beroep op een derde)

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

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

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

- iedere deelnemer (ook een onderaannemer indien deze wordt ingezet om te voldoen aan de geschiktheidseisen, zie toelichting bij deel II onderdeel C in de UEA) van een samenwerkingsverband dient het UEA te ondertekenen waarbij alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de overeenkomst, en
- dit te worden aangegeven in deel II onderdeel A en C van de verklaring. Hieruit dient naar voren te komen wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde tegenover ICT NML mag optreden en voor welk deel van de geschiktheidseisen ondergetekende aan de gestelde eisen voldoet, dan wel een beroep doet op (een van) de andere deelnemer(s) aan het samenwerkingsverband.

3.4 Gestanddoeningstermijn van de inschrijving

De inschrijving van inschrijver dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen vanaf het moment van de sluitingsdatum van de inschrijving. Gedurende deze periode heeft de aanbidding het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Indien deze aanbestedingsprocedure leidt tot een kort geding, dan zal inschrijver de aanbidding gestand doen tot 30 dagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter.

4 Voorwaarden en voorschriften

4.1 Nadere inlichtingen

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

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

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

4.2 Ongeldige inschrijving

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

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

4.2.1 Herstelbare fouten

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

ICT NML verstaat onder herstelbare fouten in ieder geval (niet-limitatief en voor zover van toepassing):

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

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

Overige situaties die niet in paragraaf 4.2.1 zijn beschreven worden beoordeeld door de inkoopadviseur.

4.2.2 Niet-herstelbare fouten

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

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

4.3 Taal

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

4.4 Kosten inschrijving

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

4.5 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden

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

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

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

4.6 Voorbehouden aanbestedende dienst

De volgende voorbehouden zijn op de aanbestedingsprocedure van toepassing:

- a) het recht om alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenties te benaderen;
- b) ICT NML is niet verplicht interne (aanbestedings-)documenten, zoals resultaten van evaluaties, offertevergelijkingen, en adviezen aangaande de gunning aan inschrijver(s) bekend te maken;
- c) ICT NML behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen zoals budgettaire redenen, op ieder gewenst moment tijdelijk te staken of definitief (zonder gunningsplicht) te beëindigen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure;
- d) indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen geschikte inschrijvingen zijn ingediend, is ICT NML gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen of een andere procedure indien dit aanbestedingsrechtelijk bezien is toegestaan;
- e) ICT NML is gerechtigd de overeenkomst met de inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, een verplichte of facultatieve uitsluitingsgrond na gunning van de opdracht van toepassing is, de overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend;
- f) alle door inschrijver als onderdeel van de inschrijving aangeboden informatie en documentatie worden eigendom van ICT NML. Verzoeken om retourzending worden niet gehonoreerd.

4.7 Gebruik merknamen of typen

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

4.8 Wachtkamerregeling

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

4.9 Klachtenprocedure

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

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

Wellicht ten overvloede vermeldt ICT NML de onderstaande punten:

- Het staat klager vrij een gerechtelijke procedure (kort geding) aanhangig te maken;
- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. ICT NML is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure;
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor ICT NML tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

4.10 Toepasselijk recht en geschillen

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

5 Selectie

5.1 De uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het UEA

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

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

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

Ter onderbouwing dient inschrijver – daaronder begrepen de deelnemers van het samenwerkingsverband, onderaannemers en derden die ook een UEA hebben moeten indienen – bij inschrijving de volgende bewijsmiddelen over te leggen:

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

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

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

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

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

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

De aanbestedende dienst zal slechts aan de inschrijver, aan wie de aanbestedende dienst beoogd de opdracht te gunnen, vragen de in 5.1 genoemde bewijsmiddelen aan te leveren. Deze dient de bewijsmiddelen (GVA en Verklaring Belastingdienst) na het verzoek daartoe binnen twee werkdagen aan te leveren.

5.2 Geschiktheidseisen

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

5.2.1 Beroepsbevoegdheid

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

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

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

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

5.2.2 Ervaring

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

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

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

Kerncompetentie 1: Levering gebruiksrechten en ondersteuning

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (*terugtellend vanaf publicatiedatum*) aantoonbare ervaring, over een aaneengesloten periode van minimaal 1 jaar, met het voor één organisatie leveren van gebruiksrechten, onderhoud en gebruikersondersteuning van standaardsoftware (waaronder Microsoft, VMWare, Citrix, Oracle, Veeam, TOPdesk en Zivver) ter waarde van minimaal € 2.000.000,- (excl. btw) per jaar.

Kerncompetentie 2: Advisering software

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (*terugtellend vanaf publicatiedatum*) aantoonbare ervaring, over een aaneengesloten periode van minimaal 1 jaar, met het naar tevredenheid adviseren over de aanschaf van standaardsoftwarepakketten.

De referentie dient aangevuld te worden met een door referent ondertekende tevredenheidsverklaring.

5.2.3 Financiële en economische draagkracht

De inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, welke zijn continuïteit kan garanderen.

Inschrijver kan bij inschrijving volstaan met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, waarmee hij verklaart dat hij een stabiele onderneming is.

Op verzoek van opdrachtgever overlegt inschrijver een bewijs in de vorm van een accountantsverklaring. In geval van twijfel over de continuïteit kan aanvullend een continuïteitsparagraaf (o.g.v. art. 17 Verordening op de Gedrags- en Beroepsregels voor Accountants-Administratieconsulenten) verlangd worden, waarin de accountant aangeeft geen twijfels aangaande de continuïteit van de Inschrijver te hebben.

5.2.4 Keurmerken en certificaten

Inschrijver dient ten aanzien van de bekwaamheid aan te tonen dat:

Integrale kwaliteitszorg en –borging

Inschrijver kan aantonen dat hij binnen zijn organisatie over een integrale kwaliteitszorg en –borging beschikt en dat deze actief wordt toegepast ten aanzien van de dienstverlening van deze opdracht en de klachtenafhandeling.

Bewijsmiddel:

- Een geldig certificaat ISO 9001:2015, of een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat.
- Indien Inschrijver niet gecertificeerd is, dan dient een beschrijving te worden gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening en of het product voldoende is geborgd en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit.

Bij deze beschrijving dient aandacht te worden besteed aan:

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

Verzekeringen

Inschrijver dient te beschikken over de juiste verzekeringen, met name de bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De minimale dekking van de verzekering is € 1.000.000,- per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en € 2.500.000,- per jaar.

Inschrijver kan bij inschrijving volstaan met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, waarmee hij verklaart dat hij adequaat verzekerd is.

Op verzoek van opdrachtgever overlegt inschrijver een bewijs in de vorm van een document (bijvoorbeeld een kopie verzekeringscertificaat) waaruit blijkt dat inschrijver een passende bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft of waaruit blijkt dat inschrijver bereid is op het moment van gunning een passende bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten.

6 Gunning

6.1 Het gunningscriterium EMVI

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

Gunningsmethodiek

De inschrijvingen worden als volgt beoordeeld:

1. Beoordeling subgunningscriterium prijs; betreft de beoordeling of de ingediende marge in het prijzenblad voldoet aan de gestelde voorwaarden.
2. Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit; betreft de beantwoording op het gunningscriterium kwaliteit “kwaliteit dienstverlening”.

Gunning

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver, die voldoet aan de gestelde prijscriteria én die de hoogste score behaald (hoogste rangorde) op het onderdeel kwaliteit.

Gelijke score kwaliteit

Indien er door een gelijke score niet kan worden vastgesteld, welke plek de inschrijver op de rangorde krijgt, dan geldt dat degene met de lagere prijs (conform ingediend prijzenblad (bijlage 5)) een hogere rangorde krijgt.

Mocht ook de prijs gelijk zijn, zal de rangorde bepaald worden door loting.

6.2 Knock-out criteria

Indien:

- de optelsom van het aantal punten na weging (score na weging) van de subgunningscriteria Kwaliteit 1 t/m 4 lager is dan 38 punten, of
- de ingeschreven prijs (lees percentage marge) buiten de opgegeven bandbreedte bevindt,

leidt dit tot het doen van een ongeldige inschrijving. Uw inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet meer voor gunning van de opdracht in aanmerking.

6.3 Gunningscriterium Prijs

De beoordeling van het gunningscriterium ‘Prijs’ heeft betrekking op de beoordeling van het ingevulde prijzenblad, zoals opgenomen in **Bijlage 5** van de inschrijvingsleidraad.

Het gunningscriterium prijs heeft betrekking op de ingediende marge.

Marge

De marge (uitgedrukt in een percentage) is het percentage, welke opdrachtnemer bovenop de te betalen prijs van de softwarelicentie en/of onderhoudscontract hanteert. Deze marge is de vergoeding voor de gehele dienstverlening. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de te betalen prijs, waarover de marge wordt berekend, zelf met fabrikant/leverancier te onderhandelen.

De marge staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst en bedraagt **minimaal 1,0% en maximaal 2,0%**. Inschrijver wordt gevraagd de marge op te geven op 1 decimaal nauwkeurig.

Indien het geoffreerde opslagpercentage buiten de genoemde bandbreedte valt, wordt de inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Voor het doen van een prijsopgaaf gelden de volgende eisen:

- Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering ofwel een all-in tarief. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Opdrachtnemer mag geen aanvullende kosten in rekening brengen voor werkzaamheden, die opdrachtnemer moet uitvoeren naar aanleiding van eisen en/of voorwaarden in deze aanbesteding. Ook de kosten van de in de inschrijving geschetste dienstverlening, dient volledig verrekend te zijn in de opgegeven marge.
- De ingediende marge is zonder enig voorbehoud gebaseerd op de laatste versie van de inschrijvingsleidraad, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen.

6.4 Gunningscriterium Kwaliteit

Het gunningscriterium kwaliteit is nader beschreven in het onderdeel "kwaliteit dienstverlening".

Kwaliteit dienstverlening

Opdrachtgever wenst inzage te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening en wenst graag onderstaande aspecten nader beschreven te hebben. Het betreft:

1. Maximale ontzorging
2. Procesbeschrijving
3. Contractenapplicatie
4. Toegevoegde waarde

Ad 1) Maximale ontzorging

Opdrachtgever wenst een marktpartij te contracteren, die via hun accountmanager fungeert als een verlengstuk van de eigen organisatie. Opdrachtnemer weet wat er speelt bij opdrachtgever en is daardoor in staat opdrachtgever maximaal te ontzorgen.

Hierbij denkt opdrachtgever onder andere aan:

- De beschikbaarheid en bereikbaarheid van een 'vaste' kwalitatief ervaren accountmanager:
- het proactief informeren over relevante marktontwikkelingen en het benutten van kansen die de markt biedt in relatie tot de opdracht;
- het toetsen van te verwerven licenties op o.a. productcode, type, SLA-afspraken;
- het geven van gevraagd en ongevraagd advies;
- het voeren van een juiste administratie, het vroegtijdig signaleringen van einddatum en het houden van c.q. ondersteuning bieden bij evaluatiegesprekken.

Specifieke ten aan zien van de adviesfunctie:

- welke licentiemodellen en contractvormen het beste past bij de uitvraag?;
- de functionele selectie van de te verwerven software; Dit heeft betrekking op het proces van een functionele uitvraag
- de implementatie van de verworven software.

*De beantwoording dient uitgewerkt te worden in **maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4.***

Het document dient goed leesbaar te zijn. Het gewenste lettertype is 'Arial' met een lettergrootte van minimaal 10. Verwijzingen naar o.a. websites en/of andere bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijving. Indien meer pagina's ingediend worden, zullen de meerdere pagina's niet beoordeeld worden.

Inschrijver dient de documenten te uploaden onder de bestandsnamen:

<naam inschrijver> Maximale ontzorging

Ad 2) Procesbeschrijving

Opdrachtgever wenst een marktpartij te contracteren, die haar processen dusdanig goed hebben geregeld, dat opdrachtgever alle vertrouwen heeft in de uitvoering van voorgestelde dienstverlening.

Opdrachtgever wenst inzage te krijgen in:

- De registratie van de portefeuille, welke over gaat van huidige contractant naar nieuwe contractant. Hoe gaat te werk en wat wordt geregistreerd?
- Hoe het bestelproces geregeld en geborgd is van melding gewenste softwarelicentie tot ingebruikname van de licentie? **Dit heeft betrekking op het proces van een merkgerichte uitvraag**
- Welke KPI's durft inschrijver zichzelf op te leggen?
- Een korte beschrijving van het "exitplan"; hoe wordt de overdracht geregeld naar een toekomstig nieuwe softwarebroker?

*De beantwoording dient uitgewerkt te worden in **maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4.***

Het document dient goed leesbaar te zijn. Het gewenste lettertype is 'Arial' met een lettergrootte van minimaal 10. Verwijzingen naar o.a. websites en/of andere bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijving. Indien meer pagina's ingediend worden, zullen de meerdere pagina's niet beoordeeld worden.

Inschrijver dient de documenten te uploaden onder de bestandsnamen:

<naam inschrijver> Procesbeschrijving

Ad 3) Contractenapplicatie

Opdrachtgever wenst via een online applicatie inzage te hebben in de licentiegegevens, welke door opdrachtnemer t.b.v. opdrachtgever zijn afgesloten. De applicatie dient:

- eenvoudig en logisch van opbouw te zijn;
- gevraagde informatie overzichtelijk weer te geven;
- gebruiksvriendelijk te zijn.

Inschrijver wordt gevraagd dit aan te tonen. **Het beschikbaar stellen van een tijdelijke inlog op de betreffende applicatie verdient hierbij de voorkeur, zodat dit door de beoordelingscommissie zelf ervaren kan worden.**

*De beantwoording dient uitgewerkt te worden in **maximaal 2 enkelzijdige pagina's A4.***

Het document dient goed leesbaar te zijn. Het gewenste lettertype is 'Arial' met een lettergrootte van minimaal 10. Verwijzingen naar o.a. websites en/of andere bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijving. Indien meer pagina's ingediend worden, zullen de meerdere pagina's niet beoordeeld worden.

Inschrijver dient de documenten te uploaden onder de bestandsnamen:
<naam inschrijver> Contractenapplicatie

Ad 4) Toegevoegde waarde

Opdrachtgever is tevens geïnteresseerd welke ‘aanvullende dienstverlening’ inschrijver aanbiedt als onderdeel van de aanbidding, welke van toegevoegde waarde is voor opdrachtgever. Geef daarbij aan waaróm dit van toegevoegde waarde is.

Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven welke dienstverlening inschrijver aan ICT NML en haar deelnemers aanbiedt in relatie tot de opdracht. Beschrijf daarbij ook wat inschrijver van opdrachtgever verwacht.

Met de beantwoording dient inschrijver opdrachtgever te overtuigen, dat inschrijver de beste dienstverlening binnen de branche gaat leveren en daarmee voor opdrachtgever dé beste partner is.

*De beantwoording dient uitgewerkt te worden in **maximaal 2 enkelzijdige pagina's A4.***

Het document dient goed leesbaar te zijn. Het gewenste lettertype is 'Arial' met een lettergrootte van minimaal 10. Verwijzingen naar o.a. websites en/of andere bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijving. Indien meer pagina's ingediend worden, zullen de meerdere pagina's niet beoordeeld worden.

Inschrijver dient de documenten te uploaden onder de bestandsnamen:
<naam inschrijver> Toegevoegde waarde

6.5 Beoordeling

6.5.1 Beoordelingsprocedure

De inschrijvingen worden ten opzichte van wat gevraagd in het gunningscriterium beoordeeld op basis van het beoordelingskader, waarbij wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwaliteitwensen.

Ook worden de inschrijvingen ten opzichte van elkaar beoordeeld. Uw inschrijving kan zich dus positief of negatief onderscheiden ten opzichte van de uitvraag en/of ten opzichte van de overige inschrijvers.

De leden van de beoordelingsteam kennen afzonderlijk aan de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria van iedere inschrijver scores toe. Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij het beoordelingsteam met één stem spreekt en dus tot één gezamenlijk oordeel komt. Het beoordelingsteam Kwaliteit neemt niet eerder kennis van het Prijzenblad dan na dat de beoordeling op Kwaliteit is afgerond.

De namen en/of de functies van de leden van het beoordelingsteam worden niet vooraf bekend gemaakt, dit om enige vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen en de mededinging te verstoren.

Ondergrens Kwaliteit

De optelsom van het aantal punten na weging (score na weging) van de subgunningscriteria Kwaliteit 1 t/m 4 dient minimaal **38 punten** te bedragen. Een lagere score betekent dat de inschrijving kwalitatief gezien onvoldoende is en tevens een ongeldige inschrijving is die niet meer in aanmerking voor gunning van de opdracht komt.

Onderstaand overzicht geeft inzicht in de te behalen punten, weging per criterium en de te behalen maximale score na weging.

Sub-criterium	Onderwerp	Maximale te behalen punten	Weging	Maximale score na weging
1	Maximale ontzorging	10	2	20
2	Procesbeschrijving	10	1	10
3	Contractenapplicatie	10	1	10
4	Toegevoegde waarde	10	2	20
Maximaal haalbare score				60

6.5.2 Beoordelingskader

De subgunningscriteria “kwaliteit dienstverlening” ad 1 t/m 4 worden beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader.

Aantal Punten	Beoordeling	Motivering
0	Geen antwoord, Slecht of Onvoldoende	De informatie ontbreekt of de gegeven informatie is verre van compleet en voldoet in het geheel niet aan de verwachtingen. of Inschrijver geeft op een klein deel van de gevraagde onderwerpen een antwoord en/of de beschrijving bevat duidelijke gebreken of manco's. Beantwoording voldoet grotendeels niet aan het gevraagde en/of de verwachtingen van opdrachtgever.
4	Matig	Inschrijver geeft op een deel van de gevraagde onderwerpen een antwoord met een minimale beschrijving. Beantwoording voldoet deels aan het gevraagde en/of de verwachtingen van opdrachtgever en is op essentiële onderdelen onvoldoende. Geen onderscheidend vermogen aanwezig, er is géén sprake van meerwaarde voor opdrachtgever.
6	Voldoende	Inschrijver geeft op de meeste onderdelen een antwoord met een voldoende beschrijving, welke in voldoende mate in overeenstemming is met de verwachtingen. De beantwoording is niet compleet en/of op onderdelen onvoldoende of niet overtuigend beschreven, maar in totaliteit als redelijk passend beoordeeld. Geen onderscheidend vermogen aanwezig, er is géén sprake van meerwaarde voor opdrachtgever.

8	Goed	Inschrijver geeft op alle gevraagde onderdelen een antwoord met een goede beschrijving, welke in ruim voldoende mate in overeenstemming met de verwachtingen. De beantwoording is compleet, is een helder verhaal. Geen onderscheidend vermogen aanwezig, er is géén sprake van meerwaarde voor opdrachtgever.
10	Uitstekend	De gegeven informatie is solide onderbouwd en is volledig in overeenstemming met de verwachtingen. De wijze van invulling bevat elementen die innoverend en/of van toegevoegde waarde zijn en/of toont (een meer) hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.

6.6 Verificatiegesprek

Na evaluatie van de inschrijvingen en presentatie/interview en voorafgaand aan de voorlopige gunningsbeslissing behoudt ICT NML zich het recht voor een verificatiegesprek te voeren met de beoogd te gunnen inschrijver. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende inschrijving, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningcriterium, waardoor mogelijk een andere rangorde ontstaat.

Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit alsnog leiden tot een ongeldige inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.7 Mededeling gunningsbeslissing

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk wetboek, van het aanbod van inschrijver. De afgewezen inschrijvers en de begunstigde inschrijver zullen gelijktijdig van de gunningsbeslissing in kennis worden gesteld.

Er is sprake van definitieve gunning indien:

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

CHECKLIST

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

	Omschrijving	Gewenst bestandsnaam digitale inschrijving
1	Rechtsgeldig ondertekend aanbiedingsbrief waarin in ieder geval de tekst is opgenomen als vermeld in het model aanbiedingsbrief (zie bijlage 1) (*)	<naam inschrijver> Aanbiedingsbrief
2	Een ingevuld prijzenblad conform bijlage 5.	<naam inschrijver> Prijzenblad (bijlage 5)
3	Beantwoording gunningscriterium kwaliteit: Maximale ontzorging	<naam inschrijver> 1. Maximale ontzorging
4	Beantwoording gunningscriterium kwaliteit: Procesbeschrijving	<naam inschrijver> 2. Procesbeschrijving
5	Beantwoording gunningscriterium kwaliteit: Contractenapplicatie	<naam inschrijver> 3. Contractenapplicatie
6	Beantwoording gunningscriterium kwaliteit: Toegevoegde waarde	<naam inschrijver> 4. Toegevoegde waarde
7	Uniform Europees Aanbestedingsformulier	<naam inschrijver> UEA
9	Bewijs Kwaliteitszorg	<naam inschrijver> ISO 9001
10	Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar.	<naam inschrijver> GVA
11	Een verklaring van de belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.	<naam inschrijver> Verklaring Belastingdienst
12	Een ingevuld referentieformulier conform bijlage 8 + tevredenheidsverklaring KC 2.	<naam inschrijver> Referentieformulier <naam inschrijver> Tevredenheidsverklaring kerncompetentie 2 (adviesrol)

De aanbestedende dienst zal slechts aan de inschrijver, aan wie de aanbestedende dienst beoogd de opdracht te gunnen, vragen de in 5.1 genoemde bewijsmiddelen aan te leveren. Deze dient de bewijsmiddelen (GVA en Verklaring Belastingdienst) na het verzoek daartoe binnen twee werkdagen aan te leveren.

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

De overige inschrijfdocumenten hoeven niet ondertekend te zijn.