

Offerteaanvraag ten behoeve van de Europees openbare aanbesteding

Software ondersteuning exploitatie dienstverlening

Ten behoeve van SRO servicecentrum B.V.



Datum: 12-04-2022

INHOUDSOPGAVE

Begripsbepalingen.....	5
Inleiding.....	7
1.1. Beschrijving organisatie aanbestedende dienst.....	8
1.2. Aanleiding en doel van de aanbesteding	8
1.3. De visie van SRO op haar exploitatiedienstverlening.....	8
1.3.1. Zwembaden & het Klimbos	9
1.3.2. Accommodatieverhuur	10
1.3.3. Retentiemanagement	10
1.3.4. Duurzaamheid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.3.5. Duurzaamheid	10
1.3.6. Data-gedreven werken.....	11
1.3.7. De moderne werkplek.....	11
1.3.8. Security & Privacy.....	11
1.3.9. Cloudstrategie	11
1.3.10. ICT.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.3.11. Subsidieregelingen	11
1.4. Het maatschappelijk speelveld van SRO	11
1.4.1. Gemeenten	11
1.4.2. Scholen	12
1.4.3. Verenigingen	12
1.5. Feiten cijfers	12
1.5.1. Zwembaden.....	12
1.5.2. Sportaccommodaties	12
1.6. Omschrijving van de opdracht	12
1.6.1. Doelstelling van de opdracht	12
1.6.2. Randvoorwaarden voor inschrijving	13
1.6.3. Omschrijving van de opdracht Zwembadexploitatie PERCEEL 1.....	14
1.6.4. Omschrijving van de opdracht verhuur en toegang sportaccommodaties PERCEEL 2	14
1.7. De Overeenkomst	15
2. Aanbestedingsprocedure	16
2.1. Aanbestedingsprocedure	16
2.2. Aanbestedingsplatform.....	16
2.3. Aandachtspunten	16
2.4. Beoogde planning	17
2.5. Nota van inlichtingen	17
2.6. Klachten	17

2.7.	Informatie over verplichtingen Inschrijvers	18
2.8.	Inschrijfvoorwaarden	18
2.9.	Indienen van de Inschrijving	19
2.10.	Vorm en inhoud van de Inschrijving.....	19
2.11.	Storingen	20
2.12.	Beoordelingsprocedure.....	20
2.13.	Gunningsbeslissing.....	20
2.14.	Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen	21
2.14.1.	Aanmelden als samenwerkingsverband (combinatie)	21
2.14.2.	Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s) met beroep op draagkracht	22
2.14.3.	Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s) zonder beroep op draagkracht.....	22
3.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	23
3.1.	Inleiding.....	23
3.2.	Uitsluitingsgronden.....	23
3.3.	Geschiktheidseisen.....	23
3.3.1.	Inschrijving Handels- en Beroepsregister	24
3.3.2.	Financiële en economische draagkracht.....	24
3.3.3.	Technische bekwaamheid – Referentie	25
4.	knock-out criteria	27
4.1.	Eisen uit het Programma van Eisen.....	27
4.2.	Klantreizen	27
4.3.	Social return	27
4.4.	Eisen aan de contractvoorwaarden	27
4.4.1.	Concept Overeenkomst.....	27
4.4.2.	Algemene voorwaarden	27
4.4.3.	Concept verwerkersovereenkomst	27
5.	Gunningscriteria.....	28
5.1.	Gunningscriterium.....	28
5.2.	Sub-gunningscriterium G1 Prijs.....	28
5.3.	Beoordeling sub-gunningscriteria G1 Prijs	29
5.4.	Sub-gunningscriterium G2 Kwaliteit	30
5.4.1.	G2.1 Plan van Aanpak.....	30
5.4.2.	Beoordeling G2.1 Plan van Aanpak	31
5.4.3.	Beoordeling G2.2 Programma van Eisen.....	34
5.4.4.	Beoordeling G2.3 Service Level Agreement	34
5.5.	Fasen beoordeling per perceel.....	34
5.5.1.	Demonstratie aangeboden oplossing	35
5.6.	Toekenningsmethodiek.....	35
6.	Dank en succes!.....	37

Bijlagen.....	38
Bijlage A – Beschrijving en samenvatting marktconsultatie	
Bijlage B – Prijzenblad	
Bijlage C – Vragen- en opmerkingenformulier	38
Bijlage D – Uniform Europees Aanbestedingsdocument	38
Bijlage E – Verklaring Combinatie	38
Bijlage F – Verklaring Middelen Derde	38
Bijlage H – Referentieformulier.....	38
Bijlage I – Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed.....	38
Bijlage J – Programma van Eisen SRO	38
Bijlage K – Concept Overeenkomst	38
Bijlage L – Algemene Inkoopvoorwaarden SRO	38
Bijlage M – GIBIT 2016	38
Bijlage N – Concept verwerkersovereenkomst	38
Bijlage O – Klantreizen	38
Bijlage P - Accomodatielijst	38

BEGRIPSBEPALINGEN

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	SRO servicecentrum B.V., Soesterweg 556, 3812 BP, Amersfoort
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door SRO zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, de Offerteaanvraag, de technische specificaties, de Nota('s) van Inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten, informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en aanvullende documenten.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als Aw.
Offerteaanvraag	Dit document, zijnde de Offerteaanvraag van SRO servicecentrum B.V. ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure, met inbegrip van de bijlagen en van de Nota('s) van Inlichtingen.
TenderNed	Het elektronisch hulpmiddel wat gebruikt wordt in deze aanbesteding.
Geschiktheidseisen	Eisen waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
Inschrijver	De Ondernemer of het samenwerkingsverband van ondernemers die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Overeenkomst zoals beschreven in deze Offerteaanvraag. Voor Inschrijver kan waar van toepassing ook Inschrijvers of een samenwerkingsverband van ondernemers worden gelezen.
Inschrijving	Offerte ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke reactie van SRO servicecentrum B.V. op geanonimiseerde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde ondernemers. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag.
Opdracht	De dienst welke onderwerp is van de aanbestedingsprocedure zoals beschreven in deze Offerteaanvraag.
Opdrachtgever	SRO servicecentrum B.V.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst zal aangaan.
Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten voor de diensten.
Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de levering/dienst staat beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw, en de door de Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de AW 2012 verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aanbestedingswet 2012. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de Aanbestedingsdocumenten gestelde Geschiktheidseisen.
--	--

Verder zijn de definities zoals zijn omschreven in artikel 1.1 Aw van toepassing.

INLEIDING

Voor u ligt de Offerteaanvraag voor de Europese openbare aanbesteding Software ondersteuning exploitatiedienstverlening ten behoeve van SRO servicecentrum B.V.

Onderstaande CPV code(s) is (zijn) van toepassing op onderhavige aanbesteding:

- *Algemene softwarefaciliteiten 48771000-3*
- *Diensten in verband met software 72260000-5*
- *Diensten voor ontwikkeling van diverse software en computersystemen 72212900-8*
- *Diensten voor ontwikkeling van IT-software 72212517-6*
- *IT-software 48517000-5*
- *Leveren van software 72268000-1*
- *Ontwikkeling van gebruikersspecifieke software 72230000-6*
- *Ontwikkeling van software 72262000-9*

Voor deze aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van een elektronisch hulpmiddel, namelijk www.TenderNed.nl. Communicatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen te allen tijde elektronisch te geschieden via dit platform. Voor de instructie van het gebruik van dit platform wordt verwezen naar www.tenderNed.nl.

De opbouw van deze Offerteaanvraag is als volgt:

In hoofdstuk 1 **Organisatie en aan te besteden Opdracht** wordt ingegaan op het onderwerp en doel van de aanbesteding en een korte beschrijving gegeven van SRO servicecentrum B.V.

In hoofdstuk 2 **Aanbestedingsprocedure** wordt ingegaan op de procedure en de voorschriften voor Inschrijving. In dit hoofdstuk is ook een globale planning van het aanbestedingstraject opgenomen. Tevens is uiteengezet op welke wijze de (getrapte) beoordeling van de Inschrijvingen zal plaatsvinden.

In hoofdstuk 3 **Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen** komen de vormvereisten, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen voor de kwalificatie van de Inschrijvers aan de orde.

In hoofdstuk 4 **Programma van Eisen** komen de uitvoeringseisen en contractvoorwaarden aan de orde.

In hoofdstuk 5 **Gunningscriterium** wordt ingegaan op het voor deze aanbesteding geldende gunningscriterium en wordt deze verder uitgewerkt.

Verder zijn in deze Offerteaanvraag verwijzingen naar bijlagen opgenomen. Deze bijlagen zijn opgenomen in TenderNed.

1. Organisatie en aan te besteden Opdracht

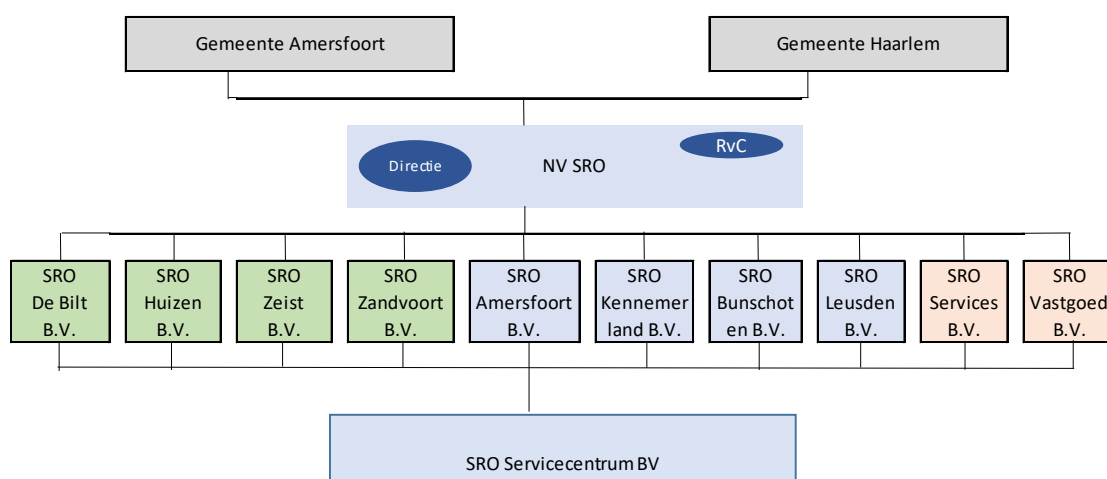
1.1. BESCHRIJVING ORGANISATIE AANBESTEDENDE DIENST

SRO servicecentrum B.V. (hierna: SRO) ondersteunt gemeenten bij het realiseren van hun doelstellingen op het gebied van sport, vrije tijd en beheer van gemeentelijk vastgoed. Daarmee stelt SRO sportverenigingen, onderwijsinstellingen en maatschappelijke organisaties in staat om hun maatschappelijke functie uit te oefenen. Ook verzorgt SRO diverse projecten en programma's op het gebied van sport en bewegen. SRO beheert, onderhoudt en verhuurt niet alleen zwembaden, sportaccommodaties, sportparken en gemeentelijk vastgoed maar verzorgt ook de leveringverlening daaromheen.

Tot SRO behoort:

1. het beheer en de exploitatie van sport- en maatschappelijke voorzieningen;
2. het beheer en onderhoud van gemeentelijk vastgoed;
3. sportstimulering; en
4. de bouwbegeleiding bij renovatie en kleinschalige bouwprojecten.

Weergave juridische organisatie NV SRO:



Meer informatie treft u aan op de website: www.sro.nl.

1.2. AANLEIDING EN DOEL VAN DE AANBESTEDING

Omdat het contract met de huidige leverancier van afloopt, is SRO op zoek naar een nieuwe leverancier. Omdat de markt zich snel ontwikkelt, heeft SRO allereerst gekeken wat haar toekomstvisie van haar exploitatiedienstverlening. Vanuit deze visie is de aanbesteding geschreven.

In bijlage A is beschreven welke vragen middels een marktconsultatie aan de markt is voorgelegd en is een samenvatting van de marktconsultatie toegevoegd, alvorens de visie van SRO (zie hieronder) en de beoogde aanbestedingsprocedure vorm te geven. Met de resultaten van de marktconsultatie en de beschreven visie van SRO op online dienstverlening is deze aanbestedingsprocedure vorm gegeven.

1.3. DE VISIE VAN SRO OP HAAR EXPLOITATIEDIENSTVERLENING

In deze paragraaf staat de visie van SRO beschreven ten aanzien van haar exploitatiedienstverlening. Dit betreft een beschrijving van de gewenste situatie en betreft voornamelijk contextuele informatie in het licht van deze aanbesteding. SRO is op zoek naar (een) leverancier(s) die vanuit partnerschap meedenken en -werkt aan de realisatie van deze visie. Dit komt terug in het plan van aanpak als onderdeel van de gunningscriteria.

SRO biedt zoveel als mogelijk haar producten en diensten online aan haar klanten aan. Hiervoor biedt SRO haar klanten een digitaal platform waar men producten koopt, diensten reserveert of een accommodatie(deel) huurt en uiteraard deze zaken zoveel als mogelijk direct afrekent. Het is voor klanten van SRO eenvoudig om online voor deze producten en diensten losse, anonieme kaartjes te kopen.

De producten en diensten hebben betrekking op zowel de zwembaden, het klimbos, als op de verhuur van de (sport)accommodaties.

Daarnaast stelt SRO een persoonlijk online portaal voor, alwaar men (gepersonaliseerde) producten en diensten van SRO kan aanschaffen. Dit portaal is te benaderen via de website van SRO, alwaar men ook zaken als de eigen aankoopshistorie, facturen en overeenkomsten terug kan vinden.

Een van de beoogde resultaten van het op deze manier aanbieden van producten en diensten is dat de wachtrijen voor de entree in de zwembaden afnemen. Bovendien komt het huren van een sportaccommodatie op deze manier 24/7 beschikbaar en neemt, vanuit zowel SRO- als klantperspectief, de druk van incidentele huurders op de frontoffice van SRO af.

1.3.1. ZWEMBADEN & HET KLIMBOS

SRO biedt voor haar zwembaden een verscheidenheid aan losse toegangsbewijzen, abonnementen, meerbadenskaarten en zwemlespakketten aan. Deze producten worden vooralsnog verkocht aan de kassa's binnen de verschillende zwembaden. Niet zelden vormen er zich wachtrijen voor de kassa, bijvoorbeeld tijdens populaire zwemuren of activiteiten. Ook het verlengen van abonnementen of meerbadenskaarten en het betalen van termijnen aan de kassa zorgen voor extra drukte.

SRO heeft de ambitie de dienstverlening aan haar klanten te optimaliseren door de verkoop en de betaling van losse toegangsbewijzen, abonnementen, meerbadenskaarten en zwemlespakketten online en via betaalzuilen beschikbaar te stellen. Uitgangspunt daarbij is dat de betaling direct volledig wordt voldaan door middel van een digitale betaalwijze (bijv. iDeal) of pin.

Ook wil SRO de mogelijkheid geven voor het online betalen van termijnen.

Uiteraard enkel indien dit van toepassing is voor het betreffende product. Bijvoorbeeld voor zwemlespakketten.

Naast de aanschaf van producten kan een klant zijn of haar (bijna) verlopen abonnement of zijn of haar (bijna) verbruikte meerbadenskaarten ook online verlengen of opwaarderen.

Met een geldig en betaald product, kan de klant via een tourniquet eenvoudig de zwemzaal of het klimbos betreden, zonder tussenkomst van een kassa (medewerker).

Het karakter van de entree van de zwembaden verandert; de medewerker(s) bij de entree krijgt meer het karakter van een gastheer/-vrouw. Zij krijgen een hospitality functie rondom de entree van de accommodatie. Klanten kunnen bij deze medewerker terecht voor vragen over bijvoorbeeld activiteiten of de zwemles.

Hierdoor worden alle transacties, vooraf via een digitale betaalwijze (bijv. iDeal) of achteraf middels de pinpas of een mobiel-betalen-app, afgehandeld. Er zal dus sprake zijn van cash-less zwembaden.

Leerlingen volg systeem

SRO neemt een leerlingvolgsysteem (LVS) in gebruik dat zorgdraagt voor de lesadministratie van de zwembaden enerzijds en anderzijds de ouders/verzorgers en hun kinderen online informeert over de voortgang van hun kind. De instructeur legt tijdens de zwemles, met behulp van een tablet of een ander device, eenvoudig de ontwikkeling van de zwemvaardigheden van de leerlingen vast. Via een online portaal kunnen ouders/verzorgers en kinderen de voortgang volgen.

SRO wil zo optimaal mogelijk met haar klanten kunnen communiceren: reactief en proactief. Berichten die informatief van aard zijn, maar ook bijvoorbeeld berichten welke betrekking hebben op kledingzwemmen of afzwemmen. Hierbij kan worden gedacht aan e-mail, push-, SMS- of Whatsappberichten.

Horeca kassa

Op de locaties waar SRO de horeca verzorgt is de ambitie om deze zoveel mogelijk te integreren met haar overige dienstverlening op de betreffende locatie. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan samengestelde artikelen voor arrangementen. Bijvoorbeeld voor een combinatie van zwemmen, lunchen en parkeren.

Belangrijk is ook de mogelijkheid om onderscheid te kunnen maken tussen werkelijke verkoop (omzet), derving en eigen gebruik (representatiekosten). SRO wil op deze wijze grip houden op en inzicht in de verkoop van de horecaproducten.

1.3.2. ACCOMMODATIEVERHUUR

SRO wil de incidentele accommodatieverhuur en eventuele mutaties op de seizoensverhuur zoveel mogelijk online laten plaatsvinden, door de huurder zelf. Door een potentiële huurder de mogelijkheid te bieden online een accommodatie(deel) te huren, neemt vanuit zowel SRO- als klantperspectief de druk op de frontoffice van SRO af. Zo heeft een huurder 24/7 inzicht in de beschikbaarheid van de sportaccommodaties en kan men ook buiten kantoortijden een accommodatie(deel) huren.

De huurder krijgt een helder inzicht in de beschikbaarheid van een accommodatie(deel) op een bepaalde dag of over een bepaalde periode. In enkele eenvoudige stappen kan de huurder een reservering vastleggen en betalen.

SRO maakt daarbij gebruik van een elektronisch toegangssysteem en wil deze blijven inzetten en verder uitbreiden.

Onder voorwaarde dat er sprake is van een door de huurder gehuurde periode, kan de huurder met behulp van bij voorkeur een app, QR- of barcode de accommodatie betreden. Voor onbeheerde accommodaties is de tussenkomst van een beheerder alsmede het ophalen van sleutels niet meer nodig. De mogelijkheid voor de huurder om, zonder tussentijds naar de entree te hoeven lopen, de deur op afstand te openen wil SRO blijven handhaven in de nieuwe situatie.

SRO is in het bijzonder benieuwd hoe inschrijver dit zou ondersteunen bij relatief grote verenigingen, waarbij het veelal meerdere leden zijn die huren. Dit graag opnemen bij de uitwerking van het Plan van Aanpak (PvA)..

1.3.3. RETENTIEMANAGEMENT

SRO wil proactief acteren op het binden van haar zwembad- en verhuurklanten en daarmee kunnen anticiperen op veranderende behoeftes en wensen uit de markt.

SRO wil in de toekomst een nog grotere bijdrage leveren aan het in beweging houden en brengen van haar klanten. Dit vanuit het gedachtengoed van “community building” en het vervullen van een proactief stimulerende rol. Met behulp van een app helpt SRO haar klanten maar juist ook de klanten onderling om hun doelen te bereiken.

Onze klanten worden daarbij lid van de SRO community, waarbij ze via pushberichten proactief worden gestimuleerd om meer te gaan sporten. Zowel binnen de omgeving waar ze dat al doen (bijv. fitness) als ook bij andere locaties en sporten (bijvoorbeeld dichterbij werk, op basis van veel voorkomende locaties of juist niet alleen fitness maar ook zwemmen als dit op dezelfde locatie mogelijk is).

Binnen het platform worden onze klanten ook enthousiast gemaakt om meer te gaan sporten.

1.3.4. DUURZAAMHEID

SRO onderneemt zo duurzaam mogelijk. Voor SRO is duurzaamheid in dit geval het duurzaam beheer en exploiteren van gemeentelijk vastgoed en daardoor bij te dragen aan een beter milieu. SRO streeft er naar om bij alle te leveren diensten duurzaam te exploiteren. Dat kan op verschillende manieren. Zo proberen wij ons energie verbruik te reduceren. Bij de panden die in het beheer zijn van SRO worden in het onderhoud, daar waar mogelijk, verduurzamingsmaatregelen meegenomen. Afval wordt gescheiden op alle in het beheer zijnde

locaties van SRO. Maar ook creëren wij bewustwording bij onze gebruikers ten aanzien van energieverbruik, waterbehandeling (douchen voor het zwemmen etc.) en bewustwording van onze medewerkers. Hierbij denken wij ook bijvoorbeeld aan het stimuleren van elektrisch rijden, fietsen, openbaar vervoer etc. Het is een nadrukkelijk streven van SRO om energie zo efficiënt mogelijk te gebruiken; inzet van verwarming en licht alleen in combinatie met werkelijk gehuurde momenten. Dit vraagt op termijn een koppeling tussen de oplossing voor de accommodatieverhuur, als onderdeel van deze aanbesteding, en een oplossing voor het gebouwenbeheer. Dit is echter op dit moment nog niet van toepassing en SRO staat open voor passende voorstellen om deze ambitie te realiseren.

1.3.5. DATA-GEDREVEN WERKEN

SRO wil adequate beslissingen kunnen nemen en onderbouwen op basis van juiste/ complete en actuele informatie. Daarnaast wil SRO de informatiebehoefte van haar klanten en gebruikers kunnen voorzien door het bieden van relevante dashboards/rapportages (denk aan omzetprestatie/aantal bezoekers per accommodatie etc.). De dienstverlening van SRO zal bovendien efficiënter en persoonlijker worden bij het gebruik van data.

1.3.6. DE MODERNE WERKPLEK

SRO wenst een moderne werkplek. De moderne werkplek is een werkomgeving waarin bedrijf kritische applicaties geïntegreerd en gekoppeld zijn. Deze werkomgeving is uiterst flexibel en maakt het mogelijk om de werkplek op maat in te richten voor de verschillende medewerkers en rollen (te definiëren in persona's) in de organisatie.

1.3.7. SECURITY & PRIVACY

SRO heeft ambitie is adequate bescherming van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatievoorziening en zorgvuldige omgang van persoonsgegevens.

1.3.8. CLOUDSTRATEGIE

SRO heeft een duidelijke "Cloud, tenzij..." strategie: In lijn met de algemene ontwikkeling op ICT-gebied ziet SRO de voordelen van Cloudapplicaties, en heeft SRO de ambitie om steeds meer gebruik te gaan maken van de mogelijkheden die de Cloud biedt. Een "Cloud, tenzij..." strategie betekent dat er altijd eerst gekeken zal worden naar mogelijke SaaS (Software as a Service) oplossingen als antwoord op een business-behoefte.

1.3.9. SUBSIDIEREGELINGEN

Mensen met weinig financiële draagkracht, krijgen de mogelijkheid om gebruik te maken van subsidieregelingen. Voorbeelden hiervan zijn: Jeugd Sportfondsen (JSF), de U-pas (Utrecht-pas) en regelingen voor asielzoekers. Hieraan ligt een administratief proces ten grondslag, van aanvraag tot toewijzing, dat buiten SRO plaatsvindt. Het uiteindelijke gebruik van de subsidieregelingen als betaalmiddel vraagt in de huidige situatie veel handmatige handelingen. SRO streeft er naar om deze handelingen zoveel mogelijk te automatiseren door gebruik te maken van koppelingen met platformen die de authenticatie en de financiële transacties ondersteunen en afhandelen. Een voorbeeld hiervan is het platform van Intersolve ([Stadspas: U-pas - Intersolve](#)).

1.4. HET MAATSCHAPPELIJK SPEELVELD VAN SRO

Bovenstaand beschreven ambitie wenst SRO te realiseren binnen het maatschappelijk speelveld waarin zij acteert. Hieronder, als context, een korte beschrijving van dit speelveld.

1.4.1. GEMEENTEN

Samen met gemeenten en gebruikers zorgt SRO voor het goed onderhouden van, vitaal en toekomstbestendig maatschappelijk vastgoed.

Samen met gemeenten én met de gebruikers van het gemeentelijke vastgoed wordt bepaald wat de wensen

zijn voor het maatschappelijk vastgoed. En hoe SRO zowel de gemeenten, de eigenaren van het gemeentelijk vastgoed als de gebruikers van het vastgoed vanuit haar expertise het beste kan ontzorgen en ondersteunen.

1.4.2. SCHOLEN

Het onderwijs, de sportverenigingen, de sportaanbieders, het welzijnswerk en de GGD zijn belangrijke partners met een gezamenlijk doel: het geven van extra aandacht aan kinderen die nog niet deelnemen aan sportactiviteiten of van wie de motorische vaardigheden verder ontwikkeld kunnen worden. SRO is de spin in het web van projecten die bijdragen aan de realisatie van dit doel.

1.4.3. VERENIGINGEN

Het besturen van een sportvereniging vraagt veel. Verscherpte regelgeving, hogere kosten en minder vrijwilligers maken het er niet gemakkelijker op. Besturen is soms een fulltime klus.

Het verenigingsleven in Nederland leunt zwaar op vrijwilligers. Soms is het daardoor lastig om processen op professionele manier te laten verlopen. Denk aan het beoordelen en vergelijken van contracten met toeleveranciers en de besprekingen tussen huurder en verhuurder.

SRO ondersteunt verenigingen door het zoveel als mogelijk digitaliseren en automatiseren van haar dienstverlening, waardoor processen zo effectief en efficiënt mogelijk verlopen. Bijvoorbeeld het online inplannen van de seizoensverhuur, digitaal akkoord geven op de algemene voorwaarden en het, binnen een eigen verenigingsportal, voeren van de leden- en toegangsadministratie tot de eigen (sport-)locatie.

SRO biedt kortweg begeleiding bij het faciliteren en uitvoeren van verenigingstaken. De vereniging behoudt de regie, wij stemmen af wat nodig is. Een dergelijk flexibel partnership zorgt voor een gezond, schoon, heel en veilig sportklimaat voor de bezoekers.

1.5. FEITEN CIJFERS

1.5.1. ZWEMBADEN

- SRO exploiteert 12 zwembaden
- 5 Van deze zwembaden hebben op dit moment al tourniquets ten behoeve van de toegangscontrole
- In de overige zwembaden komen alle bezoekers nu nog langs de kassa om toegang te verkrijgen
- SRO kent op dit moment 200 abonnementsvormen, waarvan er in 2019 30.000 zijn verkocht
- SRO kent op dit moment 100 losse verkoopproducten waarmee toegang tot een zwembad kan worden gekregen, in 2019 zijn er hiervan 305.000 verkocht
- SRO kent op dit moment 185 gebruiksproducten in relatie tot bewegingsprogramma's, in 2019 zijn er hiervan 55.500 verkocht
- In 2019 trokken de zwembaden gezamenlijk 1.370.000 bezoekers
- SRO maakt een onderscheid naar 15 type bezoekers, op basis van leeftijd, statushouder, woonplaats/-gemeente, type activiteit en doelgroep (onderwijs, vereniging, etc.)
- De zwembaden liggen verspreid over 7 gemeenten
- SRO exploiteert op 6 locaties de horeca

1.5.2. SPORTACCOMMODATIES

- 88 verhuurbare binnensportlocaties waarvan 68 bij SRO in beheer. SRO exploiteert 41 buitensportaccommodaties
- De (sport-)accommodaties liggen verspreid over 5 gemeenten
- De (sport-)accommodaties kennen 30 paslezers waarmee de toegang wordt geregeld
- Deze toegang is met behulp van een app te bedienen

1.6. OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

1.6.1. DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT

SRO heeft als doel te komen tot het verwerven een softwareoplossing ter ondersteuning van haar gehele exploitatiedienstverlening. Uitgangspunt is dat de huidige hardware (o.a. horeca-kassa's, scanners, tourniquets,

toegang tot sportaccommodaties) in gebruik blijft en vanuit de te verwerven oplossing aangestuurd wordt. Zie voor de vereisten hiertoe in het Programma van Eisen.

SRO heeft deze opdracht opgedeeld in 2 percelen, afgestemd op haar dienstverlening en werkwijze. Voor de verdeling in percelen is gekozen omdat SRO opteert voor een best-of-breed benadering; het betreft specifieke en specialistische dienstverlening waarvoor SRO opzoek is naar een zo optimaal en passend mogelijke oplossing gerelateerd aan deze opdrachtschrijving en het programma van eisen.

Om tot de gewenste integrale oplossing te komen is SRO voornemens om één of meerdere partijen te contracteren die deze oplossing realiseren.

De indeling naar percelen is tevens ingegeven door huidige markt, die een gekenmerkt wordt door een samenstelling van partijen die zowel de gehele scope van deze aanbesteding kunnen bedienen als best-of-breed partijen die gespecialiseerd zijn in delen van deze scope. SRO wens alle relevante marktpartijen een realistische mogelijkheid bieden op gunning van het geheel of een deel van de beschreven opdracht.

De oplossingsrichting en percelen zijn in onderstaand figuur opgenomen.

De percelen betreffen:

1. Zwembadexploitatie (incl Klimbos) met een Les- & Leerlingenvolgsysteem en horecakassa's
2. Verhuur en Toegang sportaccommodaties

In de zwembaden raken de percelen elkaar. In alle zwembaden komen tourniquets te staan. Deze geven toegang tot het zwembad op basis van de verkochte tickets. De plaatsing, het onderhoud behoort ook toe aan de opdracht Zwembadexploitatie. De verhuur van onze sportaccommodaties vindt plaats in de software van perceel 2. In onze zwembaden vindt ook verhuur plaats aan verenigingen en andere huurders. Dit is vastgelegd in de software uit perceel 2. De tourniquets uit perceel 1 dienen ook aangestuurd te worden op basis van de gegevens uit perceel 2. In de werking van de tourniquets in de zwembaden dienen de leveranciers van perceel 1 en 2 dus samen te werken.

Daarnaast dienen de verhuurgegevens uit de software van perceel 2 gekoppeld te kunnen worden aan het activiteitenrooster uit perceel 1. Dit voorkomt potentieel dubbel gebruik. Dit gebeurt bij voorkeur automatisch.

1.6.2. RANDVOORWAARDEN VOOR INSCHRIJVING

1. Bij inschrijving gaat inschrijver akkoord met een leveringsverplichting per perceel. Gunning, door SRO, zal namelijk per perceel geschieden. Dit betekent dat inschrijver die zich voor beide percelen inschrijft mogelijkwijs geen gunning verleend krijgt voor beide percelen waarop zij heeft ingeschreven.
2. SRO verwacht dat inschrijver(s) naast de verantwoordelijkheid voor het leveren van een of beide percelen ook zorg draagt voor:
 - De implementatie van de betreffende perce(e)l(en), omvattend de installatie, configuratie en inrichting, op locatie(s) bij SRO;
 - De migratie van data vanuit het huidige systeem. SRO acht leverancier(s) verantwoordelijk voor een goede voorbereiding van en tijdige aanvraag van datamigraties. SRO heeft tijd nodig om de data te valideren, op te schonen en beschikbaar te stellen;
 - De realisatie van betrouwbare, correcte en tijdige data-uitwisseling met aanpalende systemen;
 - Een implementatie- en projectmethodiek en daaraan gekoppelde planning, binnen de in deze uitvraag meegegeven kaders en die aansluit op de in dit document beschreven typering van de SRO-organisatie en de context waarin zij functioneert;
 - Het onderhoud van het desbetreffende systeem en levering conform de Service Level Agreement.
 - Het verlenen van gebruikersondersteuning, zowel in de vorm van opleidingen en trainingen ten behoeve van het functioneel beheer en het gebruik van het systeem als ad hoc operationeel gedurende de implementatiefase. Laatstgenoemde is onderdeel van de implementatiewerkzaamheden op locatie bij SRO;
 - Het leveren van eventueel benodigd functioneel meerwerk. Meerwerk is enkel toegestaan indien vooraf geaccordeerd door projectgroep en akkoord bevonden (op inzet, doorlooptijd en kosten) door stuurgroep;

- Het leveren van nazorg ten behoeve van het systeem. De nazorg dient uitgewerkt te worden in het plan van aanpak vooraf te worden gebudgetteerd (zie prijzenblad, bijlage B).

In de volgende paragrafen wordt de opdracht per perceel beschreven en uitgevraagd.

1.6.3. OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT ZWEMBADEXPLOITATIE PERCEEL 1

SRO is op zoek naar een oplossing voor de verkoop van al haar producten en diensten, welke betrekking heeft op de exploitatie van haar zwembaden. SRO streeft ernaar om haar klanten zo snel en zo klantvriendelijk mogelijk van dienst te zijn en verwacht daarom dat de geboden oplossing een belangrijke en aantoonbare bijdrage levert aan dit streven.

SRO neemt als specialist in de exploitatie van zwembaden onder zijn hoede, geeft zwemlessen en organiseert andere aqua-activiteiten. SRO zorgt ervoor dat het water altijd warm en schoon is conform de wet- en regelgeving en dat de omgeving binnen en buiten veilig is.

Alle zwembaden hebben de Licentie Zwem-ABC, zodat overal zwemles gegeven wordt voor het Zwem-ABC, het nationale zwemdiploma. SRO ontwikkelt ook nieuwe producten. Vaak doen wij dat in samenwerking met partners. Zo is samen met het bedrijfsleven, de scholen en de gemeente de 'swimexperience' ontwikkeld als alternatief voor het schoolzwemmen. Ook werken wij samen met het CIOS. In Amerena (<https://amerena.nl/>) werken wij met verenigingen en fysiotherapie samen aan nieuwe activiteiten.

SRO exploiteert momenteel 12 zwembaden en onderneemt waarin o.a. de volgende activiteiten plaatsvinden:

- Verhuur zwembad
- Organiseren en geven van zwemlessen en andere doelgroep-activiteiten
- Productverkoop aan zwembadbezoekers:
 - Abonnementen
 - Meer badenkaarten
 - Losse verkoop toegang
 - Zwem(bad) merchandise
- Toegangsbeheer, via:
 - Tourniquets

Het gewenste les- & leerlingvolgsysteem biedt een volledige digitale ondersteuning van het gehele end-to-end zwemlesproces. Van inschrijving tot afzwemmen. Dit inclusief wachtlijsten, inzicht in betalingen en communicatie met ouder/ verzorger en de deelnemers aan de zwemlessen.

Leerlingen volg systeem

In alle zwembaden wordt zwemles gegeven voor het Zwem-ABC, het nationaal zwemdiploma conform de richtlijnen van de Nationale Raad Zwemveiligheid (NRZ). Momenteel wordt de lesadministratie deels op papier vastgelegd.

Horeca kassa

SRO is op zoek naar een kassasysteem voor de verkoop van al haar horecaproducten, welke verkocht worden binnen de diverse horecagelegenheden. SRO streeft ernaar om haar klanten zo snel en zo klantvriendelijk mogelijk van dienst te zijn en verwacht daarom dat het kassasysteem een belangrijke en aantoonbare bijdrage levert aan dit streven. Hoewel voorraadbeheer van toegevoegde waarde kan zijn, is dit niet één van de eisen van SRO.

SRO zorgt ervoor dat de kassa's bemenst zijn en dat de horeca draait. Momenteel beheert SRO 9 kassa's met 30 gebruikers. De kassa 's Dit betreffen diensten en horecaproducten. Het aantal producten verschilt per locatie.

1.6.4. OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT VERHUUR EN TOEGANG SPORTACCOMMODATIES PERCEEL 2

SRO zoekt een oplossing verhuur en toegang voor haar sportaccommodaties. Vanuit deze oplossing dient alle structurele en de incidentele verhuur aan: (sport)verenigingen, particulieren, (basis)scholen en dergelijke

belanghebbenden te kunnen worden gefaciliteerd en vastgelegd. Waarbij de betreffende partijen en personen zoveel als mogelijk zelf, online, haar aanvragen, wijzigingen en, onder voorwaarden, annuleringen van de verhuur van sportaccommodaties regelen. Dit wordt indien nodig ondersteund door de backoffice.

SRO wil via haar website huurders de mogelijkheid bieden om accommodatie(delen) te huren. De oplossing dient daarom ook een onlineverhuursysteem te omvatten, waarmee huurders in staat worden gesteld om op basis van beschikbaarheid een accommodatie(deel) te huren en af te rekenen.

Naast de ondersteuning aan de administratieve kant van de accommodatieverhuur dient de oplossing ook de koppeling met een elektronisch toegangscontrolesysteem te ondersteunen. Dankzij deze koppeling krijgen groepen en individuen enkel toegang tot een accommodatie op basis van werkelijk gehuurde en dus met SRO overeengekomen momenten.

Verenigingen

SRO heeft 68 binnensportaccommodaties en 42 buitensportaccommodaties in beheer. Naast het beheer zorgt SRO voor het onderhoud en de exploitatie, waar onder de (online) structurele en incidentele verhuur aan verenigingen, basisscholen, voortgezet onderwijs en aan particulieren (voor iedereen die een uurtje wil sporten of bewegen).

SRO kent differentiatie in haar tarievenstructuur. Naast onderscheid in tarieven incl. en excl. BTW, maakt SRO ook onderscheid in o.a.:

- Aantal m2
- Klantgroep (commercieel, particulier, sociaal cultureel, etc.)
- Soort inhuur (bijvoorbeeld evenement)
- Type accommodatie (deel)
- Kortingstarieven

1.7. DE OVEREENKOMST

De uitvoering van de Opdracht is gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst (10 augustus 2022), met een looptijd van vijf jaar, met drie opties tot eenzijdige verlengingen door SRO van tweemaal vijf jaar en eenmaal twee jaar. Dat betekent een maximum van 17 jaar. De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door partijen.

2. AANBESTEDINGSPROCEDURE

2.1. AANBESTEDINGSPROCEDURE

De aanbesteding wordt uitgevoerd onder werking van de Aanbestedingswet 2012. De Opdracht wordt aanbesteed door middel van de Europese Openbare procedure overeenkomstig de Delen 1, 2 en 4 van de Aanbestedingswet 2012.

De Europese openbare procedure houdt in dat de kwalificatie en gunning in één fase plaatsvindt, zij het dat er binnen deze procedure wel sprake is van verschillende verrichtingen (toetsen op het niet van toepassing zijn van Uitsluitingsgronden, het voldoen aan de minimum Geschiktheidseisen en het beoordelen van de Inschrijvingen).

2.2. AANBESTEDINGSPLATFORM

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. In het geval van verschillen tussen de informatie uit het systeem van TenderNed en deze Offerteaanvraag, gaat de tekst in deze Offerteaanvraag voor.

Voor vragen die uitsluitend betrekking hebben op de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376 en +31 70 3798899 (buitenland). SRO zal deze vragen en antwoorden niet opnemen en beantwoorden in de Nota van Inlichtingen.

Communicatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de aanbestedingsprocedure dienen te allen tijde elektronisch te geschieden via de berichtenfunctionaliteit TenderNed.

Onderstaand treft u de contactgegevens aan voor de onderhavige aanbestedingsprocedure:

Contactpersoon

Naam: L. van Leusden

Functie: Inkoop en aanbestedingsadviseur

Contactpersoon

Naam: P. van Lambalgen

Functie: Inkoop en aanbestedingsadviseur

Het is niet toegestaan om andere dan bovengenoemde functionaris over deze aanbestedingsprocedure direct dan wel indirect te benaderen zonder toestemming van bovengenoemde contactperso(n)en, op straffe van uitsluiting.

Zie voor een Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed bijlage I.

2.3. AANDACHTSPUNTEN

Van de Inschrijver wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat:

- a. Indien enig door SRO verstrekt document volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevat, de Inschrijver dit bij de vragenronde kenbaar dient te maken. Indien de Inschrijver dit nalaat, heeft de consequentie dat Inschrijver zijn rechten ter zake de tegenstrijdigheid, onjuistheid of onduidelijkheid heeft verwerkt.
- b. Indien de Inschrijver van mening is dat er voor onderdelen in deze Offerteaanvraag verbeteringen en/of alternatieven mogelijk zijn, dan is het van belang dat de Inschrijver dit bij de vragenronde aan de orde stelt. SRO zal vervolgens bepalen of deze verbeteringen/alternatieven acceptabel zijn.
- c. SRO behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Uitdrukkelijk wordt gemeld dat het bewust verstrekken van onjuiste gegevens en het bewust niet of niet volledig verstrekken van gevraagde gegevens leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

2.4. BEOOGDE PLANNING

De beoogde planning van deze aanbesteding is als volgt:

Activiteiten	Datum
Publicatie Offerteaanvraag	12 april 2022
Schouw	26 april 2022
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen	3 mei 2022 voor 12 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen	12 mei 2022
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen - ronde 2	25 mei 2022 voor 12 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen 2	2 juni 2022
Uiterste inleverdatum Inschrijvingen	22 juni 2022 voor 12 uur
Uitnodiging demo	30 juni 2022
Demo	6 of 7 juli 2022
Mededeling voornemen tot gunning	15 juli 2022
Einde bezwaartermijn	5 augustus 2022
Mededeling definitieve gunning	8 augustus 2022
Ingangsdatum Overeenkomst	10 augustus 2022

SRO behoudt zich het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval SRO overgaat tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als **fatale termijnen**.

2.5. NOTA VAN INLICHTINGEN

SRO heeft tijdens de inschrijvingstermijn twee vragenrondes voorzien.

Ten behoeve van de eerste nota van inlichtingen geldt dat vragen en voorstellen gedaan kunnen worden omtrent deze offerteaanvraag met bijlagen. Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie (via de berichtenfunctionaliteit van TenderNed in het voorgeschreven format van bijlage C) zullen door SRO geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk op genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door publicatie van een Nota van Inlichtingen via TenderNed. Na 3 mei 2022 voor 12 uur heeft de Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie of het doen van voorstellen verwerkt.

Ten behoeve van de tweede nota van inlichtingen geldt dat enkel vragen kunnen worden gesteld over de antwoorden uit de eerste nota van inlichtingen. Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie (via de berichtenfunctionaliteit van TenderNed in het voorgeschreven format van bijlage C) zullen door SRO geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk op genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door publicatie van een Nota van Inlichtingen via TenderNed. Na 25 mei 2022 voor 12 uur heeft de Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie verwerkt.

De tijdens de aanbestedingsprocedure aan Inschrijver verstrekte informatie in de vorm van brieven, documenten, verslagen en Nota('s) van inlichtingen maakt integraal deel uit van deze Offerteaanvraag. In geval van strijdigheid van de Nota van Inlichtingen met de Offerteaanvraag heeft de Nota van inlichtingen voorrang. Een later uitgevaardigde Nota van inlichtingen heeft voorrang op een eerder uitgevaardigde Nota van Inlichtingen.

Een Inschrijver kan SRO verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. In dat geval kan SRO aan Inschrijver individuele inlichtingen verstrekken. SRO zal in de nota van inlichtingen vermelden dat er individuele inlichtingen zijn verstrekt. Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan mondeling gedane uitspraken van SRO ..

2.6. KLACHTEN

Iedere Inschrijver heeft de gelegenheid om vragen te stellen over deze aanbestedingsprocedure. SRO zal deze vragen op basis van haar ervaring en deskundigheid beantwoorden. Indien de vragensteller het niet eens is met

het antwoord en dit kenbaar wil maken in de vorm van een klacht of indien een belanghebbende anderszins een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure, zijn de volgende acties mogelijk:

1. Klager kan zijn klacht kenbaar maken bij de klachtencommissie van de SRO via info@dlp-juristen.nl. SRO neemt de klacht in behandeling en stelt de klager per omgaande in kennis van de behandelaar en de verwachte afhandeltermijn;
2. Indien klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie van SRO, kan deze zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de onder paragraaf 2.2 genoemde contactpersoon van SRO ..

Een onder punt 1 en 2 ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor SRO .. Uitsluitend een rechterlijke uitspraak is bindend voor SRO ..

2.7. INFORMATIE OVER VERPLICHTINGEN INSCHRIJVERS

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van Inschrijver van toepassing zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu: www.rijksoverheid.nl
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl

2.8. INSCHRIJFVOORWAARDEN

De Inschrijving dient, naast de overige in dit document opgenomen voorwaarden, te voldoen aan:

- a. Inschrijver dient zijn Inschrijving minimaal 60 dagen vanaf de opening van de Inschrijving gestand te doen.
- b. De Inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat in de Inschrijving alle stukken op de in deze Offerteaanvraag voorgeschreven wijze zijn opgenomen. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij SRO het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijk materiele fout of de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke materiele fout of een fout die eenvoudige precisering behoeft.
- c. De Inschrijving dient geldig te zijn. Dit houdt in dat Inschrijver een onvoorwaardelijke Inschrijving heeft ingediend en dat alle documenten, daar waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend. Het is niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen. Een ongeldige Inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.
- d. De Inschrijving dient aan alle eisen, zoals opgenomen in het programma van eisen te voldoen dan wel dienen alle eisen onvoorwaardelijk geaccepteerd te zijn en te zijn inbegrepen bij de geoffreerde prijs. Een Inschrijving die hier niet aan voldoet zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.
- e. Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen en/of vennootschappen) een Inschrijving indienen.
- f. Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven, indien zij ieder de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, daarbij de eerlijke mededinging volledig hebben geëerbiedigd en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.
- g. SRO behoudt zich het recht voor om in geval van vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst, de Overeenkomst alsnog te gunnen aan de opvolgende Inschrijver indien deze Inschrijver bereid is zijn Inschrijving gestand te doen. Deze bepaling kan slechts binnen een redelijke termijn na het sluiten van de Overeenkomst ingeroepen worden. SRO acht in dit geval een termijn van twaalf maanden redelijk.
- h. Inschrijver dient tijdens de aanbestedingsprocedure in de mondelinge en schriftelijk communicatie met SRO NV uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken.

- i. Naam aanbestedende dienst vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.
- j. SRO behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- k. Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan Inschrijver) zijn voor risico van de Inschrijver.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met deze bepalingen en voorschriften en alle overige in deze Offerteaanvraag genoemde voorwaarden.

2.9. INDIENEN VAN DE INSCHRIJVING

De sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving is gesteld op 22 juni 2022 voor 12:00 uur Nederlandse tijd. Na de sluitingstermijn is het technisch gezien niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. **Er wordt dringend geadviseerd om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van een Inschrijving.**

Uitsluitend digitale Inschrijvingen die voor of op de uiterste Inschrijvingstermijn zijn ingediend in TenderNed, worden door SRO verder in behandeling genomen, behoudens de situatie als omschreven in artikel 2.109a Aw. Overige Inschrijvingen worden terzijde gelegd en van de beoordeling van de Inschrijvingen uitgesloten. Inschrijvingen mogen dus ook niet per fax, e-mail of in hardcopy worden ingediend.

Het risico van te late indiening van uw Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver. De sluitingstijd voor indienen van Inschrijvingen, die wordt getoond in TenderNed, is leidend en gaat boven alle andere tijdsaanduidingen.

SRO is verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die Inschrijver ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

2.10. VORM EN INHOUD VAN DE INSCHRIJVING

De Inschrijving dient volledig digitaal via TenderNed te worden ingediend en dient in ieder geval te bevatten:

Omschrijving	Betreft gevraagd in	Toelichting
Een <u>gewaarmerkt</u> uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden	Paragraaf 3.3.1	Uit het uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) te blijken.
Ingevuld 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument* (UEA)'	Bijlage D	
Verklaring combinatie	Bijlage E	Zie paragraaf 2.14.1.
Verklaring middelen derde	Bijlage F	Zie paragraaf 2.14.2.
Verklaring onderaanneming	Bijlage G	Zie paragraaf 2.14.3.

Ingevulde referentieverklaring(en).	Bijlage H	Zie paragraaf 3.3.3.
Reactie op sub-subgunningscriteria G2.1 (per perceel)	Eigen format: Plan van aanpak	Zie paragraaf 5.4.1.
Programma van eisen	Bijlage J	Zie hoofdstuk 4 en paragraaf 5.4.3.
Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend prijzenblad	Bijlage P	Ingevuld en <u>rechtsgeldig</u> ondertekend prijzenblad.
Klantreizen	Bijlage O	Paragraaf 4.1.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist uploaden van documenten bij diens inschrijving zoals beschreven en gevraagd in deze offerteaanvraag met bijlagen. Bovenstaande tabel is bedoeld als hulpmiddel voor de in te dienen documenten, maar kan niet uitputtend zijn.

Voor het invullen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient deze te zijn geopend met Acrobat Reader. Openen en invullen met gebruik van een ander programma kan leiden tot onjuiste weergave van de ingevulde gegevens na het digitaal versturen van het document, waardoor de inhoud een andere kan worden dan is bedoeld. De eventuele gevolgen van het openen en invullen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in een ander programma, zijn voor Inschrijver.

2.11. STORINGEN

Wanneer een Inschrijver zijn Inschrijving niet tijdig kan indienen door storing van het elektronisch systeem waarmee de Inschrijving dient te worden ingediend (zijnde TenderNed), wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig ingediend, indien zich de situatie voordoet als omschreven in artikel 2.109a Aw.

Indien SRObesluit de termijn te verlengen dan zal zij alle geïnteresseerden hiervan op de hoogte stellen. De Inschrijvers die reeds tijdig een Inschrijving hebben ingediend, krijgen dan de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

2.12. BEOORDELINGSPROCEDURE

De ingediende Inschrijvingen worden in vier stappen beoordeeld:

- Stap 1: Controle op volledigheid en geldigheid.
- Stap 2: Beoordelen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.
- Stap 3: Beoordelen voldoen aan het Programma van Eisen.
- Stap 4: Beoordeling op het gunningscriterium.

SRO kan gedurende de gehele beoordelingsprocedure besluiten om, in het kader van verificatie, vragen te stellen dan wel nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

2.13. GUNNINGSBESLISSING

Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan degene met wie SRO voornemens is de Overeenkomst te sluiten, zullen de afgewezen Inschrijvers van die beslissing schriftelijk in kennis worden gesteld. Zij ontvangen daarover een afwijzingsbericht met een motivering voor de reden van afwijzing, die verschillen ten opzichte van de uitgekozen Inschrijving en de naam van de begunstigde.

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. Gedurende een periode van 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de

gunningsbeslissing, is het SRO niet toegestaan de Opdracht te gunnen en een Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

Als binnen bovengenoemde termijn een voorlopige voorziening is gevraagd, zal de uitspraak in kort geding in eerste aanleg worden afgewacht en (vooralsnog) niet tot definitieve gunning worden overgegaan. De uitspraak in kort geding vormt vervolgens de basis voor verdere besluitvorming van SRO omtrent de gunning. Iedere belanghebbende die het, ondanks een eventuele nadere (mondelijke) toelichting door SRO niet met de mededeling van de gunningsbeslissing eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Midden-Nederland, zittingslocatie Utrecht. Belanghebbende dient hiertoe over te gaan binnen 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn. Ingeval belanghebbende een voorlopige voorziening vraagt dient hij, in het belang van een snelle en goede voortgang, de contactpersoon, vermeld in paragraaf 2.2, hiervan tijdig op de hoogte te stellen door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing een civiel kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal SRO de Inschrijvers hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijvers dienen in dat geval hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding in eerste instantie.

Een Inschrijver die een belang bij een uitspraak in een aanhangig gemaakt kort geding wil doen gelden, kan dit slechts doen door middel van tussenkomst of voeging in dat kort geding en zal derhalve niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.

De winnende Inschrijver is verplicht tussen te komen of zich te voegen aan de kant van SRO in de procedure die door een verliezende Inschrijver aanhangig is gemaakt.

Als er geen beletselen zijn (er is geen voorlopige voorziening gevraagd, de bewijsmiddelen zijn tijdig overgelegd én ze voldoen) zal in beginsel de Opdracht aan de winnende Inschrijver definitief worden gegund.

2.14. INSCHRIJVEN IN SAMENWERKING MET ANDERE ONDERNEMINGEN

Indien Inschrijver niet zelfstandig in de uitvoering van de Opdracht kan voorzien, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemingen.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren:

- Ofwel als samenwerkingsverband ('combinatie') waarbij elke deelnemer aan het samenwerkingsverband ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. In de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerder) van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens SRO mag optreden;
- Ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Inschrijver mag maximaal 1 maal inschrijven. Dit betekent dat inschrijver, bijvoorbeeld, niet als onderaannemer en als combinant mag inschrijven. Indien inschrijver op meerdere wijzen een rechtsgeldige inschrijving doet, zal worden geverifieerd op welke wijze is (beoogd) in te schrijven. Indien verificatie niet leidt tot duidelijkheid zullen alle inschrijvingen gedaan door 1 inschrijver als ongeldig worden uitgesloten van verdere deelname in mededinging naar de opdracht.

2.14.1. AANMELDEN ALS SAMENWERKINGSVERBAND (COMBINATIE)

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een samenwerkingsverband dient:

- iedere deelnemer van het samenwerkingsverband de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' rechtsgeldig 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

- in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (Deel II A) te worden aangegeven wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, welke onderneming namens het samenwerkingsverband penvoerder is en als verantwoordelijk gemachtigde jegens SRO mag optreden en voor welke Geschiktheidseisen een beroep op de onderneming van de ondergetekende wordt gedaan.
- Inschrijver gebruikt hiertoe tevens bijlage E.

2.14.2. AANMELDEN ALS HOOFDAANNEMER MET ONDERAANNEMER(S) MET BEROEP OP DRAAGKRACHT

In deze constructie is de hoofdaannemer de Inschrijver. Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer dient:

- in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (Deel II C) te worden aangegeven voor welke Geschiktheidseisen Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer (derde) en wie de onderaannemers (derden) zijn. Zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) op wie een beroep wordt gedaan, dienen het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.
- Inschrijver gebruikt hiertoe tevens bijlage F.

De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s). Indien Inschrijver een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon (onderaannemer), is zowel de hoofdaannemer als de onderaannemers(s) op wie een beroep wordt gedaan hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.14.3. AANMELDEN ALS HOOFDAANNEMER MET ONDERAANNEMER(S) ZONDER BEROEP OP DRAAGKRACHT

In deze constructie is de hoofdaannemer de Inschrijver. Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer dient:

- in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (Deel II D) te worden aangegeven voor welke Geschiktheidseisen Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer (derde) en wie de onderaannemers (derden) zijn. Zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) op wie een beroep wordt gedaan, dienen het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.
- Inschrijver gebruikt hiertoe tevens bijlage G.

De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1. INLEIDING

Om beoordeeld te worden conform het gestelde Gunningscriterium (hoofdstuk 5) en om daarmee in aanmerking tot komen voor het sluiten van de Overeenkomst dient de Inschrijver allereerst niet te verkeren in de gestelde Uitsluitingsgronden én te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat de betreffende Inschrijving/Inschrijver niet in aanmerking komt voor het sluiten van de Overeenkomst. De Inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld. Tenzij SRO van opvatting is dat sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw.

3.2. UITSLUITINGSGRONDEN

Op de Inschrijver zijn niet van toepassing, de omstandigheden zoals verwoord in de verplichte en facultatieve Uitsluitingsgronden.

Door het invullen en uploaden van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gaat Inschrijver akkoord met:

- de verplichte Uitsluitingsgronden in Deel III A en B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn opgenomen;
- de facultatieve Uitsluitingsgronden die in Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn aangevinkt.

Inschrijver dient het ingevulde 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aan haar Inschrijving toe te voegen. In geval van een samenwerkingsverband of hoofdaannemer/onderaannemer(s) dienen alle deelnemers te voldoen aan de Uitsluitingsgronden (en dit aan te tonen door middel van een ingevuld UEA, zie paragraaf 2.14).

Bewijsmiddelen die op verzoek van Aanbesteder overlegd dienen te worden moeten binnen 10 werkdagen na dit verzoek door Inschrijver worden overgelegd.

Bewijsmiddelen in het kader van de Uitsluitingsgronden

Indienen bij Inschrijving:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Een gewaarmerkt uittreksel uit het handelsregister (voor Nederland: de [Kamer van Koophandel](#)), dat op het tijdstip van de uiterlijke termijn van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Niet indienen bij Inschrijving. (pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- Een gedragsverklaring aanbesteden (<https://www.justis.nl/producten/gva/>), die op het tijdstip van uiterlijke termijn indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
- Een verklaring van de belastingdienst ([Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen](#)), die op het tijdstip van het tijdstip van de uiterlijke termijn indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

3.3. GESCHIKTHEIDSEISEN

Via het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van SRO geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Door het beantwoorden van de vraag in Deel IV met "ja" en het ondertekenen van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gaat Inschrijver akkoord met de Geschiktheidseisen beschreven in deze paragraaf.

Hoofdaannemer-onderaannemer(s)

SRO kan van de winnende Inschrijver(s) verlangen dat zij, indien zij gebruik maakt van een of meer onderaannemers om zich te kwalificeren voor de Overeenkomst, de bewijsstukken overlegt waaruit blijkt dat zij bij de uitvoering van de Opdracht ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s) en welk gedeelte van de onderhavige Opdracht zij (eventueel) in onderaanneming wil geven. Tevens kan SRO verlangen dat de winnende Inschrijver(s), per onderaannemer, een verklaring van de betreffende onderaannemer overlegt waarin deze aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren.

Indien de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid onderwijs- en beroepskwalificaties betreffen als bedoeld in bijlage XII, deel II, onder f, van richtlijn 2014/24/EU, of betrekking hebben op relevante beroepservaring mag een ondernemer zich slechts beroepen op de bekwaamheid van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon indien laatstgenoemde de werken of diensten waarvoor die bekwaamheid is vereist, zal verrichten .

3.3.1. INSCHRIJVING HANDELS- EN BEROEPSREGISTER

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk dat Inschrijver een [gewaarmerkte](#) (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepenregister van de Kamer van Koophandel toevoegt aan de Inschrijving van maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

Uit deze inschrijving in het handels- en/of beroepenregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken voor tenminste de Inschrijvingsom voor deze Opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend. Mocht degene die het UEA en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen. In het geval van een hoofdaannemer die een beroep doet op onderaannemer(s) dienen zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) het bovenstaande in te dienen.

Bewijsmiddel (indienen bij Inschrijving).

Een recent en actueel (**maximaal zes maanden oud**, terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het Handelsregister of een soortgelijke organisatie.

3.3.2. FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- a. dat diens accountant niet vreest voor de continuïteit van de onderneming;
- b. dat hij adequaat (tenminste zoals beschreven in paragraaf 14 van de GIBIT 2016) verzekerd is voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- a. accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) zonder zogenoemde 'continuïteitsparagraaf'
- b. passende bankverklaringen of het bewijs van een verzekering (polisblad);

Indien met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dient de Inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding dient te zijn ondertekend door een daartoe gemachtigde (bijlage F).

3.3.3. TECHNISCHE BEKWAAMHEID – REFERENTIE

SRO heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de Opdracht:

Referentie-eis 1. Geldt voor beide percelen:

De inschrijver dient, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving ten minste één opdracht te hebben verricht waarbij inschrijver kennis en ervaring heeft opgedaan met het implementeren van een oplossing, voor 60 procent, overeenkomstig het perceel of de percelen waarvoor u zich inschrijft. Waarbij de geïmplementeerde oplossing:

1. **Naar tevredenheid van opdrachtgever is gerealiseerd;**
2. **Als gebruiksvriendelijk wordt ervaren; en**
3. **Uw werkwijze als klantgericht en optimaal dienstverlenend is ervaren door opdrachtgever.**

Referentie-eis 2. Geldt voor beide percelen:

De inschrijver dient, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving ten minste één opdracht te hebben verricht waarbij inschrijver kennis en ervaring heeft opgedaan met **het binnen budget en tijd implementeren van een oplossing**, voor 60 procent, overeenkomstig het perceel of de percelen waarvoor u zich inschrijft, welke naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgerond.

Referentie-eis 3. Geldt voor beide percelen:

De inschrijver dient, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving ten minste één opdracht te hebben verricht waarbij inschrijver kennis en ervaring heeft opgedaan met het leveren van een positieve bijdrage aan de **klantbeleving**, doordat, volgens opdrachtgever, de verwachtingen van haar klanten zijn overtroffen.

Referentie-eis 4. Geldt voor beide percelen:

De inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van inschrijving ten minste één opdracht te hebben verricht waarbij inschrijver kennis en ervaring heeft opgedaan met

- **Het beheren,**
- **Het onderhouden en**
- **Het (proactief) innoveren vanuit partnerschap met opdrachtgever**

Voor de realisatie van een oplossing die, voor 60 procent, overeenkomstig een oplossing is met het perceel of de percelen waarvoor u zich inschrijft.

Het is Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op de bekwaamheid van derden om zo aan de hierboven gestelde eis te voldoen. Indien de Inschrijver hiervan gebruik maakt dan dient hij dit aan te geven op het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" (Bijlage D) onder Deel II C of D.

Bewijsmiddelen (indienen bij Inschrijving).

Ten einde aan te tonen te beschikken over de voornoemde referentie-eis(en) levert Inschrijver per gevraagde referentie-eis maximaal één referentie aan welke aan bovenvermelde eisen voldoet. Indien in één referentie meerdere referentie-eisen tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die referentie-eisen dezelfde referentie gebruiken. Het is in laatstgenoemd geval aan inschrijver aan te tonen welk onderdeel van de referentie ziet op welke referentie-eis, zodat aantoonbaar is dat met een (1) referentie is voldaan aan meerdere referentie-eisen.

Gebruik hiervoor Bijlage H - 'Referentieformulier'.

SRO behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenties.

4. KNOCK-OUT CRITERIA

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die SRO stelt aan de gevraagde dienstverlening.

4.1. EISEN UIT HET PROGRAMMA VAN EISEN

Aan deze eisen moet bij uitvoering van de overeenkomst worden voldaan, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling. Door indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de knock-out criteria (eisen) uit het **Programma van Eisen** (bijlage J).

4.2. KLANTREIZEN

Onderdeel van de minimumeisen zijn de **Klantreizen** (bijlage O). Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver hetgeen in de Klant reizen is opgenomen te kunnen leveren. Inschrijver ondertekent bijlage O rechtsgeldig en voegt deze bij diens inschrijving.

4.3. SOCIAL RETURN

Het doel van **Social Return** is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Social-returnverplichting / De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.

- De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 2% van de jaarlijkse kosten exclusief btw inzetten voor Social Return.
- De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
- De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl.
- De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in de monitoringsapplicatie onder het tabblad contact.

4.4. EISEN AAN DE CONTRACTVOORWAARDEN

4.4.1. CONCEPT OVEREENKOMST

In de conceptovereenkomst (bijlage K) zijn de randvoorwaarden en bepalingen voor deze Opdracht opgenomen. Indien bepalingen in de concept Overeenkomst strijdig zijn met de van toepassing verklaarde algemene voorwaarden, geldt dat de bepalingen uit de Overeenkomst leidend zijn. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de Overeenkomst.

4.4.2. ALGEMENE VOORWAARDEN

SRO wijst de algemene voorwaarden van Inschrijver nadrukkelijk van de hand. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de normaliter door zijn onderneming gehanteerde voorwaarden niet van toepassing zijn. Uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden van SRO welke als Bijlage L zijn bijgevoegd, aanvullend op de Algemene Inkoopvoorwaarden van SRO zijn de GIBIT 2016 van toepassing (bijlage M). Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

4.4.3. CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

Omdat in de uitvoering van de opdracht door leverancier(s) persoonsgegevens worden verwerkt, zal er met de leverancier(s) een verwerkersovereenkomst worden afgesloten. Deze (concept)verwerkersovereenkomst is opgenomen in Bijlage N.

5. GUNNINGSCRITERIA

5.1. GUNNINGSCRITERIUM

Er zal worden gegund aan de voor SRO Economisch Meest Voordelige Inschrijving, aan de hand van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). De Inschrijvingen die in voorgaande beoordelingsstappen zijn uitgesloten van verdere beoordeling/deelname en door SRO terzijde zijn gelegd, worden niet verder beoordeeld en kunnen niet als Economisch Meest Voordelige Inschrijving worden aangemerkt.

De sub-gunningscriteria zijn aldus:

Naam	Onderdeel	Percentage
G.1.	Prijs	40%
	C.1 Implementatiekosten	
	C.2 De totale jaarlijkse kosten voor de levering van de applicatie over een periode van 5 jaar.	
	C.3 De kosten voor de levering en installatie (implementatie) van de hardware.	
G.2.	Kwaliteit	60%
	A.1 Referentie-eisen	
	A.2 Klantreizen	
	A.3 Social Return	
	B.1 Plan van aanpak	
	B.2 Programma van Eisen	
	B.3 Service Level Agreement	

Op basis van de gewogen en totaal behaalde punten op de onderdelen Kwaliteit en Prijs wordt gekomen tot een eindrangschikking van inschrijvers per perceel. Alle inschrijvingen die niet terzijde gelegd zijn worden uitgenodigd om een live demo te geven op locatie bij SRO (Soesterweg 556 te Amersfoort). De datum voor deze planning is reeds opgenomen in de planning zoals weergegeven in paragraaf 2.4.

De gevraagde inhoud van de demo zal bij de uitnodiging worden gecommuniceerd.

De ingediende en beoordeelde inschrijving dient dan nog voor 40 procent mee. De beoordeling van de demo telt voor 60 procent mee. SRO kiest voor deze weging om een behaalde voorsprong op een concurrerende partij niet volledig weg te geven, maar wel nog een sterke en onderscheidende prestatie te kunnen verwachten tijdens de demo.

5.2. SUB-GUNNINGSCRITERIUM G1 PRIJS

G1 Prijs is onderverdeeld in de volgende sub-subgunningscriteria:

Sub-subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten
-------------------------	----------------------------

G1.1 Implementatiekosten (C.1)	20 punten
G1.2 Jaarlijkse kosten (C.2)	50 punten
G1.3 Hardware kosten (C.3)	30 punten
TOTAAL	100 punten

Inschrijver dient voor zijn Inschrijving gebruik te maken van het aangeleverde prijzenblad, **bijlage P.**

C.1. Implementatie

Verwachte benodigde kosten voor de implementatie van de eisen uit het PvE – Daarbij staat SRO toe dat indien een partij minder percelen gegund krijgt dan waar hij zich voor ingeschreven heeft (en aan alle vereisten heeft voldaan) een nieuwe inschatting mag maken voor het gegunde perceel met een maximale afwijking van 20 procent plus en min ten opzichte van de initiële inschrijving.

Deze inschatting omvat alle door inschrijver ingeschatte benodigde uren om tot een succesvolle implementatie te kunnen komen binnen de kaders van deze aanbesteding (projectmanagement, procesbegeleiding/ -expertise, functioneel & technisch consultants, datamigratie, training & opleiding). De kosten per perceel worden meegenomen in de beoordeling van het onderdeel prijs.

C.2. Jaarlijkse kosten

Dit tabblad heeft betrekking op de jaarlijks terugkerende kosten voor de levering van de applicatie over een periode van 5 jaar. Het geheel levert een prijs op over een periode van 5 jaar en dient alle kosten te omvatten die naast de implementatie zullen worden gerekend.

Door SRO is een overzicht gemaakt van verschillende relevante kenmerken van de SRO exploitatie-organisatie, inclusief bijbehorende aantallen.

SRO gaat er vanuit dat u op basis van deze informatie in staat bent een realistische inschatting te maken van uw totale jaarlijkse kosten behorende bij uw aanbieding.

Ook indien deze informatie niet volledig aansluit op uw businessmodel. Het verzoek is daarbij uit te gaan van het doel om de totale jaarlijkse structurele kosten gedurende de eerste looptijd van het contract (5 jaar) inzichtelijk te krijgen.

C.3. Kosten Hardware

SRO wil de huidige hardware bij voorkeur behouden. Dit in verband met de relatief grote balanswaarde bij vervanging hier van. De motorsloten (Fuhr Motorsloten) blijven in ieder geval behouden.

Toelichting deuren

- Het sluitwerk van de deuren, de Fuhr motorsloten, worden geleverd door DeurPlus. In totaal 27 buitendeuren en 18 binnendeuren;
- De paslezer (IF-800VP), en de controller vanuit waaruit met BSpaaS wordt gecommuniceerd, zijn van Interflex;
- De controller (IF-4072) draait op embedded software van Interflex, genaamd Allegion. Allegion is het Cloud platform (IF60-40) van Interflex. Hiermee wordt de toegang geregeld;
- De controller communiceert met Allegion doormiddel van Wifi en/of 3G afhankelijk van de locatie. Deze infrastructuur is reeds aanwezig.
- Tourniquets Brandenburg, Amerena en Sijsjesberg is max 3 jaar oud.
- Bosbad en Houtvaart wel ouder maar hopelijk nog te gebruiken.
- Horeca kassa's.

5.3. BEOORDELING SUB-GUNNINGSCRITEIA G1 PRIJS

Abnormaal lage prijzen worden door SRO gecontroleerd/nagevraagd, conform artikel 2.116 Aw kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

Inschrijver vrijwaart SRO voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.

De prijs dient/de tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn derhalve begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (als onder meer huisvesting en salariskosten van niet productief personeel), de kosten voor ondersteunend werk, de kosten voor het gebruik van apparatuur (als onder meer pc's, die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht en de winst, de verzekeringskosten, reis- en verblijfkosten, etc. De tarieven dienen te worden uitgedrukt in euro's.

5.4. SUB-GUNNINGSCRITEIUM G2 KWALITEIT

G2 Kwaliteit is onderverdeeld in de volgende sub-subgunningscriteria:

Sub-subgunningscriteria	Maximaal te behalen punten
G2.1 Plan van aanpak (B.1)	40 punten
<i>Onderdeel I</i>	
<i>G2.1.1 Implementatiestrategie</i>	<i>Punten 20</i>
<i>G2.1.2 Organisatie van het project & de communicatie</i>	<i>Punten 20</i>
<i>G2.1.3 Organisatie van de nazorg en dienstverlening</i>	<i>Punten 20</i>
<i>Onderdeel II</i>	
<i>G2.1.4 Uw visie op onze klantreizen</i>	<i>Punten 30</i>
<i>G2.1.5 Organisatie van de opleidingen</i>	<i>Punten 10</i>
G2.2 Programma van Eisen (B.2)	30 punten
G2.3 SLA (B.3)	30 punten
Totaal	100 punten

Per sub-subgunningscriteria geldt het maximale aantal punten als percentage. Dat wil zeggen, bijvoorbeeld in geval van G2.1 Plan van aanpak, dat de maximale 100 punten te verkrijgen voor de onderscheiden criteria voor een factor 0,4 meetellen voor het onderdeel kwaliteit.

De kwalitatieve sub-subgunningscriteria worden hieronder nader toegelicht.

5.4.1. G2.1 PLAN VAN AANPAK

Inschrijver voor een oplossing dient bij zijn inschrijving een Plan van Aanpak voor de implementatie in te dienen van in totaal maximaal 10 A4 aan tekst, in lettertype Verdana 10 en regelafstand 1,15. De opdracht bestaat uit 2 percelen en het is mogelijk om op 1 of beide percelen in te schrijven.

Iedere pagina extra dan het genoemde maximum wordt niet beoordeeld.

De beoogde aanpak is een belangrijk onderdeel van de aanbesteding en betreft dan ook een kritische succesfactor. SRO zal de plannen van aanpak beoordelen op de mate waarin inschrijver de verbinding en aansluiting weet te maken met de SRO-organisatie en de uitgaging waar zij voor staat. Dit binnen de kaders die SRO vooraf meegeeft. Deze kaders staan hierna beschreven.

5.4.1.1. RANDVOORWAARDEN VOOR DE IMPLEMENTATIE/HET PLAN VAN AANPAK

SRO is erg benieuwd naar uw visie en plan voor een succesvolle implementatie. SRO geeft echter op voorhand een aantal kaders (randvoorwaarden) mee, waarvan SRO verwacht dat u minimaal rekening houdt in uw voorstel voor de implementatie (plan van aanpak).

Beschrijving van het plan van aanpak

1. Onderdeel 1: algemeen

a) Implementatiestrategie (20 punten):

1. Beschrijving van de overall implementatiestrategie binnen de hierboven beschreven kaders. Met specifieke aandacht voor de wijze waarop de test- & acceptatieprocedure worden uitgevoerd.
2. *Gegeven de verdeling naar percelen bestaat de mogelijkheid tot gunning aan 2 inschrijvers. Samenwerking met een andere inschrijver is daarmee randvoorwaardelijk om tot een succesvolle implementatie te komen van het door SRO beoogde doel van deze aanbesteding.*

Geef een beschrijving van de wijze waarop u, gegeven bovenstaande, voornemens bent samen te werken met andere inschrijver. De wijze waarop heeft betrekking op (A.) de onderlinge (operationele) afstemming gedurende de implementatie, (B.) de verantwoordelijkheden in dit proces van uzelf, de andere inschrijver(s) en SRO en (C.) hoe de koppelingen technisch te stand komen en wat daarin uw bijdrage is. We verwachten dat de door u voorgestelde wijze van samenwerking positief bijdraagt aan het resultaat voor SRO.

3. Hoe levert u nazorg op de implementatie.

b) Organisatie van het project & de communicatie (20 punten)

1. Inrichting van de projectorganisatie, waarbij minimaal wordt beschreven:
 - Omschrijving van het projectteam; functies, rol- en taakverdeling, verantwoordelijkheden per functie/ rol.
 - Samenwerking tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer.
 - Verdeling van de verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
 - Wat verwacht de inschrijver van opdrachtgever (qua capaciteit, inzet en expertise).
 - Wat mag opdrachtgever van opdrachtnemer verwachten (qua capaciteit, inzet en expertise).
2. Voorgestelde overlegstructuur; vorm, doel en frequentie.
3. Hoe organiseert u het informatiebeheer van het project/het projectdossier.
4. Rapportagemethodiek over de voortgang van de implementatie. Minimaal wekelijks richting projectleiding en maandelijks richting de stuurgroep.
5. De wijze waarop knelpunten/verbeterpunten worden aangemeld bij inschrijver.
6. De wijze waarop een knel-/verbeterpunt wordt opgepakt door inschrijver.

c) Organisatie van de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract (20 punten):

1. Hoe ziet u de samenwerking tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer gedurende de looptijd van het contract. Inclusief de invulling van het accountmanagement.
2. Uw voorstel voor de invulling van zowel de periodieke als ad hoc communicatie gedurende looptijd van het contract.
3. Hoe borgt u dat uw performance op niveau blijft gedurende de gehele looptijd van het contract.
4. Uw visie op het beheer van de oplossing na oplevering; welke activiteiten voorziet u, uw inschatting van de benodigde tijd om deze activiteiten uit te voeren, de taakverdeling tussen inschrijver en SRO t.a.v. deze activiteiten.
5. Hoe is de gebruikershelpdeskfunctie georganiseerd.
6. De wijze waarop de inschrijver en SRO uit elkaar gaan, aansluitend op artikel 22 GIBIT 2016.
7. Hoe blijft inschrijver op de hoogte van de dagelijkse operatie van SRO, en hoe zal gestuurd worden op eventuele innovaties of verbeterpunten.

d) Uw visie op onze klantreizen (30 punten)

Geef hierbij aan hoe onze klantreizen door uw systeem zullen lopen. Het is voor SRO van belang dat de klant hierin centraal staat en gedacht wordt aan een zo klantvriendelijk mogelijke manier.

e) Organisatie van de opleidingen (10 punten):

1. Beschrijving van het voorgestelde opleidingsplan t.b.v. het beheer en het gebruik van de geboden oplossing.
2. Wat is de verwachte opleidingsduur voor de medewerkers van de aanbestedende dienst.

5.4.2. **BEOORDELING G2.1 PLAN VAN AANPAK**

Beoordeling van plan aanpak:

Ter beoordeling van de mate waarin de cultuur en werkwijze van de inschrijver aansluit bij de cultuur en werkwijze van SRO, wil SRO *in ieder geval* de bovengenoemde (paragraaf xx) onderwerpen terugzien in het Plan van Aanpak. Er zal daarbij specifiek worden gekeken naar wat er concreet van worden verwacht versus wat er nog ontwikkeld/ afgestemd moet worden. Bij voorkeur ontvangen wij een document waaruit de 'How' stevig blijkt.

Daarbij wordt beoordeeld door middel van het geven van een rapportcijfer voor de onderdelen **a tot en met g**. Het rapportcijfers wordt toegekend overeenkomst de tabel zoals hierna opgenomen in paragraaf **6xx**.

Als beoordelingscriteria gelden:

(1.) de mate waarin het plan van aanpak aansluit bij de cultuur en werkwijze van SRO, door de mate waarin inschrijver de werkprocessen en belangen van SRO doorzien, en

(2.) de concreetheid van de oplossing en de mate waarop de oplossing ook uitvoerbaar is (SMART¹).

SRO benadrukt dat het voorgestelde plan van aanpak als uitgangspunt wordt genomen in de uitvoering van de opdracht en dat SRO, als opdrachtgever, zal aansturen op een integrale aanpak indien meerdere leveranciers gecontracteerd worden. Indien leverancier beide percelen gegund krijgt maar lager dan een 8 heeft gescoord voor het plan van aanpak, zal gezamenlijk worden gekeken hoe de gevraagde meerwaarde kan worden gerealiseerd.

Het plan van aanpak telt voor een factor van 0,4 mee bij de berekening van de score voor het Gunningscriterium Kwaliteit.

Het plan van aanpak (G2.1) wordt per onderdeel (G2.1.1-G2.1.5) beoordeeld langs de hierna te noemen tabel in relatie tot voornoemde beoordelingscriteria. Het aantal verkregen punten op de onderdelen G2.1.1-G2.1.5 wordt opgeteld, hetgeen de score is voor G2.1 Plan van aanpak.

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel iedere inschrijving per kwalitatief gunningscriterium en kennen per kwalitatief criterium een rapportcijfer (10 tot en met 0) toe volgens de onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting	Gewogen score
10	Uitmuntend	Uit de beoordeling blijkt dat inschrijver de opdracht op een uitmuntende wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO ziet zeer grote aantoonbare meerwaarde voor haar organisatie in het verstrekte antwoord.	100% van de maximale score
9	Uitstekend	Uit de beoordeling blijkt dat inschrijver de opdracht op een uitstekende wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO ziet grote aantoonbare meerwaarde voor haar organisatie in het verstrekte antwoord.	90% van de maximale score
8	Goed	Uit de beoordeling blijkt dat inschrijver de opdracht op een goede wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO treft op elementen een meerwaarde aan voor haar organisatie in het verstrekte antwoord.	80% van de maximale score

¹ <https://nl.wikipedia.org/wiki/SMART-principe>

7	Ruim voldoende	Uit de beoordeling blijkt dat inschrijver de opdracht op een ruim voldoende wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO treft op elementen een beperkte meerwaarde aan voor haar organisatie in het verstrekte antwoord.	70% van de maximale score
6	Voldoende	Uit de beoordeling blijkt dat inschrijver de opdracht op een voldoende wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO constateert uit het antwoord dat uitvoering van de opdracht aansluit op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten maar ziet geen meerwaarde.	60% van de maximale score
5	Onvoldoende	Uit de beoordeling blijkt dat de inschrijver de opdracht op een onvoldoende wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO constateert uit het antwoord dat de uitvoering van de opdracht onvoldoende aansluit op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.	50% van de maximale score
4	Ruim onvoldoende	Uit de beoordeling blijkt dat de inschrijver de opdracht op een ruim onvoldoende wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO constateert uit het antwoord dat de uitvoering van de opdracht ruim onvoldoende aansluit op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.	40% van de maximale score
3	Slecht	Uit de beoordeling blijkt dat de inschrijver de opdracht op een slechte wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO constateert uit het antwoord dat de uitvoering van de opdracht slecht aansluit op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.	30% van de maximale score
2	Zeer slecht	Uit de beoordeling blijkt dat de inschrijver de opdracht op een zeer slechte wijze ten behoeve van SRO zal verzorgen. SRO constateert uit het antwoord dat de uitvoering van de opdracht zeer slecht aansluit op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.	20% van de maximale score
1	Uitermate slecht	Uit de beoordeling blijkt dat de inschrijver de opdracht niet naar behoefte van SRO zal verzorgen. SRO constateert uit het antwoord dat de uitvoering van de opdracht in zijn geheel niet aansluit op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.	10% van de maximale score
0	Niet kunnen beoordelen	SRO constateert uit het antwoord van de inschrijver dat de dienstverlening niet is te beoordelen op aansluiting op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.	0% van de maximale score

Nadat de definitieve rapportcijfers per kwalitatief criterium zijn vastgesteld, wordt per kwalitatief criterium aan de inschrijving het bijbehorende aantal punten toegekend via de bovenstaande tabel.

Voor SRO is het onacceptabel dat een inschrijver (combinatie) op een criterium een 5 (onvoldoende) of lager scoort. Een inschrijver (combinatie) die op een gunningscriterium een 5 (onvoldoende) of lager scoort, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.4.3. BEOORDELING G2.2 PROGRAMMA VAN EISEN

De eisen die gemeld staan in het Programma van Eisen staan zijn knock-out criteria (Bijlage J). De wensen worden meegenomen in de weging van de kwaliteit.

Als een wens (alleen) ingewilligd kan worden door middel van maatwerk en/of een meerprijs dan wordt de wens beschouwd als niet-realiseerbaar. En worden er geen punten voor gerekend.

Inschrijver dient in het Programma van Eisen per wens aan te geven of aan deze wens kosteloos kan worden voldaan. Per wens waar kosteloos aan kan worden gedaan wordt een punt gerekend. In onderstaande tabel staat aangegeven welk cijfer gegeven wordt per hoeveelheid gehaalde wensen.

Totaal aantal wensen dat kosteloos gerealiseerd kan en zal worden	Cijfer
60	10
50-59	8
40-49	5
30-39	3
00-29	0

5.4.4. BEOORDELING G2.3 SERVICE LEVEL AGREEMENT

SRO stuurt een format van haar Service Level Agreement mee. SRO verwacht van Inschrijver een volledig ingevulde Service Level Agreement retour. SRO zal het document beoordelen op de mate waarin inschrijver de verbinding en aansluiting weet te maken met de SRO-organisatie en de uitgating waar zij voor staat. SRO streeft naar een gelijkwaardige en goede relatie met haar leverancier, en is op zoek naar een document dat voor beide goed werkbaar is.

Van Inschrijver wordt verwacht dat alle geel gearceerde onderdelen gevuld worden. Tevens vragen wij om na te denken over een malus en eventueel bonus systeem. Het ingevulde document zal relatief aan andere inschrijvers beoordeeld worden met een rapport cijfer.

5.5. FASEN BEOORDELING PER PERCEEL

De inschrijvingen per perceel worden allereerst beoordeeld op basis van de kwalitatieve gunningscriteria. De inschrijfprijzen zijn bij de beoordelaars op dat moment nog niet bekend.

De beoordeling van de inschrijvingen op basis van de kwalitatieve gunningscriteria vindt plaats door een beoordelingsteam dat bestaat uit x leden.

De beoordeling van de inschrijvingen op de gunningscriteria vindt plaats in twee fasen:

Fase 1: beoordeling kwalitatieve gunningscriteria G2 Kwaliteit (zie paragraaf 5.4.2 en 5.4.4)

G2.1 Plan van aanpak

Na de individuele beoordeling van de inschrijvingen op de kwalitatieve gunningscriteria vindt een plenaire bijeenkomst van het beoordelingsteam plaats, waar de individuele beoordelingsresultaten per kwalitatief

gunningscriterium worden besproken. Per kwalitatief gunningscriterium bespreken de betrokken beoordelaars hun individuele beoordelingen en motiveren zij waarom zij tot een bepaald rapportcijfer zijn gekomen. Hierna wordt door alle beoordelaars in consensus één rapportcijfer vastgesteld (dus geen gemiddeld rapportcijfer).

Indien nodig worden tijdens de plenaire behandeling de beoordelingsresultaten bijgesteld. De definitieve beoordelingsresultaten worden derhalve tijdens de plenaire bijeenkomst definitief door het voltallige beoordelingsteam vastgesteld.

Nadat de definitieve rapportcijfers (paragraaf 5.4.2) per kwalitatief gunningscriterium zijn vastgesteld, wordt per kwalitatief gunningscriterium aan de inschrijving het bijbehorende aantal punten toegekend via de tabel uit paragraaf 5.4 eerste alinea. Het totaal aantal punten op G2.1 telt mee in een factor 0,4.

Voor SRO is het onacceptabel dat een inschrijver (combinatie) op een gunningscriterium een 5 (onvoldoende) of lager scoort. Een inschrijver (combinatie) die op een gunningscriterium een 5 (onvoldoende) of lager scoort, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

G2.2 Programma van eisen

De beoordeling vindt plaats conform paragraaf 5.4.3. Het verkregen cijfer telt mee in een factor 0,3.

G2.3 Service Level Agreement

Van Inschrijver wordt verwacht dat alle geel gearceerde onderdelen gevuld worden.

Dit document wordt beoordeeld met een rapport cijfer.

Het cijfer G2.3 telt mee in een factor 0,3.

Fase 2: beoordeling gunningscriterium G1 Prijs (Bijlage B)

Nadat de beoordeling van de inschrijvingen op basis van de kwalitatieve gunningscriteria heeft plaatsgevonden, worden de inschrijvingen beoordeeld op basis van gunningscriterium G1 Prijs aan de hand van de in paragraaf 5x bekendgemaakte formule.

Tussenfase

De inschrijver (combinatie) die de meeste punten heeft gescoord op de gunningscriteria G1 en G2 tezamen heeft de inschrijving met de 'beste prijs-kwaliteitverhouding' ingediend.

Indien twee of meerdere inschrijvingen na voorgaande beoordeling als hoogste zijn geëindigd, dan is SRO voornemens om de rangorde te laten bepalen door de rangorde van het gunningscriteria G1 Prijs om zo te komen tot een top 2 die wordt uitgenodigd tot de demo.

5.5.1. DEMONSTRATIE AANGEBODEN OPLOSSING

Op basis van de gewogen en totaal behaalde punten op de onderdelen Kwaliteit en Prijs wordt gekomen tot een eindrangschikking van inschrijvers per perceel. Alle niet terzijde gelegde inschrijvingen worden uitgenodigd om een live demo te geven op locatie bij SRO (Soesterweg 556 te Amersfoort). De datum voor deze demo is reeds opgenomen in de planning zoals weergegeven in paragraaf 2.4.

De gevraagde inhoud en beoordeling van de demo zal bij de uitnodiging van de demo worden gecommuniceerd. Indien inschrijver uitgenodigd wordt voor de Demo, telt de totaal behaalde score nog voor 40 procent mee. De beoordeling van de demo telt voor 60 procent mee. SRO kiest voor deze weging om een behaalde voorsprong op een concurrerende partij niet volledig weg te geven, maar wel nog een sterke en onderscheidende prestatie te kunnen verwachten tijdens de demo.

5.6. TOEKENNINGSMETHODIEK

SRO rondt de definitieve totale eindscore van Inschrijvers af tot één cijfer achter de komma. De definitieve totale eindscore van een Inschrijver bepaalt de positie van de Inschrijver in de rangorde.

Definitieve totale eindscore = 40 punten aanbestedingsscore (prijs + kwaliteit) + 60 punten demo

De inschrijver met de hoogste definitieve totale eindscore heeft de inschrijving gedaan met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Aan deze inschrijver is SRO voornemens de opdracht (voor dat perceel) te gunnen.

6. DANK EN SUCCES!

SRO heeft als slogan een warm welkom voor iedereen. We zijn er ons van bewust dat een Europese aanbesteding voor leveranciers mogelijk als een behoorlijke papieren tijger kan overkomen. Mogelijk zelfs in strijd met onze eigen slogan. We wensen alle potentiële inschrijvers succes en hopen dat we toe kunnen werken naar een energieke samenwerking waarbij we samen voor onze gasten het warme welkom waar gaan maken.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken integraal onderdeel uit van deze Offerteaanvraag. Zij zijn separaat met de Offerteaanvraag gepubliceerd.

BIJLAGE A – BESCHRIJVING EN SAMENVATTING MARKTCONSULTATIE

BIJLAGE B – PRIJZENBLAD

BIJLAGE C – VRAGEN- EN OPMERKINGENFORMULIER

BIJLAGE D – UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

BIJLAGE E – VERKLARING COMBINATIE

BIJLAGE F – VERKLARING MIDDELEN DERDE

BIJLAGE H – REFERENTIEFORMULIER

BIJLAGE I – STAPPENPLAN DIGITAAL INSCHRIJVEN OP OVERHEIDSOPDRACHTEN VIA TENDER.NED

BIJLAGE J – PROGRAMMA VAN EISEN SRO

BIJLAGE K – CONCEPT OVEREENKOMST

BIJLAGE L – ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN SRO

BIJLAGE M – GIBIT 2016

BIJLAGE N – CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST

BIJLAGE O – KLANTREIZEN

BIJLAGE P - ACCOMODATIELIJST