

# Europese Aanbesteding Customer Data Platform (CDP)

## *Aanbestedingsleidraad*



---

Opgesteld door : Erik Vermeeren

Datum : ~~29 maart 2022~~  
8 april 2022

Versie : ~~1.0~~  
1.1 Notaversie

---

### Overzicht wijzigingen

Datum	Artikel	Aanpassing
08-04-22	2.4	Planning aangepast extra notaronde



## Voorwoord

Dit aanbestedingsleidraad bevat de informatie om een inschrijving te doen voor de Europese openbare aanbesteding Customer Data Platform van het ROC van Amsterdam-Flevoland. In dit document worden de aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en wensen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling van inschrijvingen beschreven. Alle rondom de aanbesteding te nemen beslissingen worden in dit document beschreven en gemotiveerd.



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
1. Aan te besteden opdracht .....	6
1.1 Aanbestedende dienst.....	6
1.2 Aan te besteden opdracht .....	6
2. Procedure .....	11
2.1 Toepasselijke wetgeving .....	11
2.2 Toepasselijke procedure .....	11
2.3 Gunningscriterium .....	11
2.4 Planning.....	11
2.5 Contactpersoon .....	12
2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken.....	12
2.7 Vragen .....	12
2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers.....	13
2.9 Voorbehoud .....	13
2.10 Inschrijfkosten.....	13
2.11 Vertrouwelijkheid .....	13
2.12 Vormvereisten.....	13
2.13 Inschrijving in combinatie .....	14
2.14 Gestanddoening .....	14
2.15 Klachten.....	14
2.16 Bijlagen De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:.....	14
3. Eisen ten aanzien van inschrijvers .....	16
3.1 Uitsluitingsgronden .....	16
3.2 Geschiktheidseisen .....	16
3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	17
4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht.....	18
4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht .....	18
4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht .....	18
4.3 Prijs.....	18
4.4 Varianten .....	19
5. Beoordeling van inschrijvingen.....	20
5.1 Toetsing aan de vormvereisten .....	20
5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers .....	20
5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen.....	20
5.4 Beoordeling van de prijs .....	20
5.5 Rangschikking .....	21
6. Vervolg.....	22



## Inleiding

### **Aanbestedende dienst**

Het ROC van Amsterdam-Flevoland (ROCvA-F) bieden meer dan 300 mbo-opleidingen aan in alle branches (behalve de agrarische branche) in Amsterdam, Amstelveen, Diemen, Hilversum, Hoofddorp, Almere en Lelystad. ROCvA-F is het grootste ROC van Nederland én marktleider. ROCvA-F heeft meer dan 32.500 studenten en negen mbo-colleges. ROCvF heeft meer dan 5.500 studenten verdeeld over drie mbo-colleges in Almere en Lelystad.

Het mbo-onderwijs van de roc's is onderverdeeld in mbo-colleges. Een mbo-college heeft een of meerdere schoollocaties waar vaak opleidingen worden gegeven uit één sector of opleidingen die goed bij elkaar passen. Zo worden op MBO College West alle Zorg & Welzijn opleidingen aangeboden. In enkele gevallen bestaat een mbo-college uit aantal kleine schoollocaties dicht bij elkaar, bijvoorbeeld MBO College Centrum. De mbo-colleges in Amsterdam Noord, Hilversum, Almere en Lelystad hebben een breed aanbod aan opleidingen uit diverse sectoren.

Het ROCvA-F verzorgen verschillende vormen van onderwijs zoals:

- Mbo
- Vmbo
- Volwassenenonderwijs
- Trainingen en opleidingen in de vorm van contractactiviteiten

Het ROC van Amsterdam en ROC van Flevoland zijn per 1 januari 2021 bestuurlijk gefuseerd. De uitvoering van het onderwijs en het onderwijskundig leiderschap ligt op de mbo-colleges, volgens het uitgangspunt van klein binnen groot. Dit sluit aan bij het model van een gemeenschap van mbo-colleges zoals het ministerie van onderwijs dat voorstaat. We blijven voor zowel onze medewerkers als onze studenten het merk ROC van Amsterdam en merk ROC van Flevoland voeren.

### **De organisatie van de Aanbestedende dienst**

De organisatie van de Aanbestedende dienst wordt beschreven door eerst afdeling Huisvesting & Inkoopmanagement toe te lichten en daarna de verschillende bedrijfsonderdelen.

#### *Huisvesting & Inkoopmanagement*

De afdeling Huisvesting & Inkoopmanagement (H&I) is onderdeel van de "Centrale Diensten" en draagt zorg voor het onderhoud en beheer van alle gebouwen en de daaraan gerelateerde producten en diensten.

Ook zorgt zij voor de ontwikkeling en uitvoer van een samenhangend en effectief (strategisch) facilitair beleid. Bij de uitvoering van dit beleid adviseren en faciliteren de medewerkers de (de)centrale afdelingen en het management.

De afdeling H&I draagt zorg voor het afsluiten en beheren van contracten voor de producten en diensten welke de aanbestedingsnorm overstijgen en derhalve centraal worden aangestuurd.

#### *Bedrijfsonderdelen*

De aanbestedende dienst is opgebouwd uit verschillende financieel zelfstandige bedrijfsonderdelen waarbinnen een verzameling van typen onderwijs aangeboden wordt. ROC van Amsterdam-Flevoland is onderverdeeld in mbo-colleges waarbij elk college een aparte financiële administratie en



factuuradres heeft. Elk bedrijfsonderdeel wordt aangestuurd door een directeur met bedrijfsvoering in portefeuille.

*PR, Communicatie en Marketing*

De afdeling PR, Communicatie en Marketing (PRC&M) is onderdeel van de “Centrale Diensten” en verzorgt alle corporate Marketing, Communicatie en PR voor het ROC van Amsterdam – Flevoland. Op basis van het door het College van Bestuur vastgestelde beleid, verzorgt de afdeling de interne en externe communicatie en geeft hier uitvoering aan op basis van een vastgesteld communicatieplan. Daarnaast beheert de afdeling de websites rocva.nl en rocvanflevoland.nl en draagt zorg voor de werving van nieuwe studenten.

## 1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk worden de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht beschreven. De aan te besteden opdracht wordt beschreven aan de hand van de voor de aanbesteding relevante kenmerken.

### 1.1 Aanbestedende dienst

Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding zijn het ROC van Amsterdam-Flevoland (hierna te noemen "Aanbestedende dienst"). Opdracht wordt verstrekt door de Raad van Bestuur van de Aanbestedende dienst.

De regie voor de overeenkomst wordt gevoerd door de afdeling Huisvesting & Inkoopmanagement (hierna te noemen "H&I"), vertegenwoordigd door de directeur H&I aangewezen persoon of personen zoals genoemd in paragraaf 2.5.

### 1.2 Aan te besteden opdracht

De opdracht voor CDP kan als volgt worden beschreven:

#### 1.2.1 Doelstelling van de opdracht

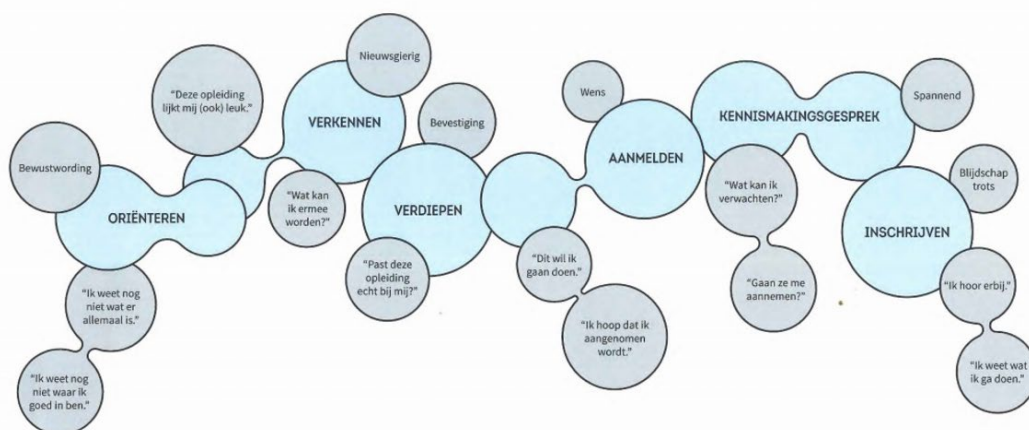
De doelstelling van de aan te besteden opdracht is:

Het opleveren van een CDP in een Europese Aanbesteding. Op een later moment zal ook een email service provider in beeld komen en worden aangesloten op het CDP.

*Het doel van dit project is om vanuit een datadriven Student Journey elke student op de juiste opleiding te krijgen en een betere studiekeuze te laten maken.*

Hoe ziet die Student Journey er dan ongeveer uit?

## Customer Journey: potentiële student



#### 1.2.2 Definiëring van de opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:



## CDP

Een Customer Data Platform (CDP) verzamelt klantdata uit al je databronnen — zoals de website, advertentiekanaal, CRM en andere bronnen (Eduarte bijv.) om hier één 360 graden klantprofiel van te maken. Het platform zorgt dat alle data uit verschillende bronnen inzichtelijk, begrijpelijk en werkbaar is. Bovendien biedt een CDP een betere integriteit en controle van klantdata omdat de regie hierop centraal plaatsvindt.

Het CDP speelt een centrale rol bij het gecentraliseerd opslaan van data uit de verschillende interne en externe databronnen. Een CDP kan bijv. gekoppeld worden aan Eduarte, de websites, social mediakanalen en QlikSense. Daarnaast is het mogelijk het CDP aan elke gewenste ESP (Email service Provider) of marketing automation omgeving te koppelen. Ook is het mogelijk om meerdere ESP's te koppelen. Deze zou je met variërende functionele gradaties kunnen inzetten (bijv. van Copernica tot Mailchimp).

Na de inrichting van het CDP kan het o.a. gebruikt worden voor taken als permissie management, campagne regie, 360° rapportages, uitgebreide segmentaties en (patroon) analyses.

In fase 2 van het project is er een inspanningsverplichting om:

Te bepalen welke huidige gebruikte applicaties niet meer nodig zijn voor de gehele organisatie. Er zal zo veel als mogelijk worden aangegeven welke applicaties niet meer nodig zijn voor de processen die betrekking hebben op dit project. Ook het uitfasen van deze applicaties en verwijderen uit het applicatielandschap van ROCvA-F maakt deel uit van deze fase.

### 1.2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht

Een omvang is moeilijk aan te geven. Intern is er wel een plafondbedrag vastgesteld voor de financiering van dit project, welke wij om begrijpelijke redenen niet vrij kunnen geven.

### 1.2.4 Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor uitvoering van de aan te besteden opdracht zijn een aantal competenties relevant waarover inschrijvers aantoonbaar dienen te beschikken. De vereiste 2 kerncompetenties voor CDP zijn:

- Kerncompetentie 1

Aantoonbare ervaring in soortgelijke complexe CDP implementatie / migratietrajecten van minimaal 2.000 records bij een klant in de afgelopen drie jaar.

- Kerncompetentie 2

U heeft aantoonbaar ervaring in het applicatiebeheer en het technisch beheer van het systeem en helpdesk voor de door u aangeboden CDP omgeving met een gekoppelde ESP oplossing in de afgelopen drie jaar.

### 1.2.5 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van een samenvoeging maar juist van een splitsing van deze opdracht. De aanleiding hiervoor is de wens om gedurende het aanbestedingsproces van de CDP de meest optimale partijen te kiezen voor de meervoudig onderhandse aanbesteding ESP.

Het MKB wordt in deze opdracht niet benadeeld, aangezien er juist een splitsing plaatsvindt.



### 1.2.6 Verdeling in percelen

Er is gekozen de aansluitende dienstverlening voor de email service provider apart aan te besteden.

### 1.2.7 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding zal leiden tot een overeenkomst met één partij.

De overeenkomst heeft een looptijd van 4 jaar.

Ingangsdatum is 15 juli 2022. Na afloop van de initiële looptijd kan de overeenkomst 2 keer met 24 maanden worden verlengd, tot uiterlijk 14 juli 2030.

De overeenkomst is door de aanbestedende dienst met opgave van relevante redenen tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. (Concept) Overeenkomst
2. Verwerkersovereenkomst model MBO Raad
3. SLA
4. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
5. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
6. Algemene Inkoopvoorwaarden van opdrachtgever 190902 RAIVV 2019 (2020) - IT
7. Inschrijving van opdrachtnemer inclusief prijzenblad

### 1.2.8 Contractvoorwaarden en KPI's

In de bijlagen is een conceptovereenkomst voor CDP opgenomen. Via de vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen kunnen inschrijvers tekstsuggesties doen voor de overeenkomst. Bij de Nota van Inlichtingen wordt de definitieve overeenkomst gepubliceerd.

Gedurende de contractperiode zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening 2 maal per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritieke prestatie-indicatoren (KPI).

Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren. In overleg kan de frequentie worden aangepast.

#### KPI's

Naast het waarmaken van de inhoudelijke (functionele) eisen en wensen met betrekking tot de te selecteren oplossing, worden de prestaties van de leverancier op basis van de volgende KPI's beoordeeld:

	Onderwerp	Doelstelling	Norm
1	Beschikbaarheid	De applicatie is onder normale omstandigheden voldoende beschikbaar	De uptime is tenminste 99,95%. Overall beschikbaarheid tenminste 99.5% (maximaal 4 uur per maand niet beschikbaar)
2	Herstel na een calamiteit (back-up en recovery)	Indien een calamiteit optreedt, is sprake van minimaal verlies	Mutaties van maximaal de afgelopen 60 minuten mogen verloren gaan. (Recovery Point Objective (RPO) is maximaal 60 minuten)

		van data en applicatiebeschikbaarheid	Na een calamiteit moet het systeem binnen maximaal 120 minuten weer beschikbaar zijn. (Recovery Time Objective (RTO) is maximaal 120 minuten)
3	Klachten	Opdrachtgever reageert adequaat op klachten	Klachten worden ingediend bij de contactpersoon van Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient binnen twee werkdagen een terugkoppeling te hebben gekregen. De klacht dient binnen 5 werkdagen na terugkoppeling naar tevredenheid van Opdrachtgever te zijn afgehandeld.

### Verantwoordelijk voor monitoren

Voor de monitoring van de KPI's legt de opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij de inschrijver. Inschrijver dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft inschrijver een toelichting op de wijze van monitoren en de eventuele verbetermaatregelen.

	Onderwerp	Norm	Meetfrequentie	Gevolg niet behaald
1	Beschikbaarheid	De uptime is tenminste 99,95%.	Dagelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage ieder kwartaal algemene rapportage.	Indien een norm in een kalendermaand niet wordt behaald, worden over betreffende maand geen licentiekosten in rekening gebracht door leverancier.
		Overall beschikbaarheid tenminste 99.5% (maximaal 4 uur per maand niet beschikbaar)	Dagelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage ieder kwartaal algemene rapportage.	
2	Herstel na een calamiteit (back-up en recovery)	Mutaties van maximaal de afgelopen 60 minuten mogen verloren gaan. (Recovery Point Objective (RPO) is maximaal 60 minuten)	Dagelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage ieder kwartaal algemene rapportage.	
		Na een calamiteit moet het systeem binnen maximaal 120 minuten weer beschikbaar zijn. (Recovery Time Objective (RTO) is maximaal 120 minuten)	Dagelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage ieder kwartaal algemene rapportage.	
3	Klachten	Klachten worden ingediend bij de contactpersoon van Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient binnen twee werkdagen een terugkoppeling te hebben gekregen. De	Dagelijks inzichtelijk (via portaal leverancier). Rapportage ieder kwartaal algemene rapportage.	Bij eerste keer, binnen een week een verbetervoorstel. Bij meer dan twee keer; een boete van € 5.000,- per individuele klacht, met een maximum van € 50.000,-per jaar.



		klacht dient binnen 5 werkdagen na terugkoppeling naar tevredenheid van Opdrachtgever te zijn afgehandeld.		
--	--	--	--	--

### 1.2.9 Toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden

Op de aan te besteden opdrachten zijn de ROC Algemene ICT Inkoopvoorwaarden (190902 RAIIV 2019 (2020) – IT) van toepassing. Deze zijn gebaseerd op de Rijksinkoopvoorwaarden ICT (ARBIT-2018). Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor aansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van € 2.500.000 per schadegeval en een maximum van € 5.000.000 per jaar (afwijkend van de Algemene Inkoopvoorwaarden). Genoemde bedragen zijn inclusief BTW. Indien Inschrijver niet adequaat is verzekerd dient Inschrijver onvoorwaardelijk bereid zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

### 1.2.10 Verwerken persoonsgegevens

Dit hoofdstuk gaat over het verwerken van persoonsgegevens en de AVG. Om het inkoopproces te versnellen worden de benodigde documenten al bij de aanvraag meegestuurd en kunnen na het voornemen tot gunnen gelijk aan de overeenkomst worden toegevoegd.

In de uitvoering van de opdracht is sprake van verwerking van persoonsgegevens en dus dient in het kader van de AVG een zogenaamde verwerkersovereenkomst te worden afgesloten bij de overeenkomst na de voorlopige gunning.

*Wat is verwerking?*

*het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van persoonsgegevens.*

Is er sprake van verwerking, dan dient er voor beide overeenkomsten ook een verwerkersovereenkomst te worden opgesteld. Deze bestaat uit: MBO model verwerkersovereenkomst 3.0, een privacy bijsluiter en een beveiligingsbijlage.



## 2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

### 2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016. Tevens is de Gids Proportionaliteit, 2<sup>e</sup> herziening januari 2020, van toepassing op deze aanbesteding.

### 2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van ROCvA-F/VovA is gekozen om een Europese Openbare procedure te volgen voor het CDP.

### 2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding (bpkv). Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

### 2.4 Planning

De aanbesteding zal verlopen volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht en bestek	Dinsdag 29 maart 2022
1 <sup>e</sup> Notaronde Indienen vragen opdracht en bestek en tekstsuggesties overeenkomst	Donderdag 7 april 2022 tot 10:00 uur
Verzenden antwoorden eerste Nota van Inlichtingen	Vrijdag 8 april 2022
2 <sup>e</sup> Notaronde Indienen vragen opdracht en bestek en tekstsuggesties overeenkomst	Dinsdag 19 april 2022 tot 10:00 uur
Beantwoording 2 <sup>e</sup> nota	Donderdag 21 april 2022
Prebid meeting (online) aanmelden tot	Donderdag 21 april 2022 16:00 uur
Prebid meeting in MSTeams	Maandag 25 april 2022 van 10:45 tot 12:00 uur
Versturen verslag pre bid meeting	Woensdag 27 april 2022
Sluitingsdatum indienen verduidelijkingsvragen	Maandag 2 mei 2022 tot 10:00 uur
Verzenden tweede Nota van Inlichtingen	Maandag 7 mei 2022
Sluitingsdatum indiening inschrijvingen	Maandag 23 mei 2022 om 10:00 uur
Presentatie user story's (MSTeams)	Maandag 30 mei 2022
Beoordeling inschrijvingen en intern akkoord gunningsbeslissing	Woensdag 22 juni 2022
Verzenden definitieve gunningsbeslissing	Woensdag 13 juli 2022
Verificatiegesprek (optie)	Woensdag 29 juni 2022
Afloop standstill periode	13 juli 2022
(Opstart) Implementatie	15 juli 2022
Definitieve acceptatie	1 november 2022
Ingangsdatum overeenkomst	15 juli 2022



Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

## 2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	ROC van Amsterdam-Flevoland
Naam	De heer Erik Vermeeren, senior inkoper
Emailadres	aanbesteding@rocva.nl

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

## 2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Het is echter mogelijk dat, in de ogen van inschrijvers, fouten en onvolkomenheden in het document zijn gesloten. Een geconstateerde fout of onvolkomenheid kan direct na constatering worden gemeld aan de opgegeven contactpersoon. Binnen vijf werkdagen wordt op de melding gereageerd. Als blijkt dat naderhand dit document onvolkomenheden bevat en deze niet door de inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de inschrijver.

## 2.7 Vragen

Vragen over de aanbesteding kunnen voor de in de planning genoemde datum via de vragenmodule van Tendered gesteld worden. Na sluiting van de vragentermijn worden vragen geanonimiseerd beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld, maar alleen als die vragen betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen worden ingediend via de berichtenmodule van Tendered. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen.

Eventuele tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

## 2.8 Prebid meeting

Na de eerste beantwoording van de notavragen wordt er een zogenaamde prebid meeting gehouden. Hier is voor de potentiële inschrijvers een mogelijkheid om meer verdieping van de inhoud te vragen. Dit zorgt mogelijk voor een beter zicht op de inhoud en scope en daarnaast voor betere uitvraag documenten.

Na deze online meeting in Teams zal er een transcriptie worden toegevoegd aan de documenten zodat er een gelijk speelveld ontstaat voor alle aanbieders.

Het is niet de bedoeling tijdens deze sessie vragen te stellen over zaken anders dan de inhoud van de dienst en de scope. Alle andere vragen horen thuis in de notaronde.

Naar aanleiding van de beantwoording van de eerste nota en de prebid meeting mogen uitsluitend verduidelijkingsvragen worden gesteld in de laatste notaronde.

Er wordt na de eerste nota een toelichting gepubliceerd met de link en de spelregels. Zie planning voor datum en tijdstip.



## 2.9 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door de Kamer van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen bij hun inschrijving een schriftelijke bevestiging te voegen waarin wordt verklaard, dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

## 2.10 Voorbehoud

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op elk moment de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

## 2.11 Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden. Eventuele kosten en/of schaden welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan inschrijver) zijn voor risico van inschrijver.

## 2.12 Vertrouwelijkheid

Aanbestedende dienst behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Inschrijvingen worden niet geretourneerd maar na verstrijken van de beroepstermijn (zes maanden na ondertekening van de overeenkomst) verwijderd. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

## 2.13 Vormvereisten

Hieronder zijn de vormvereisten aan de inschrijving opgenomen:

### 2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Daar waar brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

### 2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via Tendered, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	PDF
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA < naam inschrijver>	PDF/Tendered module
Demo sessie	Toelichting op de user stories	Individuele online demo



Antwoorden op open vragen	Antwoorden <naam inschrijver>	Word
Prijzenblad	Prijs < naam inschrijver>	Excel

Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen en de prijs in te dienen, zonder gebruikmaking van opmaak die het kopiëren bemoeilijkt.

Door een inschrijving te doen verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle gestelde eisen en voorwaarden behorend bij deze aanbesteding.

### 2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Met betrekking tot de beantwoording van de open vragen dienen inschrijvingen te voldoen aan het maximale aantal pagina's, in Arial 10, dat gegeven is per vraag. Indien inschrijver meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Alleen de eerste pagina van het door inschrijver gegeven antwoord zal worden beoordeeld.

### 2.14 Inschrijving in combinatie

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Aanbestedende dienst wenst gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor Aanbestedende dienst is.

### 2.15 Gestanddoening

Inschrijver dient zijn inschrijving 90 dagen gestand te doen.

### 2.16 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding aan [aanbesteding.klachtenloket@rocva.nl](mailto:aanbesteding.klachtenloket@rocva.nl).

Een klacht wordt binnen tien (10) werkdagen behandeld. Uitzonderingen hierop zijn (school-) vakantieperiodes, waardoor deze tien (10) werkdagen niet haalbaar is. Aanbestedende dienst heeft dan een langere doorlooptijd van de klacht nodig.

### 2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Conceptovereenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (alleen CDP)
3. Algemene Inkoopvoorwaarden 190902 RAIIV 2019 (2020) - IT
4. Prijzenblad
5. Verwerkersovereenkomst MBO model
6. Programma van Eisen
7. User stories
8. Contact informatie (na gunning)
9. Referentieformulier (na gunning)





### 3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

#### 3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers kunnen verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Voor deze aanbesteding worden alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet gehanteerd. De uitsluitingsgronden zijn in het UEA opgenomen in Deel III, onderdeel A en B. Inschrijvers kunnen verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- a) Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
- b) Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- c) Vervalsing van de mededinging
- d) Belangenconflict in de zin van artikel 1.10b van de Aanbestedingswet 2012
- e) Betrokken bij de voorbereiding (art. 2.51)
- f) Betaling belasting en premies
- g) Onrechtmatige beïnvloeding

Het UEA is aangemaakt middels de UEA module in het dashboard van TenderNed. Dit Bestand is in een xml- en pdf-bestand automatisch toegevoegd aan de map aanbestedingsdocumenten. Ondernemingen hebben vervolgens de mogelijkheid om in hun dashboard het gegenereerde UEA in te vullen. U kunt deze printen, ondertekenen en gescand toevoegen bij de inschrijving.

#### 3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De voor deze aanbesteding relevante geschiktheidseisen zijn weergegeven in de volgende sub paragrafen.

##### 3.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Ten aanzien van de financiële en economische draagkracht van inschrijvers geldt onderstaande eis:

Inschrijver is afdoende verzekerd voor de van ROC inkoopvoorwaarden (artikel Aansprakelijkheid) afwijkende bedragen, te weten € 2.500.000 voor de aansprakelijkheid per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000 per contractjaar

##### 3.2.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Ten aanzien van de technische- en beroepsbekwaamheid van inschrijvers geldt onderstaande eis. De eis houdt verband met de vereiste competentie voor uitvoering van de opdracht:



- Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties zoals eerder in dit document genoemd.

### 3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het bijgevoegde UEA kunnen inschrijvers verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en dat wordt voldaan aan de geschiktheidseisen.

Binnen tien (10) werkdagen na het communiceren van het gunningsbesluit dient de inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt de volgende bewijsstukken overleggen:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is.
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 lid 2 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn. (Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.)
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is.
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van Opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat Inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetenties. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. In het geval van meerdere competenties mogen deze ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een verzekeringspolis waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag.
- Een ISO27001 certificaat of gelijkwaardig. Andere gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien ondernemer het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is, moet ondernemer bewijzen dat hij voldoet aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.



## 4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, hetgeen betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving. Vragen zijn bedoeld om antwoorden te verkrijgen die beoordeeld zullen worden als (sub)gunningscriterium.

### 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

De uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht zijn opgenomen in het programma van eisen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht.

Inschrijver verklaart door in te schrijven dat inschrijver onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoet.

### 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht (kwaliteit)

U treft deze vragen aan in het separate Programma van Eisen

In het Programma van Eisen worden open vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven. Antwoorden zullen worden beoordeeld als subgunningscriterium kwaliteit (80%).

Totaal Gunningscriteria:

	Vraag	Weging in %	Maximaal aantal punten	Maximaal aantal A4 pagina's
0	SDG 17 partnerschap	0	0	4
1	User story's	50,0 %	400	Online demo
2	Plan van aanpak en implementatie	31,3 %	250	5
3	Sustainable Development Goal SDG 13 klimaat actie	9,4 %	75	1
4	Functionele wensen	9,4 %	75	2
	<b>Totaal</b>		<b>800</b>	<b>12</b>

In te leveren buiten beoordeling:

Vraag:	Naam document	Maximaal aantal pagina's
Concept SLA	SLA <naam inschrijver>	n.v.t.
Exit strategie	Alleen winnende partij	n.v.t.
Referentie	Alleen winnende partij	n.v.t.
Verwerkersovereenkomst	Alleen winnende partij	n.v.t.

### 4.3 Prijs

Voor het indienen van prijzen wordt inschrijver verwezen naar het prijzenblad. Het ingediende prijzenblad wordt beoordeeld als subgunningscriterium prijs (20%).

De navolgende tarieven worden uitgevraagd in het prijzenblad:

**Variabele kosten** (per jaar)

TCO kosten (verbijzonderd naar de diverse onderdelen)

Optie extra trainingskosten

**Eenmalige kosten:**

Implementatie kosten voor alle kosten tot en met de definitieve acceptatie;

Uurtarief voor eventueel meer- of minderwerk;

Trainingskosten gedurende looptijd na in bedrijfstelling.



De eventueel genoemde aantallen zijn fictief en er kunnen hieraan geen rechten aan worden ontleend!

Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

#### 4.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.



## 5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

### 5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst aan het voldoen aan de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

### 5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver kan verklaren te voldoen aan de minimumeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

### 5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht worden de antwoorden op de vragen beoordeeld, inclusief de demo ten behoeve van de user story's. Dat gebeurt aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader.

Score	Kenmerken beantwoording
0	De inschrijver geeft bijna geen antwoord op de vraag of geeft in zijn antwoord aan niet te voldoen aan de doelstelling achter de vraag.
1/4	De inschrijver geeft in zijn antwoord deels antwoord op de vraag en/of deels invulling aan de doelstelling achter de vraag en/of uit het antwoord blijkt dat de inschrijver daarop één of meer beperkingen inbrengt.
2/4	De inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en geeft hierbij geen nadere toelichting, óf de inschrijver geeft invulling aan de doelstelling achter de vraag en geeft hierbij een toelichting waaruit niet blijkt dat de inschrijver meerwaarde biedt ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.
3/4	Het antwoord van de inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij, onder bepaalde omstandigheden of in bepaalde situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.
4/4	Het antwoord van de inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij, onder alle omstandigheden of in alle situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.

### 5.4 Beoordeling van de prijs

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht worden de prijzen beoordeeld. Dat gebeurt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.



De inschrijver met de laagste prijs ontvangt 200 punten. De aantallen punten voor overige inschrijvers worden daarvan afgeleid met de formule:

$(\text{laagste prijs} / \text{prijs van de inschrijver}) * \text{maximaal te behalen punten voor prijs}$

Als na controle van de bewijsstukken blijkt dat de winnende inschrijver niet kan voldoen aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, dient er een nieuwe winnende inschrijver geselecteerd te worden. Als de initiële winnende partij de laagste prijs heeft ingediend, is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt dan gecommuniceerd in de initiële gunningsbeslissing. De kwaliteit blijft door het absolute beoordelingskader gelijk aan de eerder gecommuniceerde score en motivering. Er zal een herbeoordeling op prijs plaatsvinden middels de gestelde formule en na herbeoordeling worden de inschrijvers gerangschikt en zal de gunningsbeslissing opnieuw verzonden worden.

### 5.5 Rangschikking

De scores voor kwaliteit, gebaseerd op de antwoorden op de vragen en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Prijs	Kwaliteit
20 %	80 %

De inschrijvingen worden gerangschikt, waarbij de inschrijver met het hoogste aantal punten voor prijs en kwaliteit op de eerste plaats staat.

Wanneer er twee inschrijvers op de eerste plaats belanden, wordt opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit behaald hebben, zal de winnende partij bepaald worden door middel van loting.



## 6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de winnende inschrijver een gunningsbericht verstuurd. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing wordt aangegeven aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Na ontvangst van een afwijzingsbrief kan een afgewezen inschrijver bezwaar aantekenen. Dat dient te gebeuren voor afloop van de in de planning van deze aanbesteding standstill termijn. Inschrijver kan bezwaar maken door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Amsterdam.

De inschrijving van de als eerste gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd. Indien onomstotelijk vast komt te staan dat aan alle vereisten is voldaan wordt, indien bezwaar van afgewezen inschrijvers uitblijft, de overeenkomst getekend na afloop van de standstill termijn. Indien blijkt dat niet aan alle vereisten wordt voldaan wordt de inschrijving van de tot dan toe als eerste gerangschikte inschrijver uitgesloten. Vervolgens worden de overgebleven inschrijvingen opnieuw gerangschikt en worden aangepaste gunnings- en afwijzingsbrieven verzonden waarin wordt bekend gemaakt dat de op dat moment als eerste gerangschikte inschrijver de opdracht krijgt gegund. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen de bekendgemaakte voorgenomen gunningsbeslissing, dient de inschrijver hiertegen op te komen binnen 20 kalenderdagen na bekendmaking door betekening van een kort geding. Eerder genoemde termijn is een vervaltermijn hetgeen betekent dat indien inschrijver/gedagigde na ommekomst van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure zal aanbestedende dienst een procesverbaal van gunning opstellen.