



EINDHOVEN

## **Beschrijvend Document**

*Europese aanbesteding volgens de openbare procedure*

# **‘Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening’**

**Gemeente Eindhoven**

**Projectnummer / Kenmerk**

BV2022-0059

**Uitgave**

Gemeente Eindhoven  
Sector Informatisering en Beheer

**Datum**

13 september 2022

**Versie**

Definitief 1.0



## Inhoud

<b>Begrippen- &amp; afkortingenlijst</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inleiding Aanbesteding</b> .....	<b>8</b>
1.1 Algemeen .....	8
1.2 Leeswijzer .....	8
1.3 Aanbestedende Dienst .....	9
1.4 Gebruik Aanbestedingsplatform .....	9
1.5 Marktconsultatie .....	9
1.6 Vertrouwelijkheid informatie .....	9
<b>2. Inhoud van de Opdracht</b> .....	<b>9</b>
2.1 Achtergrond en doel van de Opdracht .....	9
2.2 Beschrijving van de Opdracht .....	10
2.3 Overeenkomst .....	13
<b>3. Verloop van de Aanbesteding</b> .....	<b>14</b>
3.1 Planning .....	14
3.2 Communicatie gedurende de Aanbesteding .....	15
3.3 Indienen, ontvangst en beoordeling van Inschrijving .....	16
3.4 Gunningsbeslissing .....	17
<b>4. Eisen aan de Inschrijver</b> .....	<b>18</b>
4.1 Algemene informatie .....	18
4.2 Uitsluitingsgronden .....	18
4.3 Geschiktheidseisen m.b.t. financiële en economische draagkracht .....	19
4.4 Geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid .....	19
4.5 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde .....	22
4.6 Samenwerkingsverband en onderaannemers .....	23
<b>5. Beoordeling</b> .....	<b>25</b>
5.1 Inleiding .....	25
5.2 Subgunningscriteria .....	25
5.2.1 Kwaliteitscriteria .....	25
5.2.3 Prijscriterium .....	28
5.3 Beoordelingsmethode .....	30
5.4 Beoordelingswijze .....	30
<b>6. Voorwaarden en rechtsmiddel</b> .....	<b>32</b>
6.1 Voorwaarden voor inschrijven .....	32
6.2 Rechtsmiddel .....	34
<b>Invulformulier A : Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b> .....	<b>35</b>
<b>Invulformulier B : Ervaring Inschrijver</b> .....	<b>35</b>
<b>Invulformulier C : Prijs</b> .....	<b>35</b>
<b>Bijlage 1: Programma van Eisen</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 1a: Looptijd Catering woensdag 29 juni</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 2a: Concept Overeenkomst</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 2b: Concept Wachtkamerovereenkomst</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 3: Inkoopvoorwaarden</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 4: Standaard Verwerkersovereenkomst</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 4a: Addendum op Verwerkersovereenkomst</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 5: Concept Service Level Agreement</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 6: Beleid Social Return 2022 incl. uitvoeringsvoorwaarden</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlage 7a: Gewenste architectuur en koppelingen</b> .....	<b>36</b>



<b>Bijlage 7b: Huidige situatie Applicatielandschap.....</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage 8: Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) .....</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage 9: Aanvullende wensen.....</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage 10: Demo aan de hand van casussen .....</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage 11: Verslag marktconsultatie .....</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 12: Verklaring Russische banden .....</b>	<b>37</b>

## Begrippen- & afkortingenlijst

Onderstaand zijn de veelgebruikte begrippen en afkortingen uit dit Beschrijvend Document en bijlagen opgenomen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Begrip	Definitie
Aanbestedende Dienst	De gemeente Eindhoven, die ook wel wordt aangeduid met 'Opdrachtgever'.
Aanbesteding	Deze aanbestedingsprocedure die wordt doorlopen om de Opdracht te gunnen.
Aanbestedingsplatform	Het voor de Aanbesteding gebruikte ICT platform dat de Aanbesteding ondersteunt. De Aanbestedingsstukken worden hierop geplaatst, de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver vindt hier plaats en op dit platform dienen Inschrijvers hun Inschrijving in.
Aanbestedingsstuk	Elk document (in schriftelijke of elektronische vorm) met betrekking tot de Aanbesteding en de Opdracht afkomstig van Opdrachtgever, onder andere het Beschrijvend Document, (het concept van) de Overeenkomst, het Programma van Eisen en de Nota('s) van Inlichtingen.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, Stb. 2012, 542, inclusief later in werking getreden wijzigingen en aanvullingen.
Aanmelder	Medewerker van de gemeente Eindhoven die aanvragen en meldingen indient.
AI	Artificial intelligence  AI (kunstmatige intelligentie) heeft betrekking op systemen of machines die onze eigen intelligentie nabootsen om taken uit te voeren en die zichzelf tijdens dat proces kunnen verbeteren op basis van de vergaarde informatie.
API	Application Programming Interface  Een API is een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma of onderdeel (meestal in de vorm van bibliotheken).



AAD	Azure Active Directory
Behandelaar	Medewerker van gemeente Eindhoven die aanvragen en meldingen in het systeem afhandelt.
Beschrijvend Document	Dit document.
Bijlage	Een als zodanig aangemerkt Aanbestedingsstuk.
CI	Configuratie Item  Een configuratie-item is een entiteit in een configuratiebeheeroplossing zoals een CMDB. ITIL definieert een CI als elk onderdeel dat moet worden beheerd om een IT-service te leveren.
CIS benchmark	Center for Internet Security
CMDB	Configuration Management Database
DMS	Document Management System  Een documentmanagementsysteem (DMS) of documentbeheersysteem is een opslagplaats waarin beschrijvende metadata van documenten worden opgeslagen die makkelijk zijn terug te vinden aan de hand van de kenmerken zoals auteur, naam, omschrijving, datum, categorie en status.
ESB	Enterprise Service Bus
EWS	Exchange Web Services
EXO	Exchange Online
Gebruikers	Alle medewerkers van gemeente Eindhoven die aanvragen en meldingen in het systeem kunnen melden en afhandelen, dus Aanmelders en Behandelaren tezamen.
Geschiktheidseisen	Minimumeisen (onder meer op het gebied van draagkracht en bekwaamheden) waaraan de Inschrijver moet voldoen, om in aanmerking te kunnen komen voor gunning van de Opdracht.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de Aanbestedende Dienst bepaalt welke Inschrijving de 'economisch meest voordelige Inschrijving' is.
Herziene Documentatie	Latere versie van een Aanbestedingsstuk dat aanvullingen en/of wijzigingen bevat ten opzichte van een eerdere versie.



Inschrijver	Tot de sluiting van de inschrijvingstermijn een ieder die via het Aanbestedingsplatform het Beschrijvend Document heeft opgevraagd, vanaf de sluiting van de inschrijvingstermijn uitsluitend diegenen die zelfstandig of als hoofdaannemer of als hoofdelijk aansprakelijk lid van een combinatie een Inschrijving heeft gedaan.
Inschrijving	Alle documenten en eventuele andersoortige informatie die Inschrijver indient om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.
In Vulformulier	Een door de Aanbestedende Dienst verplicht voorgeschreven formulier dat een Inschrijver dient te gebruiken als onderdeel van zijn Inschrijving.
IPC	Incident-, Problem- en Change processen  IPC wordt gebruikt als verzamelterm voor de ITIL processen Incident, Problem en Change Management.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library: het referentiekader voor het inrichten van processen die bij de Gemeente Eindhoven door de Gemeente Eindhoven worden beheerd.
KPI	Key Performance Indicator  KPI's zijn een prestatie maatstaf die organisaties in staat stelt om informatie te verkrijgen over veel relevante factoren zoals de effectiviteit en efficiëntie van hun processen. De belangrijkste functie van KPI's is om bedrijven te helpen betere manieren te vinden om hun interne activiteiten te beheren en te optimaliseren.
MIM	Microsoft Identity Manager
Nota van Inlichtingen	Aanbestedingsstuk dat de antwoorden van de Aanbestedende Dienst bevat op vragen en opmerkingen van Inschrijvers over de Aanbesteding of de Opdracht. Doorgaans bevat een Nota van Inlichtingen aanvullingen en wijzigingen op de Aanbestedingsstukken.
Opdracht	Overheidsopdracht die het onderwerp is van de Aanbesteding.
Opdrachtgever	De gemeente Eindhoven, die ook wel wordt aangeduid met 'Aanbestedende Dienst'.
Opdrachtnemer	Inschrijver die op grond van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst de Opdracht zal uitvoeren.
OTAP	Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie



Overeenkomst	Na de Aanbesteding te sluiten Overeenkomst, waarin de voorwaarden en condities zijn beschreven waaronder Opdrachtgever de Opdracht aan Opdrachtnemer opdraagt en Opdrachtnemer die Opdracht aanvaardt.
O365	Microsoft Office 365
PDC	Producten - en Diensten Catalogus  Een PDC is een applicatie voor het beschrijven en via een website ontsluiten van producten en diensten. Een PDC bevat een overzicht van alle producten en diensten en hun beschrijvingen, de van toepassing zijnde voorwaarden, procedures, doorlooptijden en kosten.
Programma van Eisen / PvE	Aanbestedingsstuk waarin een beschrijving van de werkzaamheden c.q. te leveren goederen en/of diensten is opgenomen, inclusief de daarbij behorende functionele en/of technische specificaties en de door Opdrachtgever te hanteren voorwaarden waar de Opdrachtnemer[s] gedurende de uitvoering van de Opdracht aan moet voldoen.
RBAC	Roll Based Access Control: een inrichtingswijze waarop de toegangscontrole voor informatiesystemen op een efficiënte en effectieve manier kan worden ingesteld.
SaaS	Software as a Service  Software as a Service (SaaS) is software die online als dienst wordt aangeboden waarbij het beheer, onderhoud en de installatie, onderhoud en beheer wordt gedaan door de aanbieder. Software as a Service stelt Aanmelders en Behandelaars in staat om via internet verbinding te maken met toepassingen in de cloud en deze te gebruiken. Voorbeelden zijn e-mail, agendafuncties en kantoorsoftware (zoals Microsoft Office 365).
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts-)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt en waarvan de leden gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever voor de deugdelijke uitvoering van de Opdracht. Een samenwerking zonder deze hoofdelijke aansprakelijkheid is geen Samenwerkingsverband als bedoeld in deze Aanbesteding.
SLA	Service Level Agreement  Een SLA is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product. Dergelijke afspraken worden gemaakt in het kader van servicelevelmanagement.



SLR	<p>Service Level Reporting</p> <p>Het Service Reporting proces rapporteert over de behaalde resultaten zowel operationeel als strategisch. Het rapporteert ook over eventuele ontwikkelingen met betrekking tot Service Level Agreements, zoals het behalen van verschillende doelen en KPI's zoals beschikbaarheid.</p>
SMT	<p>Een Service Management Tool (SMT) is een software oplossing welke het principe "single point of contact" ondersteunt voor alle interne en externe IT-, facilitaire- processen en afhandeling van HRM-vragen.</p>
SMT Programmatuur	<p>Het geheel van de door Opdrachtnemer te leveren SMT programmatuur (software). Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard-, Derden- of Maatwerkprogrammatuur.</p>
SSL	<p>Secure Socket Layer</p>
Uniform Europees Aanbestedingsdocument / UEA	<p>Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.</p>
Uitsluitingsgronden	<p>Omstandigheden als bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet die, indien Inschrijver daarin verkeert, conform de Aanbestedingswet doorgaans zullen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.</p>

## Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- Het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot".

## 1. Inleiding Aanbesteding

### 1.1 Algemeen

Dit is het Beschrijvend Document behorende bij de Aanbesteding Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening van de gemeente Eindhoven, hierna tevens te noemen Aanbestedende Dienst of Opdrachtgever.

Het Beschrijvend Document geeft onder meer informatie over het verloop van de Aanbesteding en de in het kader van de Aanbesteding gevraagde informatie. Het Beschrijvend Document fungeert als basis om een Inschrijving in te dienen.

Aan deze procedure kan elke geïnteresseerde marktpartij deelnemen door te reageren op de aankondiging die in de Tenders Electronic Daily (TED-) database (<http://ted.europa.eu>) en op de website [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) is gepubliceerd.

### 1.2 Leeswijzer

- Hoofdstuk 1 bevat een introductie van Opdrachtgever en verstrekt nadere informatie over de Aanbesteding en het Aanbestedingsplatform.
- Hoofdstuk 2 geeft een toelichting op de Opdracht die het onderwerp is van de Aanbesteding.
- Hoofdstuk 3 gaat in op het verloop van de Aanbesteding en de planning.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen.
- Hoofdstuk 5 betreft de nadere uitwerking van het beoordelingsmodel, de beoordelingsstappen en de Gunningscriteria die Opdrachtgever hanteert.
- Hoofdstuk 6 geeft een beschrijving van de voorwaarden voor inschrijven.

#### Invulformulieren:

Invulformulier A: Uniform Europees aanbestedingsdocument  
Invulformulier B: Ervaring Inschrijver  
Invulformulier C: Prijs

#### Bijlagen:

Bijlage 1: Programma van Eisen (PvE)  
Bijlage 2a: Concept Overeenkomst  
Bijlage 2b: Concept Wachtkamerovereenkomst  
Bijlage 3: Algemene Inkoopvoorwaarden voor IT overeenkomsten (GIBIT versie 2020)  
Bijlage 4: Standaard Verwerkersovereenkomst  
Bijlage 4a: Addendum op Verwerkersovereenkomst  
Bijlage 5: Concept Service Level Agreement  
Bijlage 6: Beleid social return 2022 incl. uitvoeringsvoorwaarden  
Bijlage 7a: Gewenste architectuur en koppelingen  
Bijlage 7b: Huidige situatie SMT  
Bijlage 8: Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)  
Bijlage 9: Aanvullende wensen  
Bijlage 10: Demo aan de hand van casussen  
Bijlage 11: Verslag marktconsultatie  
Bijlage 12: Verklaring Russische banden

### 1.3 Aanbestedende Dienst

De Aanbestedende Dienst in deze Europese Aanbesteding is de gemeente Eindhoven. Eindhoven is met haar ca. 230.000 inwoners de vijfde stad van Nederland. Meer informatie over de gemeente Eindhoven is te vinden op de website [www.eindhoven.nl](http://www.eindhoven.nl).

### 1.4 Gebruik Aanbestedingsplatform

Inschrijver kan zijn Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. Opdrachtgever is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het Aanbestedingsplatform door Inschrijver. Opdrachtgever wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

Voor zover inhoudelijke omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en het Beschrijvend Document, Programma van Eisen of de Overeenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren het Beschrijvend Document, Programma van Eisen of de Overeenkomst. Voor zover termijnen of data genoemd op het Aanbestedingsplatform en de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de meest recente informatie.

LET OP: Om een Inschrijving via TenderNed in te kunnen dienen, dient Inschrijver te beschikken over e-Herkenning. Het kan een aantal dagen duren voordat Inschrijver deze e-Herkenning ontvangt via TenderNed. Meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning kan Inschrijver vinden via: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/registreren-en-eherkenning>.

### 1.5 Marktconsultatie

De Aanbestedende Dienst heeft voorafgaand aan deze Aanbesteding reeds een marktconsultatie uitgevoerd via e-mail. Aanleiding voor deze marktconsultatie was kennis en ervaring van marktpartijen op te doen om deze vervolgens in te zetten voor een effectieve aanbesteding. Het algemeen verslag van de marktconsultatie is toegevoegd als **bijlage 11**. In deze bijlage zijn geen specificaties voor de opdracht opgenomen.

### 1.6 Vertrouwelijkheid informatie

Alle documentatie en informatie die in het kader van de Aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs.

## 2. Inhoud van de Opdracht

### 2.1 Achtergrond en doel van de Opdracht

Het doel van deze aanbesteding van de gemeente Eindhoven, hierna te noemen als Opdrachtgever, is haar gebruikers te faciliteren en ondersteunen met een passend en gebruiksvriendelijk service management tooling, hierna te noemen als SMT Programmatuur, voor de verwerking en afhandeling van verschillende IT, facilitaire en P&O gerelateerde meldingen, aanvragen van middelen, wijzigingen, workflows en reserveringen in de infrastructuur van de organisatie. Daarnaast dient SMT Programmatuur op een efficiënte wijze het afhandelingsproces te ondersteunen waarbij ook op een proactieve wijze signalen en acties inzichtelijk zijn, zodat acties tijdig, centraal en in één systeem beschikbaar komen waarbij de volledigheid van de informatie voldoende is om de acties te kunnen afwikkelen.

De SMT Programmatuur biedt de mogelijkheid om alle benoemde processen met betrekking tot service management uit te voeren. Naast het realiseren van een vereenvoudiging van de werkprocessen dient het systeem bij te dragen aan optimale gebruiksvriendelijkheid en efficiënte verwerking.

Om dit doel te bereiken wilt de Opdrachtgever komen tot een Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer met de beste prijs-kwaliteit verhouding door middel van de verwerving van een de SMT programmatuur binnen de ICT prestatie.

De Aanbestedende Dienst beoogt met onderhavige Opdracht en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst de volgende doelstellingen te bereiken:

1. De levering van de SMT programmatuur
2. De implementatie van de SMT programmatuur
3. Een (zoveel als mogelijk) geautomatiseerde migratie van de inhoud van de huidige SMT Programmatuur naar de nieuwe SMT Programmatuur
4. Professionele ondersteuning en proactieve dienstverlening (ICT prestatie)
5. Service en onderhoud voor de aangeboden diensten (ICT prestatie)

Deze doelstellingen zijn door de Opdrachtgever vertaald naar de afbakening van de Opdracht, de eisen die aan de uitvoering ervan gesteld worden, de eisen die aan Inschrijvers worden gesteld om voor de Opdracht in aanmerking te komen en de wijze waarop de economisch meest voordelige inschrijving wordt geselecteerd. De Opdrachtgever gunt de Opdracht aan één Inschrijver op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteit verhouding.

## 2.2 Beschrijving van de Opdracht

Opdrachtgever volgt, gelet op de aard en de geraamde omvang van de Opdracht, een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet.

De Opdrachtgever zoekt in deze aanbesteding de balans tussen functionaliteit/kwaliteit en kosten en verwacht van de te selecteren Opdrachtnemer dat deze proactief meedenkt en -werkt aan de invulling hiervan.

De Opdrachtnemer dient de volgende ICT Prestatie te leveren:

- Het ter beschikking stellen van een SMT Programmatuur als SaaS in een test- en productie-omgeving met bijbehorende dienstverlening uitgaande van de gestelde eisen / wensen zoals deze in dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen zijn vastgelegd. De SMT Programmatuur is voor ongeveer 4000 gebruikers, waarvan er ongeveer 3350 Aanmelders en 470 Behandelaren zijn. Waarvan rond de 70% van de Behandelaren dagdagelijks gebruik maken van de SMT Programmatuur en de andere met een lagere frequentie. Waarbij ruim 80.000 aanvragen jaarlijks worden verwerkt;
- De bijbehorende dienstverlening zodat de ter beschikking gestelde oplossing volledig begeleid, gehost en onderhouden wordt door de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient, om bovenstaande te realiseren, de volgende prestatie te leveren:

- Eenmalig: Het verzorgen van de implementatie (installatie en inrichting en opleiding conform aan te leveren implementatieplan, inclusief de benodigde koppelingen) inclusief nazorg;
- Jaarlijks: Onderhoud en ondersteuning, conform SLA, hieronder wordt conform GIBIT (volgens GIBIT artikel 8.3 en 8.10), bestaande uit:
  - Correctief onderhoud;
  - Preventief onderhoud;
  - Innovatief onderhoud;
  - Gebruikersondersteuning.

In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud garandeert Opdrachtnemer ten minste:

- Dat de SMT Programmatuur steeds tijdig zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving;
- Dat de SMT Programmatuur steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Opdrachtnemer) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;
- Dat de SMT Programmatuur door middel van het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades steeds tijdig zal blijven voldoen aan nieuwe versies van normen die in de Overeenkomst als vereiste normen zijn



gespecificeerd;

- Dat bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van het systeem ten minste gelijk blijft en dat de SMT Programmatuur blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.

De geplande uiterste opleverdatum voor een werkende en volledig geïmplementeerde applicatie is 30-09-2023.

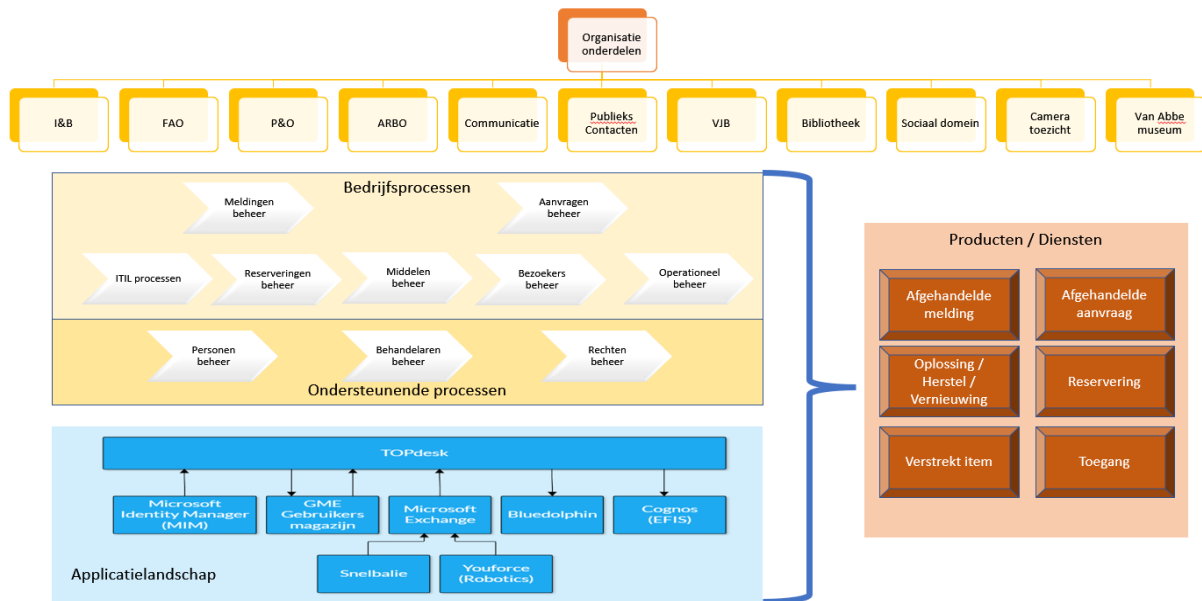
### 2.2.1 Percelen

De onderdelen van de ICT Prestatie voor de SMT Programmatuur en bijbehorende dienstverlening vormen een samenhangend geheel. Gelet op de technische complexiteit, het grote belang van een goede werking van de SMT Programmatuur binnen de Applicatielandschap, de wens van de Opdrachtgever de processen efficiënt en effectief uit te voeren en te beheren en het aantal gebruikers wordt het systeem als één geheel ingekocht. Om bovengenoemde redenen wordt de Opdracht samengevoegd en niet in percelen verdeeld.

### 2.2.2 Huidige situatie

Momenteel maakt de Opdrachtgever gebruik van een SMT Programmatuur wat door verschillende organisatie onderdelen in de dagelijkse praktijk wordt gebruikt. De SMT Programmatuur bestaat zowel uit kernbedrijfsprocessen en ondersteunende processen. De bedrijfsprocessen zijn gecategoriseerd in de modules meldingen-, aanvragen-, reserveringen-, middelen-, bezoekers-, operationeel beheer en ITIL processen. De ondersteunende processen bevatten de modules personen-, behandelaren- en rechtenbeheer. Naast de genoemde interne bedrijfsprocessen, bestaan er ook externe processen relaterend aan de huidige SMT Programmatuur. Dit is weergegeven in de huidige situatie in bijlage 7b. Tevens is er in bijlage 7a een geconcretiseerde uitwerking gepresenteerd met de relevante koppelingen, entry en exit points. Voor zowel de interne bedrijfsprocessen als de externe omgeving rondom de SMT Programmatuur gelden de volgende producten/diensten: afgehandelde melding/aanvraag, oplossing/herstel/vernieuwing, reservering, verstrekt item en een toegang optie.

Om een goede indruk te geven van de belanghebbende stakeholders, de interne, ondersteunende en externe (bedrijfs)processen en tevens producten en diensten waar de huidige SMT Programmatuur momenteel in voorziet hebben wij onderstaande afbeelding opgenomen:



**Figuur 1: Huidige situatie Applicatielandschap**

Voor verdere detaillering van de proces architectuur, zie procesplaten meldingen en aanvragen beheer, gepresenteerd in bijlage 7b 'Huidige situatie Applicatielandschap'.

Voor verdere detaillering van de koppelingen en integraties, zie bijlage 7a 'Gewenste architectuur en koppelingen'.

### 2.2.3 Gewenste situatie

De Opdrachtgever zoekt SMT Programmatuur die zelfredzaamheid onder de medewerkers vergroot. De Inschrijver dient de volgende onderwerpen en processen in te richten, rekening houdend met de architectuur en de proces eisen opgesteld in het Programma van Eisen (PvE).

1. Non-functionele eisen	2. Functionele eisen
1. IT beheer eisen	1. Rapportage & selectie
2. Architectuur eisen	2. Email
3. Functioneel beheer eisen	3. Autorisatie
4. Privacy eisen	4. Import & export
	5. SLA
	6. Bewaren en archiveren
	7. Gebruikersondersteuning
	8. Flexibiliteit
	9. Gebruik
	10. Self Service Portal (SSP)
	11. Functioneel beheer (FB)
	11.1 FB Wijzigingsbeheer
	11.2 FB Personenbeheer
	12. ITIL processen
	12.1 ITIL Wijzigingsbeheer
	12.2 ITIL Kennisbeheer
	12.3 ITIL Operationeel beheer
	12.4 ITIL Configuratie beheer
	13. Meldingen beheer
	14. Reserveringen beheer
	15. Bezoekersregistratie
	16. Workflow

De processen zijn op hoofdlijnen beschreven. Inschrijver moet er rekening mee houden dat de processen per afdeling kunnen verschillen. Dit betekent dat de Opdrachtgever een SMT Programmatuur nastreeft die aan de volgende criteria voldoet. Een SMT Programmatuur die:

1. Flexibel kan inspelen op de wijzigingen binnen de processen;
2. Gebruiksvriendelijk is t.a.v. de Behandelaren en de Aanmelders;
3. Aansluit conform ITIL versie 3;
4. Eenvoudig gegevens kan uitwisselen conform de integratie standaarden.

De gemeente Eindhoven hanteert t.o.v. de ICT Prestatie de volgende uitgangspunten:

1. Functioneel beheerders worden getraind om zelfstandig processen te kunnen wijzigen;
2. Na oplevering moeten minimaal de processen meldingen en aanvragen beheer zoals gepresenteerd in bijlage 7b geaccepteerd zijn door de Opdrachtgever;
3. Alle eisen die in bijlage 1 zijn opgenomen en door Inschrijver aangeboden aanvullende wensen (bijlage 9) zijn opgeleverd en geaccepteerd door de Opdrachtgever;

4. Alle bestaande koppelingen en integraties zijn opgeleverd conform bijlage 7a. Deze bestaande koppelingen en integraties zijn werkend opgeleverd en geaccepteerd door de Opdrachtgever.

De Inschrijver biedt daarnaast een implementatieplan en een architectuuropzet van de geboden SMT Programmatuur.

**Daarnaast** heeft de Opdrachtgever voor de aanbesteding: “Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening” eisen opgesteld om een minimale kwaliteit zeker te stellen. In **bijlage 1** treft u de eisen aan.

*U dient schriftelijk in het PvE aan te geven of u aan de gestelde eisen kunt voldoen en het document te ondertekenen.*

#### **Aanvullende wensen**

Aanbestedende Dienst heeft naast eisen ook een aantal aanvullende wensen voor de te leveren ICT Prestatie opgesteld. U dient schriftelijk in **bijlage 9** Aanvullende wensen aan te geven of u aan de gewenste functionaliteiten zult voldoen en door middel van een toelichting uw antwoord te onderbouwen. Inschrijver krijgt punten (zie paragraaf 5.2.1.2 K2) wanneer deze wensen in het aanbod meegenomen worden. Deze wensen kunnen ook nog onderdeel zijn van de demo, echter wordt er dan niet nogmaals op gescoord. In **bijlage 9** treft u de aanvullende wensen aan.

## **2.3 Overeenkomst**

### **2.3.1 Type Overeenkomst**

De Overeenkomst die wordt gesloten met de winnende partij is een Overeenkomst voor implementatie en levering van een SMT Programmatuur en bijbehorende dienstverlening in de zin van de Aanbestedingswet. De (concept) Overeenkomst is opgenomen in **bijlage 2a**.

### **2.3.2 Duur van de Overeenkomst**

Vanaf contractondertekening t/m uiterlijk 30 september 2023 dient de implementatie te worden uitgevoerd. Op uiterlijk 1 oktober 2023 dient er een volledig geïmplementeerde en werkende SMT Programmatuur opgeleverd te zijn, daarna gaat de vaste onderhoudsperiode van 4 jaar in. De Overeenkomst heeft derhalve een initiële looptijd vanaf contractondertekening t/m 30 september 2027. Opdrachtgever heeft twee (2) maal eenzijdig de mogelijkheid om de overeenkomst onder dezelfde condities te verlengen met telkens maximaal twee (2) jaar.

Als schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst later in werking te laten treden, waarbij deze ook later zal eindigen. Opdrachtnemer dient hiermee nadrukkelijk rekening te houden.

### **2.3.3 Wachtkamerregeling**

Inschrijvers zijn verplicht hun aanbieding gedurende een verlengde termijn tot één jaar na Inschrijving gestand te doen voor het geval de Overeenkomst met de winnende Inschrijver onverhoopt voortijdig beëindigd wordt. Opdrachtgever heeft aldus de bevoegdheid (maar niet de verplichting) met de opvolgende Inschrijver de Overeenkomst aan te gaan. Voor zover sprake is van objectief aantoonbare kostenverhogende omstandigheden die na het ingaan van de verlengde termijn zijn opgetreden aan de kant van Inschrijver, kan Opdrachtgever daarvoor een compensatie toekennen.

De concept Wachtkamerovereenkomst is opgenomen in **bijlage 2b**.

### **2.3.4 Verwerkersovereenkomst**

De Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de Opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verwerken. In dat kader maakt de Aanbestedende Dienst met Opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een Verwerkersovereenkomst (**bijlage 4**) inclusief addendum gemeente Eindhoven (**bijlage 4a**).



### 2.3.5 SLA

Conform artikel 8.8 en 8.9 van de GIBIT 2020 wil de Opdrachtgever met de Opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) afsluiten, waarin concrete Service Levels worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels.

Een concept SLA is aan dit aanbestedingsstuk toegevoegd als **bijlage 5**. Deze wordt bij aanvang van de Overeenkomst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekend en als bijlage aan het contract toegevoegd.

Na ondertekening van het contract zullen operationele activiteiten en procedures tijdens de implementatiefase worden vastgelegd in een DAP.

### 2.3.6 Architectuur / netwerkomschrijving / koppelingen

De te leveren ICT Prestatie dient te passen binnen de ICT architectuur van de Opdrachtgever en dient met diverse (interne) systemen te kunnen communiceren. In **bijlage 7a Gewenste architectuur en koppelingen** en **bijlage 7b** Huidige situatie Applicatielandschap zijn de eisen met betrekking tot de relevante architectuur en de vereiste koppelingen weergegeven.

Indien Inschrijver hierop, op onderdelen, wil afwijken, dient de Inschrijver tijdens de vragenronde aan te geven welke aanpassingen hij voorstelt en dit nader toe te lichten. De Aanbestedende Dienst zal tijdens de beantwoording van de Nota van Inlichtingen aangeven of zij met eventuele wijzigingen akkoord gaat.

## 3. Verloop van de Aanbesteding

### 3.1 Planning

Hieronder is de planning van de Aanbesteding opgenomen. Met het publiceren van de aankondiging start de Aanbesteding. De gestelde termijnen zijn fatale termijnen, tenzij de Aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders bepalen. Bij overschrijding ervan treedt in beginsel verval van recht in.

Mijlpaal	Datum
Publicatie aankondiging	13 september 2022
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen <b>vragen en opmerkingen</b> (deadline)	28 september 2022 vóór 14:00 uur
Publicatie 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen (streefdatum)	12 oktober 2022
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen <b>vragen en opmerkingen</b> (deadline)	26 oktober 2022 vóór 14:00 uur
Publicatie 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen (streefdatum)	3 november 2022
<b>Sluitingsdatum</b> indienen Inschrijvingen (fatale termijn)	17 november 2022 vóór 14:00 uur
<b>Demo's</b>	28, 29 of 30 november <u>ó</u> f 5, 6 en 7 december 2022 (wordt in 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen definitief bekend gemaakt)
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	15 december 2022
Deadline aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk zeven (7) kalenderdagen na verzoek
Einddatum opschortende termijn	25 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing
Ingangsdatum Overeenkomst	1 februari 2023
<b>Startdatum implementatie</b>	2 februari 2023
<b>Uiterlijke afrondingsdatum implementatie</b>	30 september 2023

Aan bovenstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. In een dergelijk geval vindt communicatie richting alle Inschrijvers plaats.

## 3.2 Communicatie gedurende de Aanbesteding

### 3.2.1 Contactgegevens Aanbestedende Dienst

Tijdens de Aanbesteding vindt alle communicatie tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijvers uitsluitend via TenderNed plaats. Mocht dit problemen opleveren, dan kan onderstaande contactpersoon worden benaderd:

Contactpersoon	De heer J. van den Bekerom
Functie	Inkoopadviseur ICT

Het is niet toegestaan om andere medewerkers van de Aanbestedende Dienst te benaderen of op een andere manier contact te leggen om informatie te verkrijgen over deze Aanbesteding. De Aanbestedende Dienst heeft het recht Inschrijvers die hiermee in strijd handelen uit te sluiten van deelname aan deze Aanbesteding.

### 3.2.2 Melden tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden

De Aanbestedende Dienst heeft de Aanbestedingsstukken met zorg opgesteld. Mocht echter sprake zijn van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden, dan dient Inschrijver zo spoedig mogelijk, door het stellen van vragen die beantwoord kunnen worden in een Nota van Inlichtingen, hier een melding van te maken. Aanbestedende Dienst verwacht van Inschrijver een proactieve houding, zodat Aanbestedende Dienst de Aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Indien Inschrijver niet of niet tijdig melding maakt van voor hem kenbare tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden dan vervalt in beginsel het recht van Inschrijver om op een later moment daar over te klagen en/of bezwaren te uiten.

### 3.2.3 Nota('s) van Inlichtingen

Vragen ten behoeve van de Nota('s) van Inlichtingen dienen (geanonimiseerd) te worden ingediend via de vraag en antwoordmodule in het dashboard van het Aanbestedingsplatform.

De Aanbestedende Dienst sluit een vragenronde met het verzenden van een Nota van Inlichtingen met daarin de vragen van Inschrijver en de antwoorden van Opdrachtgever. Ook eventuele wijzigingen in de Aanbestedingsstukken vermeldt Aanbestedende Dienst hierin. Veelal gaat dit vergezeld met Herziene Documentatie van de betreffende Aanbestedingsstukken.

Alle Inschrijvers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Elke vraag wordt afzonderlijk (dat wil zeggen niet meerdere vragen binnen één vraagveld) gesteld. Wanneer Inschrijver gebruik maakt van de mogelijkheid tot het stellen van vragen, geef dan per vraag aan op welk document, paragraafnummer, paginanummer dan wel Bijlage de betreffende vraag betrekking heeft.

In de tweede Nota van Inlichtingen kunnen in beginsel geen nieuwe vragen worden gesteld, maar enkel vragen over de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen, tenzij deze van essentieel belang zijn voor de inhoud van een Inschrijving.

De Aanbestedende Dienst adviseert Inschrijvers te wachten met het indienen van hun Inschrijving tot na verstrekken van de laatste Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen kan immers nadere toelichtingen op en/of aanpassingen op het Beschrijvend Document bevatten die van belang zijn voor het opstellen van de Inschrijving.

Vragen inclusief de antwoorden zullen op de in de planning genoemde datum (streefdatum) gepubliceerd worden. Nadien gestelde vragen zullen in principe niet beantwoord worden, tenzij deze betrekking hebben op eerder gegeven antwoorden

en/of van essentieel belang zijn voor de inhoud van een Inschrijving. Echter ook in dat geval behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om vragen, die naar het oordeel van Opdrachtgever te laat zijn gesteld, mede in het licht van het gestelde in artikel 2.54, lid 1 van de Aanbestedingswet, niet te beantwoorden.

Conform artikel 2.53 Aanbestedingswet kan een ondernemer, die voornemens is in te schrijven, gemotiveerd verzoeken om nadere inlichtingen die niet worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen, in verband met een gerechtvaardigd economisch belang.

#### **3.2.4 Klachtafhandeling**

Inschrijver kan ook naar aanleiding van de Aanbesteding een klacht indienen met inachtneming van het volgende:

A) Klager kan zijn klacht kenbaar maken via het e-mailadres: [aanbestedingen.meldingen@eindhoven.nl](mailto:aanbestedingen.meldingen@eindhoven.nl). De

Aanbestedende Dienst neemt de klacht in behandeling en stelt de klager per omgaande in kennis van wat de verwachte afhandeltermijn is. De reactie op de klacht wordt verstrekt door de Aanbestedende Dienst, niet de interne klachtenbehandelaar die de klacht heeft behandeld. Diens beoordeling wordt beschermd als een persoonlijk en vertrouwelijk intern advies.

B) Indien klager het niet eens is met de door de Aanbestedende Dienst gegeven reactie op de ingediende klacht, kan deze zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie art. 4.27 Aanbestedingswet). Als bij deze Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht m.b.t. deze aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt de klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de het onder A) hierboven genoemde e-mailadres. (Zie voor meer informatie de website: [www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl)).

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Noch een uitspraak van de interne klachtenbehandelaar van de Opdrachtgever noch een uitspraak van Commissie van Aanbestedingsexperts op een klacht is bindend voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze uitspraken – indien deze naar zijn oordeel niet overeenstemmen met zijn wettelijke verplichtingen – naast zich neer te leggen.

### **3.3 Indienen, ontvangst en beoordeling van Inschrijving**

#### **3.3.1 Indienen van een Inschrijving**

Het indienen van een Inschrijving kan uitsluitend digitaal via het Aanbestedingsplatform conform de hiervoor genoemde planning. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en tijdigheid van de Inschrijving.

Een volledige Inschrijving bestaat uit:

- Invulformulier A: Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
- Invulformulier B: Ervaring Inschrijver;
- Voor akkoord ingevulde en ondertekende Bijlage 1 Programma van Eisen;
- Beantwoording op gevraagde kwaliteitscriteria en het prijs criterium;
  - o K1: Implementatieplan;
  - o K2: Beantwoording aanvullende wensen;
  - o K3: Naam van persoon die Demo verzorgt;
  - o K4: Partnership/dienstverlening;
  - o P1: Invulformulier C: Prijs (inclusief eigen bijlage ter toelichting van de prijsopbouw);
- Beantwoording op gevraagde geschiktheidseisen.

Opdrachtgever adviseert Inschrijver om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Het risico van niet tijdige ontvangst van de Inschrijving is geheel voor rekening van Inschrijver. Een niet tijdig ingediende Inschrijving wordt geacht niet te zijn ingediend en wordt daarom niet in behandeling genomen (ongeldigverklaring). Opdrachtgever en de aanbieder van het Aanbestedingsplatform zijn niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door Inschrijver wat betreft het tijdig, volledig en voor zover vereist het rechtsgeldig ondertekenen en aanleveren van informatie en benodigde documenten via

het Aanbestedingsplatform. Opdrachtgever adviseert om bij twijfel de helpdesk van het Aanbestedingsplatform te raadplegen en ruim op tijd met het digitaal indienen van de stukken te starten.

Let op: met het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met het gestelde in dit Beschrijvend Document inclusief de Bijlagen. Tevens geeft Inschrijver hiermee aan te voldoen aan alle gestelde eisen.

### **3.3.2 Ontvangst van de Inschrijvingen**

Na ontvangst van de Inschrijvingen opent Opdrachtgever de 'digitale kluis' met Inschrijvingen in het Aanbestedingsplatform. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van de Inschrijvingen aanwezig zijn.

### **3.3.3 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen**

Opdrachtgever controleert of een Inschrijving volledig en geldig is. Alle documenten en informatie die op basis van dit Beschrijvend Document ingediend moeten worden, dienen feitelijk en compleet worden overgelegd op de in het Aanbestedingsplatform en dit Beschrijvend Document voorgeschreven wijze. Indien een Inschrijving niet aan volledigheid en geldigheid voldoet, wordt de Inschrijving in beginsel terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor een Inschrijving ongeldig te verklaren ingeval sprake is van een (niet eerder ontdekt) gebrek dat gelet op de aanbestedingsbeginselen niet mag respectievelijk niet had mogen worden hersteld.

### **3.3.4 Toetsing**

Opdrachtgever toetst of Inschrijvers en Inschrijvingen voldoen aan de gestelde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

### **3.3.5 Inhoudelijke beoordeling Inschrijvingen**

De kwaliteitscriteria van de volledige en geldige Inschrijvingen, worden verstuurd naar het beoordelingsteam voor de inhoudelijke beoordeling. Opdrachtgever stelt vast welke Inschrijving de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding is. De wijze waarop dit wordt gedaan staat beschreven in hoofdstuk 5.

## **3.4 Gunningsbeslissing**

Na beoordeling van alle Inschrijvingen, die voor beoordeling in aanmerking komen, maakt de Aanbestedende Dienst de gunningsbeslissing op dezelfde datum bekend aan alle Inschrijvers middels het Aanbestedingsplatform. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend. Deze beslissing houdt niet de aanvaarding van een aanbod in. Na bekendmaking van de gunningsbeslissing is Opdrachtgever niet verplicht daadwerkelijk een Overeenkomst met de betreffende winnende Inschrijver te sluiten.

## 4. Eisen aan de Inschrijver

### 4.1 Algemene informatie

Opdrachtgever toetst de Inschrijver aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zoals geformuleerd in onderstaande paragrafen. De basis voor deze Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen vormt de Aanbestedingswet. Is een Uitsluitingsgrond van toepassing? Dan wordt de Inschrijving in beginsel terzijde gelegd en wordt Inschrijver in beginsel uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Opdrachtgever kan besluiten hiervan af te zien met analoge toepassing van artikelen 2.86a, 287a en 2.88 van de Aanbestedingswet. Voldoet een Inschrijver niet aan de Geschiktheidseisen? Dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd en wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

### 4.2 Uitsluitingsgronden

In artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet staat beschreven in welke gevallen Inschrijver kan worden uitgesloten van deelname aan deze Aanbesteding. De (facultatieve) Uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze Aanbesteding zijn geselecteerd (aangevinkt) in het UEA (Invulformulier A). Let op: dit bestand dient te worden geopend middels Acrobat Reader DC.

Door deze verklaring correct in te vullen kan Inschrijver verklaren dat de geselecteerde Uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn. Het UEA wordt ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt, dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister. Het UEA moet Inschrijver bij de Inschrijving indienen. Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname.

Nadat het voorlopige gunningsbesluit kenbaar is gemaakt wordt de Inschrijver, aan wie Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen, gevraagd om bewijsstukken zoals vermeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet, binnen de gestelde termijn door de Aanbestedende Dienst in te dienen. Opdrachtgever zal voor deze Aanbesteding de volgende bewijsmiddelen opvragen:

- Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden;
- Een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- Een verklaring omtrent betalingsgedrag van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.

LET OP: Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Aanbestedende Dienst adviseert Inschrijver deze aanvraag, indien nodig, dan ook te doen gedurende de aanbestedingsperiode zodat, wanneer de Aanbestedende Dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de gestelde termijn kunnen worden aangeleverd.

Indien Inschrijver de gewenste bewijsstukken niet binnen deze gestelde termijn kan aanleveren, wordt Inschrijver alsnog uitgesloten van deelname aan deze procedure.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) Inschrijver en de juistheid van verstrekte informatie te controleren door contact op te nemen met derden, zoals Opdrachtgevers van referentieopdrachten.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoet Opdrachtnemer aan de Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden. De Opdrachtgever is gerechtigd om, indien zij daar aanleiding toe zien, gedurende de looptijd van de Overeenkomst

bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht te beëindigen zonder dat Opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

#### **4.2.1 Uitsluitingsgrond Russische ondernemingen**

Ondernemers die vallen onder het [sanctiepakket](#) van de Europese Commissie en inschrijvingen waarbij een Russische partij met meer dan 10% van de waarde van de opdracht deelneemt als onderaannemer of opdrachtnemer worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

In de volgende gevallen is er sprake van een Russische partij:

- Personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- Rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- Personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij (zegenschap);
- Niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contract waarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Inschrijver verklaart door middel van inschrijving dat bovenstaande uitsluitingsgrond (nader beschreven in bijlage 12) niet op Inschrijver van toepassing is.

### **4.3 Geschiktheidseisen m.b.t. financiële en economische draagkracht**

Mede op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht (zie ook deel IV van het *Uniform Europees Aanbestedingsdocument*) bepaalt Opdrachtgever of een Inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtgever legt de Inschrijving terzijde indien de Inschrijver niet (tijdig) aantoont dat hij voldoet aan de gestelde eis.

- ! Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de hierna volgende Geschiktheidseis(en).

#### **4.3.1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's**

Inschrijver moet verzekerd zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht en de nakoming van de Overeenkomst. Opdrachtgever eist een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 5.000.000,- per kalenderjaar. Tevens verklaart Inschrijver door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat gedurende de contractperiode voor tenminste het voornoemd bedrag de verzekering wordt gehandhaafd. Ten bewijze van het feit dat Inschrijver voldoet aan het bovenstaande, dient Inschrijver binnen de gestelde termijn, na een eerste verzoek van Opdrachtgever, een kopie van de betreffende verzekeringspolis in pdf-formaat te overleggen. In voorkomend geval kan de Aanbestedende Dienst genoeg nemen met een verklaring van de verzekeraar, waaruit blijkt dat de polis voldoet aan de hier gestelde eisen.

### **4.4 Geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid**

Mede op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid bepaalt Opdrachtgever of een Inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Zie ook deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), waarbij – helaas verwarrend - met de term 'selectiecriteria' de Geschiktheidseisen worden bedoeld. Opdrachtgever legt een Inschrijving terzijde indien de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen.

#### **4.4.1 Ervaring Inschrijver**

Een Inschrijver dient aan te tonen over de hierna beschreven competenties te beschikken die Opdrachtgever noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de Opdracht. Hiertoe kan Inschrijver - waar van toepassing - verwijzen naar competenties die Inschrijver heeft opgedaan bij de uitvoering van Opdrachten die Inschrijver niet langer dan drie jaar geleden - gerekend vanaf de sluitingsdatum voor indienen van Inschrijving - tijdig heeft afgerond.

Inschrijver dient met de genoemde bewijsmiddelen aan te tonen te beschikken over de volgende kerncompetenties:

##### **Kerncompetentie A**

Implementeren van de aangeboden SMT Programmatuur waarin de IT, P&O en facilitaire processen geïntegreerd zijn in een organisatie met minimaal 750 Aanmelders. Hierbij moet de applicatie gebruiksklaar opgeleverd zijn met:

- Ingerichte en gedocumenteerde processen
- Opgeleide Behandelaren
- Actuele documentatie en handleidingen
- Gemigreerde data
- Ingerichte rapportages
- Gerealiseerde koppelingen met andere systemen

De geïntegreerde processen zijn minimaal:

- Meldingen beheer
- Aanvragen beheer
- Middelenbeheer
- Reserveringen beheer
- Operationeel beheer
- SelfService Portal

##### **Kerncompetentie B**

Het uitvoeren van onderhoud en support van de aangeboden SMT Programmatuur waarin de IT, P&O en facilitaire processen geïntegreerd zijn in een organisatie met minimaal 750 Aanmelders.

##### **Kerncompetentie C**

Adviseren over procesinrichting en procesoptimalisatie voor ITIL V3-gebaseerde IT processen en voor P&O en facilitaire processen in een organisatie met minimaal 750 Aanmelders.

##### **Bewijsmiddelen ten aanzien van kerncompetentie A, B en C**

Inschrijver toont kerncompetentie A, B en C aan door middel van het indienen van referentie(s) die moeten worden beschreven op basis van het formulier "Ervaring Inschrijver" dat als Invulformulier B toegevoegd is aan de aanbestedingsdocumenten. Deze referentie(s) voldoen aan de volgende eisen:

- a) De referentie(s) bevat(ten) de naam van de Opdrachtgever.
- b) De referentie bevat een duidelijke beschrijving van de uitgevoerde Opdracht.
- c) De referentie is niet ouder dan drie jaar.
- d) Er mogen alleen geheel afgeronde Opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven, er kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- e) Een referentie kan betrekking hebben op meer competenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, mag dezelfde referentieopdracht meer dan éénmaal worden gebruikt.

Ten aanzien van bewijs dat wordt geleverd door middel van referentieopdrachten geldt het volgende:

- Inschrijver maakt gebruik van invulformulier B: "Ervaring Inschrijver".



- Een referentieopdracht kan, indien deze zich daar inhoudelijk voor leent, bewijs leveren van meerdere competenties.
- Indien Inschrijver zich beroept op een verstrekte maar nog niet afgeronde opdracht, kan Inschrijver zich alleen beroepen op hetgeen reeds door hem is uitgevoerd.
- Indien Inschrijver zich beroept op een Opdracht die slechts ten dele door hem is uitgevoerd, kan Inschrijver zich alleen beroepen op hetgeen door hemzelf is uitgevoerd.
- Indien Inschrijver zich beroept op een Opdracht die door zijn personeel is uitgevoerd toen dit nog in dienst was bij een ander dan Inschrijver, kan de Aanbestedende Dienst nader bewijs verlangen dat het betrokken personeel inderdaad zal worden ingezet voor de uitvoering van het desbetreffende deel van Opdracht. Dit nader bewijs kan omvatten dat Inschrijver specifieke juridisch afdwingbare garanties verstrekt. Bereiken de Aanbestedende Dienst en Inschrijver daarover geen overeenstemming, dan kan de Aanbestedende Dienst besluiten de Inschrijving terzijde te leggen.

#### 4.4.2 Eisen aan technici of technische organen

Inschrijver heeft tenminste de beschikking over drie in de door hem aangeboden SMT Programmatuur opgeleide consultants die de afgelopen drie jaar structureel voor het product zijn ingezet. De consultants zijn opgeleid in het implementeren van en adviseren over de aangeboden SMT Programmatuur.

Indien de Inschrijver niet de leverancier (bouwer) van de SMT Programmatuur is en de leverancier van de SMT Programmatuur met implementatiepartners werkt, dan kan de Inschrijver aantonen dat hij een duurzame relatie heeft met de leverancier van de door hem aangeboden SMT Programmatuur, waarbij de leverancier kennis deelt met Inschrijver door middel van trainingen en/of opleidingen en door middel van het delen van specificaties van producten en diensten. Inschrijver toont dit aan door middel van het aanleveren van de Cv's van drie medewerkers waaruit blijkt dat zij voldoen én, indien van toepassing, het overleggen van een bewijs van partnership met de leverancier (bouwer) van de SMT Programmatuur.

#### 4.4.3 Certificeringen Inschrijver

Inschrijver dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten:

##### A. Kwaliteitsmanagement

Inschrijver heeft een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (bijvoorbeeld ISO 9001 of vergelijkbaar), dat periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst. Van de Inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd een kopie van het betreffende certificaat te overleggen.

##### B. Informatiebeveiliging

In het kader van informatiebeveiliging in zijn algemeenheid en specifiek voor gegevensbescherming (AVG) dient de Inschrijver aan te geven hoe zij voldoet aan informatiebeveiliging.

U dient in ieder geval aan te tonen aan de volgende kwaliteitseisen te voldoen:

- Een beschrijving van uw beleid ten aanzien van het managen van kwaliteit;
- Een beschrijving hoe u uw medewerkers op de hoogte stelt van dit beleid;
- De gehanteerde prestatie-indicatoren van de dienstverlening;
- Borging dat uw producten en diensten voldoen aan de wettelijke eisen die daarop van toepassing zijn;
- Beschrijving van de beheersing van uw bedrijfsprocessen;
- Toon aan hoe u de bedrijfsprocessen beheerst;
- De vereiste beveiligingsmaatregelen en de wijze waarop deze door u worden nageleefd;
- De maatregelen die u treft om vertrouwelijkheid en/of geheimhouding te waarborgen;
- De wijze waarop de beveiligingsmaatregelen en vertrouwelijkheid door de gemeente te controleren zijn;
- De wijze waarop u de gemeente in staat stelt om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).



Uw onderneming heeft bovenstaande op een gestructureerde manier vastgelegd. Bovenstaande kunt u in ieder geval aantonen door uw ISO27001 certificaat te overleggen.

Aan de Inschrijver wordt bij Inschrijving gevraagd een kopie van het betreffende certificaat of beschrijving van bovenstaande te overleggen, inclusief de verklaring van toepasseljkheid op uw dienstverlening zoals vermeld op het certificaat.

## C. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen is meer dan het stellen van milieueisen aan producten, diensten of werken. De ambities van Eindhoven betreffen de totale brede scope van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, waarin ook zeker de sociale aspecten van duurzaamheid, het verbeteren van sociale omstandigheden, een rol hebben. Om zelf het goede voorbeeld te geven, tekende Eindhoven begin 2017 zelf een ISO26000 zelfverklaring. Ook leveranciers hebben invloed op de manier waarop werken, diensten en leveringen (in de keten) tot stand komen. Deze sociale aspecten van duurzaam inkopen richten zich zowel op internationale (internationale sociale voorwaarden, ketenverantwoordelijkheid, ILO-voorwaarden, mensenrechten) als lokale kwesties (diversiteit, personeelsbeleid, social return e.d.).

In dit kader wenst de Aanbestedende Dienst zaken te doen met partijen die Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Aan iedere Inschrijver wordt gevraagd hoe zij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Aanbestedende Dienst vraagt Inschrijver een beschrijving te geven van het MVO systeem binnen de organisatie van de Inschrijver, waaruit blijkt op welke wijze MVO structureel wordt toegepast in de bedrijfsvoering (bijvoorbeeld volgens de internationale richtlijn ISO 26000). Daarnaast dient Inschrijver te beschrijven hoe de MVO-prestaties in kaart gebracht worden, met andere woorden op welke manieren worden de MVO prestaties zichtbaar en transparant gemaakt.

Hierbij kan Inschrijver denken aan keurmerken (bijvoorbeeld MVO prestatieladder) en beeldmerken (bijvoorbeeld MVO bedrijvengids), MVO prijzen, benchmarking, ondertekening MVO manifesten, sociaal-duurzaamheidsverslag (al dan niet volgens GRI-richtlijnen), public relations en marketing(communicatie).

Inschrijver voegt een beschrijving toe van hoe hij invulling geeft aan het MVO beleid als bijlage bij zijn Inschrijving (max 1 A4).

Inschrijver verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat Inschrijver aan bovenstaande voldoet.

Indien Inschrijver niet beschikt over de genoemde certificeringen, doch zich beroept op het beschikken over aantoonbaar werkende gelijkwaardige systemen, berust de bewijslast van zowel de gelijkwaardigheid als de werking van de systemen hiertoe bij Inschrijver.

## 4.5 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde

### 4.5.1 Social Return On Investment (SROI)

SROI maakt onderdeel uit van het inkoopbeleid van de gemeente Eindhoven en is primair bedoeld om meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te krijgen. Er is voor deze Opdracht gezien de opdrachtwaarde, doorlooptijd en de aard van de Opdracht, een SROI prestatie-eis opgenomen van 5% van de totale uiteindelijke opdrachtsom (excl. BTW).

Indien Opdrachtnemer hier niet aan voldoet, kan op de opdrachtsom (excl. BTW) een korting in mindering gebracht van factor 1,5 van de niet ingevulde SROI prestatie-eis.

Voor nadere toelichting op het SROI-beleid van Opdrachtgever, inclusief de bouwblokkentabel, zie de bijlage 6 Beleid Social Return 2022 incl. uitvoeringsvoorwaarden.

Oprachtnemers die vanaf de start van de uitvoering van de Opdracht en gedurende de gehele duur van de Opdracht aan minimaal trede 2 van het PSO-keurmerk voldoen en dit kunnen aantonen met een geldig PSO-keurmerk, voldoen aan de gehele SROI prestatie-eis. Het is ook mogelijk om een korting van 50% op de SROI verplichting voortvloeiend uit de prestatie-eis te krijgen indien een Oprachtnemer in het bezit is van een geldig PSO-keurmerk op trede 1.

Indien een gegadigde geen PSO-keurmerk in bezit heeft, of voor een lager niveau dan trede 2, dan zal voor deze Opdracht het restant van het minimumpercentage moeten worden gerealiseerd.

Binnen één week na gunning dient de Oprachtnemer contact op te nemen met de desbetreffende coördinator Social Return van de Aanbestedende Dienst.

## **4.6 Samenwerkingsverband en onderaannemers**

Om aan de Geschiktheidseisen te kunnen voldoen, kan een Inschrijver zich beroepen op de financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) derde(n), ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze derde. Hieronder en in het Invulformulier UEA is beschreven welke bewijsstukken hiervoor worden gevraagd.

### **4.6.1 Inschrijven door middel van een Samenwerkingsverband**

Alle leden van het Samenwerkingsverband dienen bij Inschrijving een separate UEA in te dienen.

Ingeval een Inschrijving wordt gedaan door een Samenwerkingsverband wordt elk lid van het Samenwerkingsverband getoetst aan de Uitsluitingsgronden en dient op nader verzoek ieder lid van het Samenwerkingsverband het betreffende bewijsstuk te overleggen binnen de gestelde termijn, na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever.

Indien Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband, dient minimaal een van de leden van het Samenwerkingsverband het verzekeringsbewijs op te leveren. De verzekeringsdekking mag ook worden aangetoond door de verzekeringsdekkingen van de Inschrijvers te combineren. De gecombineerde dekking dient in ieder geval gelijkwaardig te zijn aan de dekking die één (1) enkele verzekering zou bieden, hetgeen betekent dat er geen uitsluitingen zijn toegestaan voor de hoofdelijke aansprakelijkheid voor het handelen van de andere leden van het Samenwerkingsverband.

Als middels een Samenwerkingsverband wordt ingeschreven, waarbij een beroep wordt gedaan om de geschiktheid aan te tonen, dient Inschrijver aan te tonen dat de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk aan elk van bovenstaande genoemde eisen voldoen. Hierbij is van belang dat alleen beroep kan worden gedaan op de competenties van organisaties voor zover zij daadwerkelijk voor het desbetreffende deel van de Opdracht zullen worden ingezet. De Aanbestedende Dienst kan hiervan nader bewijs verlangen. Dit nader bewijs kan omvatten dat Inschrijver specifieke juridisch afdwingbare garanties verstrekt. Bereiken de Aanbestedende Dienst en Inschrijver daarover geen overeenstemming, dan kan de Aanbestedende Dienst besluiten de Inschrijving terzijde te leggen.

Alle leden van het Samenwerkingsverband verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving hoofdelijk aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de Aanbesteding als in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst. Wijziging in de samenstelling van het Samenwerkingsverband, na indiening van de Inschrijving, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, leidt in beginsel tot uitsluiting.

### **4.6.2 Inschrijven met behulp van onderaannemer(s)**

Het staat Oprachtnemer vrij onderaannemers in te schakelen bij de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht het inzetten van een onderaannemer te verbieden op redelijke gronden, hetgeen in ieder geval aan de orde is als een Uitsluitingsgrond van toepassing is op deze onderaannemer.



## **Beroep op onderaannemer om geschiktheid aan te tonen**

Ingeval een Inschrijving wordt gedaan door een Inschrijver die een beroep doet op een onderaannemer om zijn geschiktheid aan te tonen, wordt deze onderaannemer getoetst aan de Uitsluitingsgronden.

Indien een Inschrijver inschrijft met een onderaannemer om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen dient dat opgegeven te worden in de UEA. Een en ander op straffe van ongeldigheid. Wisselen van onderaannemer op wiens draagkracht en/of ervaring een beroep is gedaan, mag na Inschrijving uitsluitend met toestemming van Opdrachtgever.

Inschrijver dient aan te tonen dat elke onderaannemer – waarop een beroep is gedaan om de geschiktheid aan te tonen – voldoet aan de gestelde eisen voor het deel van de Opdracht dat hij zal uitvoeren. Hierbij is van belang dat alleen beroep kan worden gedaan op de competenties van organisaties voor zover zij daadwerkelijk voor het desbetreffende deel van de Opdracht zullen worden ingezet. De Aanbestedende Dienst kan hiervan nader bewijs verlangen. Dit nader bewijs kan omvatten dat Inschrijver specifieke juridisch afdwingbare garanties verstrekt. Bereiken de Aanbestedende Dienst en Inschrijver daarover geen overeenstemming, dan kan de Aanbestedende Dienst besluiten de Inschrijving terzijde te leggen.

## **Inzet onderaannemer bij uitvoering Opdracht**

Ingeval de Aanbestedende Dienst elders in de Aanbestedingsstukken opgave heeft verlangd van de onderaannemers die worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, is Opdrachtgever bevoegd deze onderaannemers te toetsen aan de Uitsluitingsgronden. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dient aangetoond te worden dat op een onderaannemer geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Zou blijken dat op een dergelijke onderaannemer een Uitsluitingsgrond van toepassing is, dan is Opdrachtgever bevoegd zich tegen de inzet van deze onderaannemer te verzetten. Opdrachtnemer is dan verplicht de werkzaamheden ofwel zelf te verrichten ofwel op te dragen aan een andere onderaannemer, die Opdrachtgever wederom bevoegd is te toetsen aan de Uitsluitingsgronden.

Een onderaannemer voert namens en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer bepaalde voorschriften uit. De Opdrachtnemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde onderaannemer(s).



## 5. Beoordeling

### 5.1 Inleiding

Om te bepalen welke Inschrijving de economisch meest voordelige Inschrijving is op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, gebruiken we onderstaande kwaliteitscriteria (K) en het prijs criterium (P) met de scores zoals genoemd in onderstaande tabel welke inhoudelijk verder worden toegelicht in dit hoofdstuk.

Nr.	Criteria met betrekking tot kwaliteit en prijs	Maximaal aantal punten
K	Kwaliteit	700
K1	Implementatieplan	100
K2	Aanvullende wensen	400
K3	Demo aan de hand van casussen	150
K4	Partnership/dienstverlening	50
P1	Prijs	300
		<b>Totaal:</b> 1000 Punten

### 5.2 Subgunningscriteria

#### 5.2.1 Kwaliteitscriteria

##### 5.2.1.1 K1: Implementatieplan (max. 100 punten)

###### Wens / doelstelling

De Aanbestedende Dienst wil dat de aanbieder een Implementatieplan opstelt en uitvoert en een werkende SMT Programmatuur en bijbehorende dienstverlening oplevert op uiterlijk **1 oktober 2023**.

###### In te dienen documenten

Inschrijver levert een Implementatieplan op. Artikel 5.3 van de GIBIT vormt de basis voor dit Implementatieplan. De Opdrachtgever heeft hier echter nog een aantal aanvullende vragen bij opgenomen. Daar waar de Aanbestedende Dienst dat relevant acht is nog extra informatie (cursief weergegeven) toegevoegd.

**i) Aspect 1: Gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen van het project om te komen tot de Implementatie van de ICT Prestatie alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse:**

*Neem de doelstelling uit paragraaf 2.1 en gewenste situatie uit paragraaf 2.2.3 over.*

*Voeg uw risicoanalyse toe. Artikel 3.4.ii van de GIBIT geeft daarover de benodigde informatie. Geef aan hoe de volgende onderdelen aansluiten / invloed hebben op de gevraagde ICT Prestatie*

- *De historie van uw organisatie en productontwikkeling*

**ii) Aspect 2: De projectorganisatie inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement:**

*De persoon die de demo verzorgt zal ook onderdeel uitmaken van het team van de opdrachtnemer dat de implementatie op zich gaat nemen.*

*Geef aan op welke manier de projectorganisaties van Opdrachtnemer en Opdrachtgever op elkaar moeten aansluiten om gezamenlijk tot resultaat te komen.*

**iii) Aspect 3: De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid:**



Geef de werkverdeling aan waarbij Opdrachtgever en Opdrachtnemer vanuit hun eigen verantwoordelijkheid tot een gezamenlijk resultaat komen. Geef aan wat de specifieke inbreng is van Opdrachtnemer en Opdrachtgever (soort rol in de projectorganisatie en benodigde kennis). Geef daarbij aan welke rol Opdrachtnemer neemt in de nazorg na afronding van de implementatie. Wat is de aanpak van start tot finish?

**iv) Aspect 4: Een overzicht van de benodigde Koppelingen, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is:**

Om het transport van de data van bronsysteem naar doelsysteem mogelijk te maken kan uit verschillende patronen gekozen worden. Bepaal per koppeling (zie **bijlage 7a** Gewenste architectuur en koppelingen en **bijlage 7b** Huidige situatie Applicatielandschap), het hoogst haalbare patroon waarmee dat mogelijk is, waarbij 1 de meest gewenste is:

1. Out of the Box koppeling
2. Realtime berichtenverkeer
3. Berichtenverkeer
4. Automatisch bestandsoverdracht
5. Handmatig download / upload

Geef aan:

- Met welke technieken en op basis van welke standaarden wordt gewerkt.
- Bestaande of te ontwikkelen koppelingen?
- Waar eerder succesvol ingezet?

**v) Aspect 5: De relatie tussen de SMT Programmatuur (inclusief te leveren randapparatuur) en de andere onderdelen van het Applicatielandschap en de eventuele medewerking van derde partijen die gelet op die relatie voor de implementatie vereist is.**

**vi) Aspect 6: De deelleveringen ('milestones') van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan (in relatie tot het Overeengekomen gebruik):**

Indien u gebruik gaat maken van deelleveringen, willen wij u vragende verschillende deelleveringen nader toe te lichten, inclusief voorgesteld tijdsplan.

**vii) Aspect 7: Het tijdschema van de Implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die in de Overeenkomst aan de planning zijn gesteld:**

Houd bij het opstellen van het tijdschema rekening met de volgende mijlpalen:

Mijlpaal	Gerealiseerd
Start implementatie	Vanaf contractondertekening
Ingebruikname / live gang	Uiterlijk 1 oktober 2023

**viii) Aspect 8: De wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd**

**ix) Aspect 9: De wijze waarop de Acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd:**

De procedure zoals in artikel 7 (met name 7.1 en 7.2) van de GIBIT beschreven wordt gevolgd. Geef aan hoe u de procedure vorm geeft (inclusief testen, maak in iedere geval onderscheid in gebruikerstesten, functioneel beheer testen, technische integratie testen). Aanbestedende dienst wil hier duidelijk verwoord zien wat de randvoorwaarden en criteria zijn voor acceptatie. Geef hierbij ook duidelijk aan wat u van de opdrachtgever verwacht. Er is alleen sprake van acceptatie van het systeem bij een wederzijdse akkoordverklaring welke schriftelijk wordt geformaliseerd door beide partijen. Uit uw toelichting blijkt ook duidelijk in welk geval er geen tijdige acceptatie is (Go/No Go). U dient aan te geven wat u als oplossingsrichtingen ziet als deze situatie zich voor doet.

**x) Aspect 10: De wijze waarop de conversie zal plaatsvinden:**

*Het is voor de Aanbestedende Dienst van groot belang dat er een foutloze conversie plaatsvindt van de historie uit de huidige SMT Programmatuur.*

*Beschrijf hoe uw organisatie omgaat met de conversie en wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn. Er moet duidelijk omschreven worden hoe dit onderdeel opgenomen is binnen de implementatie. De Inschrijver draagt, samen met de Aanbestedende Dienst, zorg voor de conversie.*

*Uw conversieplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:*

- 1. Uw inspanning met benodigde inspanning van de Opdrachtgever*
- 2. Uit te voeren activiteiten*
- 3. De te gebruiken conversiesoftware, waarin controlefunctionaliteit is inbegrepen en van waaruit uitvalrapportages worden gegenereerd*
- 4. Tijdsplanning met doorlooptijd in dagen*

*Overige zaken die hierbij van belang zijn:*

- 1. De conversie dient een volledige door Inschrijver uit te voeren controle van alle gegevens die worden overgenomen door de SMT Programmatuur te bevatten*
- 2. Opdrachtnemer dient duidelijke verslaglegging te bieden (waaronder tenminste verwerkings- en mutatieverslag, signaal-c.q. uitvallijst) van records die gecontroleerd dienen te worden vóór de conversie en na de conversie*
- 3. Hoe realiseert de Opdrachtnemer dat de processen voor het maken van meldingen doorlopen en niet worden onderbroken door de conversie?*

**xi) Aspect 11: De wijze waarop Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen vertrouwd zal worden gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de ICT Prestatie voor zover overeengekomen.**

*De Inschrijver levert tijdig de benodigde opleidingen ten aanzien van:*

- 3350 Aanmelders*
- 470 Behandelaren*

**Aanbieder verklaart uiterlijk drie maanden na het afsluiten van het contract een exit-strategie opgesteld te hebben conform artikel 22 van de GIBIT.**

**De Inschrijver dient de uitwerking van criterium K1 van maximaal 17 pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 9, regelafstand 1.15) toe te voegen aan de Inschrijving en te uploaden in het Aanbestedingsplatform.**

**5.2.1.2 K2: Aanvullende wensen (max. 400 punten)**

De aanvullende wensen waaraan de software bij voorkeur aanvullend op de eisen dient te voldoen zijn opgenomen in bijlage 9. In deze bijlage is ook vermeld hoe de punten per wens zijn verdeeld. U dient schriftelijk in de bijlage 9 aan te geven of u aan de gewenste functionaliteiten zult voldoen en waar gevraagd door middel van een toelichting uw antwoord te onderbouwen.

**5.2.1.3 K3: Demo aan de hand van casussen (max. 150 punten)**

De Aanbestedende Dienst wil aan de hand van demo's zien dat de oplossing de functionaliteit zoals beschreven in de casussen ondersteunt. Dit wordt verder beschreven in bijlage 10. In deze bijlage is ook vermeld hoe de punten per casus zijn verdeeld.

De Aanbestedende Dienst heeft **28, 29 of 30 november of 5, 6 en 7 december 2022 (wordt in 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen definitief bekend gemaakt)** gereserveerd voor de demo's. U wordt gevraagd deze data in uw agenda vrij te houden voor een uitnodiging voor uw demo. Voor de demo zal twee uur tijd worden ingepland.

#### 5.2.1.4 K4: Partnership/dienstverlening (max. 50 punten)

Na ingebruikname van de SMT Programmatuur (op uiterlijk 1 oktober 2023) gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst aan voor 4 tot 8 jaar. Gezien de ontwikkelingen op het gebied van ICT en SMT software zoekt Aanbestedende Dienst nadrukkelijk een strategisch partner die hierover advies kan uitbrengen. De Opdrachtgever wil gedurende de contractstermijn de toepassingen van SMT Programmatuur en haar gebruik daarvan door ontwikkelen. Dit vraagt volgens de Opdrachtgever om nieuwe, innovatieve inzichten en om het vermogen om doorlopend effectief, efficiënt en flexibel te veranderen. In verband hiermee vraagt Aanbestedende Dienst een omschrijving/uitwerking van Inschrijver in algemene zin op gebied van partnership en de dienstverlening gedurende de contractstermijn (**aspect 1**). Opdrachtgever ziet een aantal ontwikkelingen op het gebied van SMT, geef (al dan niet in de vorm van een roadmap) aan hoe u de volgende ontwikkelingen meeneemt in de doorontwikkeling van uw SMT Programmatuur gedurende de contractstermijn inclusief verlengingen.

- **Aspect 2:** ITIL 4
- **Aspect 3:** Agile
- **Aspect 4:** Service gericht werken
- **Aspect 5:** Architectuur / koppelingen: de verwachting is dat het Applicatielandschap van de Opdrachtgever blijft wijzigen (zie bijlage 7a), dit maakt het vervangen en toevoegen van koppelingen met nieuwe systemen noodzakelijk.

De activiteiten die u hier beschrijft vallen onder de noemer onderhoud zoals omschreven in de GIBIT en de vergoeding daarvoor is inbegrepen in de vaste jaarlijkse kosten.

**De Inschrijver dient de uitwerking van criterium K4 van maximaal 3 pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 9, regelafstand 1.15) toe te voegen aan de Inschrijving en te uploaden in het Aanbestedingsplatform.**

#### 5.2.2 Maximaal aantal pagina's

Voor de op te leveren documenten ten aanzien van de kwaliteitscriteria geldt een paginamaximum zoals beschreven in het betreffende kwaliteitscriterium voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, exclusief de inhoudsopgave en exclusief eventueel verplicht bij te voegen bijlagen. Indien het aangegeven paginamaximum wordt overschreden, worden de resterende pagina's niet beoordeeld, terzijde gelegd en deze zullen in een eventueel later stadium dan ook geen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

#### 5.2.3 Prijscriterium

##### 5.2.3.1 P1: Prijs (max. 300 punten)

De opgave van prijzen en tarieven dient te geschieden via het Invulformulier Prijs dat onderdeel is van de Aanbestedingsstukken. Op dat formulier mogen uitsluitend bedragen worden ingevuld op de daarvoor kennelijk bedoelde plaatsen. Het hanteren van afwijkende tarieven of prijsmodellen is niet toegestaan.

Inschrijver dient aanvullend een bijlage in die dient ter inzage van de opbouw van de opgegeven prijs voor de eenmalige kosten en vaste kosten, hier mag inschrijver een eigen format voor hanteren.

Voor de op te geven prijzen/tarieven gelden de volgende voorwaarden:

- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet *abnormaal laag* zijn. Bij de vaststelling of hier sprake van is neemt Opdrachtgever artikel 2.116 van de Aanbestedingswet in acht;
- Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw. Inschrijver dient alle in te vullen bedragen ook exclusief btw op te nemen;
- Het is Inschrijver niet toegestaan om negatieve bedragen in het Invulformulier Prijs in te vullen;
- Het is Inschrijver niet toegestaan om in het prijsformulier 0 in te vullen op een plaats die als noemer in een breuk fungeert (delen door 0 is niet mogelijk);
- In de Inschrijving op te nemen prijzen drukt Inschrijver uit in euro's (€), prijspeil januari 2023 exclusief btw;



- Toevoegingen aan het formulier zijn niet toegestaan. Indien de toevoeging de transparante toepassing van de gunningssystematiek onmogelijk maakt doordat een nadere toelichting door Inschrijver zou zijn vereist, wordt de Inschrijving zonder meer als ongeldig terzijde gelegd;
- De afgegeven prijzen en tarieven voor de in het prijzenblad genoemde jaren 1 t/m 4 zijn vast en kunnen tijdens deze 4 jaar niet geïndexeerd worden. Pas na deze initiële periode van vier (4) jaren is het mogelijk om een indexering conform GIBIT toe te passen.
- Ongevraagde toevoeging van kortingen op het Invulformulier Prijs of elders in de Inschrijving blijven in het kader van de gunning buiten beschouwing maar zijn wel bindend voor de Inschrijver die korting heeft aangeboden. Indien aldus de gunningssystematiek kan worden toegepast, zonder dat een nadere toelichting door Inschrijver is vereist, wordt de Inschrijving niet terzijde gelegd. Zou uiteindelijk worden gegund aan een Inschrijver die een dergelijke korting heeft aangeboden, dan dient die Inschrijver ook het kortingsaanbod gestand te doen.

Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om alle aan zijn zijde opkomende kosten en risico's te verwerken bij het calculeren van de bedragen die hij in het Inschrijfbiljet opvoert. De Opdrachtgever kan niet achteraf geconfronteerd worden met meerkosten voor deze opdracht die niet vooraf door Inschrijver zijn genoemd. Deze kosten worden ook niet achteraf vergoed door de gemeente Eindhoven.

De prijs (inschrijfprijs) wordt beoordeeld op basis van het ingevulde en ondertekende Invulformulier (bijlage C). De Inschrijving met de laagste prijs krijgt de maximale score van 300 punten voor het prijs criterium. Bij het berekenen van de prijsscore zal worden gerekend met twee (2) decimalen achter de komma. De score wordt als volgt berekend:

**(Laagste prijs / Inschrijfprijs) \* 300 punten**

Voorbeeld:

Laagste prijs = € 400.000

Inschrijfprijs = € 550.000

Score (€ 400.000 / € 550.000) \* 300 = 218,18 punten

#### P1.1: Prijs voor implementatie

Voor dit onderdeel geeft u de vaste prijs op voor de implementatie met daarin al de gevraagde onderdelen, passend binnen de geformuleerde doelstellingen, technische eisen en tijdsplanning.

#### P1.2: Vaste jaarlijkse kosten

De Aanbestedende dienst vraagt u voor dit onderdeel de vaste jaarlijkse kosten op te geven die benodigd zijn om de ICT prestatie conform de (technische)eisen gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, optimaal te laten functioneren. In paragraaf 2.2 is reeds bepaald dat de te leveren jaarlijkse prestatie onder andere omvat het tijdig voldoen aan relevante wet- en regelgeving en het tijdig voldoen aan nieuwe versies van Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen. Om misverstanden te voorkomen vermeldt Aanbestedende Dienst hier expliciet dat de jaarlijkse kosten die in het prijzenblad worden opgegeven vast zijn en dus onafhankelijk van variabelen zoals bijvoorbeeld het aantal Aanmelders en/of Behandelaren. U dient hier realistische prijzen op te geven. Wanneer de opgegeven jaarlijkse vaste kosten toch dermate hoog zijn dat hierdoor verdere ontwikkeling van de ICT Prestatie niet meer mogelijk is óf het totaalbudget dat beschikbaar is voor deze opdracht overstijgt, dan behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor de aanbesteding in te trekken.

#### P1.3: Specificatie uurtarieven

Aanbestedende Dienst wil met het oog op eventuele aanvullende werkzaamheden vaststellen wat uw tarieven voor diverse rollen zijn, om te voorkomen dat discussie zou ontstaan over het zogenoemde verschuiven van het economisch evenwicht van de opdracht zoals bedoeld aan de Aanbestedingswet.



U dient de gevraagde uurtarieven op te geven voor de rollen die, mogelijk, benodigd zijn gedurende de looptijd, inclusief eventuele verlengingen. Deze tarieven dienen marktconform te zijn. De in het prijzenblad opgenomen aantallen uren zijn fictief en zal de Aanbestedende Dienst dus niet per se afnemen. Het daadwerkelijk aantal af te nemen uren zou zowel lager als hoger kunnen zijn. Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan het opgegeven aantal. De aantallen dienen om binnen de aanbesteding een objectieve totaalprijs voor dit onderdeel te genereren.

**De Inschrijver dient de uitwerking van het prijs criterium P1 (ingevuld en ondertekend Invulformulier Prijs) en de toelichting van de prijsopbouw toe te voegen aan de Inschrijving en te uploaden in het Aanbestedingsplatform.**

**Let op: Bij de gunning van deze aanbesteding worden de inschrijfprijzen niet bekend gemaakt.**

## 5.3 Beoordelingsmethode

### 5.3.1 Beoordelingswaarden van kwaliteitscriteria

Het beoordelingsteam beoordeelt kwaliteitscriterium K1 en K4 middels onderstaande tabel waarin zowel de compleetheid als ook de kwaliteit van de inschrijving tot uitdrukking komen. Kwaliteitscriterium K2 en K3 worden beoordeeld middels specifiek bij dat onderdeel, in de bijlages 9 en 10, opgegeven methodiek.

Waardering	Beoordeling
100% van maximaal te behalen punten	<b>Uitstekend</b> Aan <u>alle</u> bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt <u>volledig</u> voldaan en de onderbouwing hiervan is voldoende SMART uitgewerkt en zeer aantrekkelijk en overtuigend. Indien is aangegeven dat een integrale beoordeling plaatsvindt, is ook sprake van een coherent totaalbeeld waaruit blijkt van samenhang en evenwicht tussen de afzonderlijke onderdelen.
80% van maximaal te behalen punten	<b>Goed</b> Aan <u>zo goed als alle</u> bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en de onderbouwing hiervan is voldoende SMART uitgewerkt en zeer aantrekkelijk en overtuigend. Indien is aangegeven dat een integrale beoordeling plaatsvindt, is ook sprake van een coherent totaalbeeld waaruit blijkt van samenhang, evenwicht en/of afstemming tussen de afzonderlijke onderdelen.
40% van maximaal te behalen punten	<b>Voldoende</b> Aan tenminste het <u>merendeel</u> van de bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en de onderbouwing hiervan is voldoende SMART uitgewerkt en toereikend maar niet zeer aantrekkelijk en overtuigend. Indien is aangegeven dat een integrale beoordeling plaatsvindt, is ook sprake van enige mate van samenhang, evenwicht en/of afstemming tussen de afzonderlijke onderdelen.
0% = Knock-out	<b>Onvoldoende</b> Aan <u>geen of slechts enkele</u> van de bij het kwaliteitscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en/of de onderbouwing hiervan is niet SMART en/of het geheel is niet aantrekkelijk en overtuigend en/of roept in plaats daarvan juist vragen op. Een onvoldoende score kan ook worden toegekend indien is aangegeven dat een integrale beoordeling plaatsvindt, en er niet of nauwelijks blijkt dat er samenhang, evenwicht of afstemming is tussen de afzonderlijke onderdelen.  Bij deze score wordt de Inschrijving terzijde gelegd en zal Inschrijver afvallen en niet in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht.

## 5.4 Beoordelingswijze

### 5.4.1 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam voor de gunningscriteria K1, K2 en K4 bestaat uit minimaal 9 leden. De volgende functies zijn vertegenwoordigd:

© Gemeente Eindhoven - Beschrijvend Document 'Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening'

- Afdeling I&B: Unitleider, Incident manager, Service delivery manager, Demand manager, Functioneel beheerder, Projectleider implementatie
- Afdeling FS: Productmanager FS, Coördinator FS
- Afdeling P&O: Afdelingshoofd HR, HR procesadviseur

Het beoordelingsteam voor de gunningscriteria K3 bestaat uit minimaal 10 leden. De volgende functies zijn vertegenwoordigd:

- Afdeling I&B: Unitleider, Incident manager, Service delivery manager, Demand manager, Functioneel beheerder
- Afdeling FS: Productmanager FS, Coördinator FS, medewerker servicedesk
- Afdeling P&O: Afdelingshoofd HR, HR procesadviseur, medewerker servicedesk

Bij het beoordelingsoverleg is er tevens een inkoopadviseur aanwezig. De inkoopadviseur heeft de rol van procesbegeleider.

De gemeente Eindhoven behoudt zich het recht voor de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal.

#### **5.4.2 Werkwijze beoordeling**

De inkoopadviseur opent de digitale kluis in TenderNed. Vervolgens worden de kwaliteitsdocumenten, zonder het prijzenblad, doorgestuurd naar het beoordelingsteam. Elke individuele beoordelaar bepaalt voorafgaand aan het beoordelingsoverleg zijn of haar voorlopige individuele scores voor de respectievelijke gunningscriteria en inschrijvingen. De voorzitter (inkoopadviseur) zit de bijeenkomsten van het beoordelingsteam voor, maar kent zelf geen beoordeling toe. Het beoordelingsteam komt in een gezamenlijk overleg per kwaliteitscriterium tot consensus. Deze uitkomst is de uiteindelijke score per kwaliteitscriterium.

Pas nadat de inhoudelijke beoordeling is vastgesteld door het beoordelingsteam wordt het beoordelingsteam geïnformeerd over de inschrijfsommen en kan worden berekend welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend.

#### **5.4.3 Eindscore**

Nadat voor elk kwaliteitscriterium een score is berekend, wordt voor elke Inschrijver de eindscore berekend door de scores op de kwaliteitscriteria bij elkaar op te tellen. De Inschrijver met de hoogste eindscore heeft hiermee de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien na toekenning van punten op basis van de kwaliteitscriteria twee of meer Inschrijvers eenzelfde hoogste eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet of minder afgeronde eindscores. Ingeval zelfs de niet-afgeronde eindscores gelijk zijn, dan wordt het voornemen tot verlenen van de Opdracht uitgebracht aan de Inschrijver die zowel de gedeeld hoogste eindscore als de hoogste score op kwaliteitscriterium K1 heeft behaald.

Indien de Inschrijvingen ook op dat kwaliteitscriterium gelijk scoren, zal het kwaliteitscriterium met de daaropvolgende maximale score de doorslag geven. Wanneer sprake is van kwaliteitscriteria met dezelfde maximale score, geldt de volgorde waarin de kwaliteitscriteria zijn benoemd in dit Beschrijvend Document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Inschrijvers, om te bepalen aan wie het voornemen tot verlenen van de Opdracht wordt uitgebracht. De desbetreffende Inschrijvers mogen niet bij de loting aanwezig zijn

## 6. Voorwaarden en rechtsmiddel

### 6.1 Voorwaarden voor inschrijven

#### 6.1.1 Voorwaarden

Op deze aanbestedingsstukken is de GIBIT 2020 (zie bijlage 3) en zijn de gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen van toepassing. Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### 6.1.2 Rechtsgeldige ondertekening

De Inschrijving (incl. alle Invulformulieren) dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een ten tijde van ondertekening tot vertegenwoordiging bevoegde functionaris. Dit wordt gecontroleerd aan de hand van het bij de verificatie door de Inschrijver te verstrekken uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel. Uit dit uittreksel – indien van toepassing in combinatie met schriftelijke volmachten – moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar, op het moment van indiening van de Inschrijving, duidelijk blijken.

#### 6.1.3 Inschrijving conform het Aanbestedingsstukken

De Inschrijver dient de Inschrijving te baseren op de Aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver gevraagde informatie niet, niet volledig en/of niet juist heeft aangeleverd, leidt dat in beginsel tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De voertaal tijdens deze Aanbesteding is de Nederlandse taal. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Inschrijver is verplicht de voorgeschreven Invulformulieren te gebruiken.

#### 6.1.4 Voorwaardelijke, onvolledige en/of ongeldige Inschrijving

Een Inschrijving onder voorwaarden c.q. met voorbehouden dan wel een onvolledige en/of anderszins ongeldige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door Opdrachtgever als een kennelijke omissie van ondergeschikte aard wordt aangemerkt.

#### 6.1.5 Geldigheidsduur van de Inschrijving

Inschrijver dient de Inschrijving tot minimaal 90 dagen vanaf de datum van ontvangst van de Inschrijving gestand te doen. Voor het specifieke geval dat er een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing wordt de gestanddoeningstermijn van rechtswege verlengd tot minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding. Opdrachtgever kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht ontlenen.

#### 6.1.6 Voorbehouden van Aanbestedende Dienst

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de gehele Aanbesteding tijdelijk of definitief te stoppen en/of definitief af te breken en/of om niet tot het verlenen van de Opdracht over te gaan, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid jegens de Inschrijver leidt.

#### 6.1.7 Status informatie

Onverminderd de overige voorbehouden als opgenomen in de Aanbestedingsstukken, kunnen Inschrijvers met betrekking tot de Aanbesteding uitsluitend rechten ontlenen aan informatie daartoe opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Aanbestedende Dienst is niet aansprakelijk voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van informatie over de Opdracht door de Inschrijver verkregen via andere kanalen. Inschrijvers dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij relevant achten in verband met hun deelname aan de Aanbesteding.

#### **6.1.8 Intellectueel eigendom**

Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op door Opdrachtgever verstrekte documenten en informatie in het kader van de Aanbesteding, waaronder in ieder geval te begrijpen het Beschrijvend Document evenals de Bijlagen en verstrekte toelichtingen, waaronder in ieder geval wordt begrepen het auteursrecht, berusten uitsluitend bij Opdrachtgever. Dit geldt voor de gehele Aanbesteding.

#### **6.1.9 Uitsluiting van Inschrijvers**

Ten tijde van (i) het doen van Inschrijving en (ii) gunning dient Inschrijver te kunnen aantonen dat de Uitsluitingsgronden ten aanzien van Inschrijver geen toepassing vinden, dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen en voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen, bij gebreke waarvan Inschrijver in beginsel wordt uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding en geen gunning aan de desbetreffende Inschrijver zal plaatsvinden.

Indien, gaande de Aanbesteding, een Uitsluitingsgrond op Inschrijver van toepassing wordt, of indien Inschrijver niet langer aan de Geschiktheidseisen of eisen uit het Programma van Eisen voldoet, dient Inschrijver dat feit onverwijld schriftelijk mede te delen aan Opdrachtgever. Indien op enig moment blijkt dat Inschrijver ten onrechte geen of onjuiste informatie hierover heeft verschaft, dan wordt Inschrijver in beginsel uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Opdrachtgever is gerechtigd Inschrijver van de Aanbesteding uit te sluiten als deze aan de zijde van Opdrachtgever betrokken is, of is geweest, bij de voorbereiding van de Aanbesteding, dan wel Inschrijver zich in verband met de Aanbesteding bedient van ondernemingen, adviseurs, medewerkers en/of andere (rechts)personen die aldus betrokken zijn of zijn geweest. Datzelfde geldt als (rechts)personen uit de groep van Inschrijver een dergelijke betrokkenheid hebben of hadden. Opdrachtgever zal Inschrijver niet uitsluiten als Inschrijver aantoont dat onder de omstandigheden van het concrete geval mededinging door bedoelde betrokkenheid niet vervalst kan zijn.

#### **6.1.10 Medewerking onderzoek**

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de juistheid van de door Inschrijver overgelegde verklaringen, bescheiden en gegevens, alsmede de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en/of integriteit van Inschrijver (nader) te onderzoeken. Inschrijver is verplicht volledige medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek door de Opdrachtgever (in elke fase van de Aanbesteding en ook na verlening van de Opdracht en de ondertekening van de Overeenkomst).

Indien Inschrijver voor de invulling van de Geschiktheidseisen een beroep doet op de middelen/draagkracht/bekwaamheid van een derde, geldt deze verplichting ook voor de betreffende derde. Door indiening van het UEA verklaart de Derde zich daarmee akkoord.

#### **6.1.11 Aantal malen inschrijven**

Inschrijver ((rechts)persoon, eenmanszaak of personenvennootschap) mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als dezelfde partij beschouwd:

- a. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
- b. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. Rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.



Oprachtgever kan besluiten de indiening van meerdere Inschrijvingen toe te staan als de betrokken naar het oordeel van Oprachtgever overtuigend aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Inschrijver mag niet tevens als derde fungeren waarop in de Aanbesteding door een andere Inschrijver beroep wordt gedaan. Een derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële- en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

## **6.1.12 Varianten**

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

## **6.1.13 Rekenvergoeding**

Omdat het inschrijven op deze Aanbesteding een normale (geen extreme) inspanning vergt, zal door de Aanbestedende Dienst geen rekenvergoeding worden verstrekt.

## **6.2 Rechtsmiddel**

Indien Inschrijver bezwaar heeft tegen de (motivering van de) gunningsbeslissing, dient Inschrijver binnen de opschortende termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen na verzenddatum van gunningsbeslissing door de Aanbestedende Dienst, een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing.

Indien de Inschrijver binnen deze opschortende termijn geen kort geding aanhangig heeft gemaakt bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te Den Bosch door middel van het betekenen van een dagvaarding in kort geding aan de Aanbestedende Dienst, betekent het dat:

- Inschrijver het recht verwerkt om tegen het verdere verloop van de procedure op te komen;
- Inschrijver zijn eventuele rechten bovendien verwerkt om ter zake in een bodemprocedure van de Aanbestedende Dienst bepaalde (rechts)handelingen en/ of een schadevergoeding (met succes) te vorderen;
- Inschrijver geen bezwaar meer kan maken aangaande de (motivering van de) gunningsbeslissing.

In het belang van een snelle en goede voortgang verzoekt Oprachtgever iedere belanghebbende dringend om Oprachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door onder meer toezending van het exploit van de dagvaarding.

De Aanbestedende Dienst zal, mits zij niet (tussentijds) schriftelijk is teruggekomen op haar gunningsbeslissing, de Opdracht gunnen aan de Inschrijver wanneer voornoemde opschortende termijn is verstreken zonder dat er een kort geding aanhangig is gemaakt. De Aanbestedende Dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om terug te komen op de gunningsbeslissing, indien daar aanleiding voor bestaat. Indien tijdig een kort geding tegen de gunningsbeslissing respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende Dienst niet eerder tot gunning overgaan dan nadat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.



**EINDHOVEN**

**Invulformulier A : Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Invulformulier B : Ervaring Inschrijver**

Het Invulformulier Ervaring Inschrijver is separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Invulformulier C : Prijs**

Het Invulformulier Prijs is separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 1: Programma van Eisen**

Het Programma van Eisen is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 1a: Looplijst Catering woensdag 29 juni**

Het document Looplijst Catering woensdag 29 juni is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 2a: Concept Overeenkomst**

De concept Overeenkomst is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 2b: Concept Wachtkamerovereenkomst**

De concept Wachtkamerovereenkomst is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document

**Bijlage 3: Inkoopvoorwaarden**

De GIBIT en de gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 4: Standaard Verwerkersovereenkomst**

De standaard Verwerkersovereenkomst is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 4a: Addendum op Verwerkersovereenkomst**

Het addendum op Verwerkersovereenkomst is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 5: Concept Service Level Agreement**

De concept Service Level Agreement is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 6: Beleid Social Return 2022 incl. uitvoeringsvoorwaarden**

Het document Beleid Social Return 2022 incl. uitvoeringsvoorwaarden is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 7a: Gewenste architectuur en koppelingen**

Het document gewenste architectuur en koppelingen is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 7b: Huidige situatie Applicatielandschap**

Het document Huidige situatie Applicatielandschap is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 8: Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)**

Het document Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 9: Aanvullende wensen**

Het document Aanvullende wensen is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

**Bijlage 10: Demo aan de hand van casussen**

Het document Demo aan de hand van casussen is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.



**EINDHOVEN**

### **Bijlage 11: Verslag marktconsultatie**

Het document Verslag marktconsultatie is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.

### **Bijlage 12: Verklaring Russische banden**

Het document Verklaring Russische banden is als Bijlage separaat bijgevoegd bij dit Beschrijvend Document.