

Offerteaanvraag 'Klantverwijs-en op
afspraak systeem', kenmerk
1100130701

Versie d.d. 13 maart 2019

Gemeente Utrecht
Interne Bedrijven Inkoop
Postadres Postbus 10080, 3505 AB Utrecht
Bezoekadres Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht
E-mail Inkoop@utrecht.nl

Inhoudsopgave

1	Beschrijving opdracht	4
1.1	Doel en scope van de aanbesteding	4
1.2	Opzet van de aanbestedingsprocedure	4
1.3	Achtergrondinformatie van de opdracht	4
1.4	Overeenkomst	5
1.5	Omvang van de opdracht	5
1.6	Utrecht: Ruimte voor iedereen	6
1.7	Social return	7
1.8	Eenmaal inschrijven	7
1.9	Eisen aan de opdracht	7
1.10	Overige informatie	7
1.11	Looptijd van de overeenkomst	8
1.12	Planning aanbestedingsprocedure	8
2	Beschrijving inschrijvingsprocedure	9
2.1	Informatiefase	9
2.2	Voorbereiding inschrijving	9
2.3	Wijze van indienen van de inschrijving	9
2.4	De inschrijving	10
3	Beschrijving beoordelingsprocedure	11
3.1	Algemeen	11
3.2	Beoordelingsprocedure	11
3.3	Procedure van verificatie, afstemming en contractsluiting	17

Documenten die behoren bij deze Offerteaanvraag, geplaatst zijn in TenderNed en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding:

Document	Aankondiging van de opdracht (TenderNed)
Document	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Document	Uitvoeringsverklaring onderaannemer
Document	Opgave referentieprojecten
Document	Programma van Eisen
Document	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
Document	Lijst van Wensen
Document	Prijsinvulformulier
Document	GIBIT
Document	Concept overeenkomst
Document	Concept verwerkersovereenkomst
Document	Electronics Watch
Document	Handleiding Social Return

Aanvullend:

Document	'KVSopa – systeem – Project Architectuur Paragraaf' incl. de volgende bijlagen: • Bijlage: Aansluitvoorwaarden SaaS applicaties; *nummer van 1 t/m 4
----------	--

- Bijlage: Koppelingen;
- Bijlage: Koppeling met het datawarehouse;
- Bijlage: Koppeling met het Identity en Acces Management systeem;
- Bijlage: Informatie ten aanzien van Common Ground.

Document	Casussen bij aanbesteding
Document	Technische Eisen Automatisering
Document	Aansluitvoorwaarden federatieve authenticatie
Document	ICT Infrastructuur gemeente Utrecht V1.2

1 Beschrijving opdracht

1.1 Doel en scope van de aanbesteding

De gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) is voornemens één Overeenkomst af te sluiten met betrekking tot het leveren, implementeren en onderhouden van een klantverwijs- en op afspraak systeem en de daaraan gerelateerde dienstverlening.

De gemeente is voornemens om aan 1 inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving, gebaseerd op de beste prijs-kwaliteitverhouding.

In de publicatie op www.TenderNed.nl (verder te noemen TenderNed) zijn de verschillende gunningscriteria en hun weging opgenomen, in de bijlage 'Gunningscriteria' is de uitwerking hiervan weergegeven.

1.2 Opzet van de aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. Er is gekozen voor de openbare procedure.

Motivatie voor de procedure

Kijkend naar het onderwerp van onderhavige aanbestedingsprocedure afgezet tegen het karakter van de markt waarin potentiële leveranciers opereren, acht de gemeente het geschikt en proportioneel om de Europese openbare aanbestedingsprocedure te hanteren.

De aanbesteding is gepubliceerd op www.TenderNed.nl

1.3 Achtergrondinformatie van de opdracht

De gemeente wil met de aanbesteding een Systeem aanschaffen, inclusief opleiding, implementatie, migratie, training, licenties en ondersteuning, voor het geleiden van Klanten naar de juiste balie en het maken van afspraken – door een Klant of door een Gebruiker van het Systeem. Het Systeem moet in staat zijn om te gaan met de wisselende vraag vanuit de Klant én vanuit Gemeente. Hiervoor moet het Systeem op een intelligente wijze balies / medewerkers bij en af kunnen schakelen om aan de Normen te blijven voldoen.

Het Systeem moet inwoners in staat stellen hun afspraken binnen de gestelde standaarden te kunnen plannen en aanpassen. Het Systeem moet dit ondersteunen met zo min mogelijk handmatige acties door planning/trafficing en een zo efficiënt mogelijke inzet van balies en medewerkers. Het plannen van afspraken moet zo toegankelijk mogelijk zijn (denk hierbij aan laaggeletterden, minder validen, slechtzienden). Balie-, receptie- en KCC-medewerkers moeten eenvoudig inzicht kunnen krijgen in de werkvoorraad. Management moet de beschikking krijgen over rapportages (live en historisch). De gegevens moeten ontsloten kunnen worden ten behoeve van andere systemen en/of het datawarehouse. En uiteraard moet het systeem veilig en betrouwbaar zijn en zodanig schaalbaar dat het onder alle omstandigheden vlot blijft reageren.

1.4 Overeenkomst

Met het afsluiten van een Overeenkomst wil de gemeente een partij aan zich binden die de gemeente voorziet van een Systeem, inclusief opleiding, implementatie, migratie, training, licenties en ondersteuning, voor het geleiden van Klanten naar de juiste balie en het maken van afspraken – door een Klant of door een Gebruiker van het Systeem.

1.5 Omvang van de opdracht

De inschrijver zorgt voor de oplevering, implementatie en onderhoud van een Klantverwijs- en op afspraakstelsel voor het maken van afspraken en verwijzen van klanten voor de publieksdienstverlening van Publiekszaken, Werk en Inkomen en Vergunning, Toezicht en Handhaving van de gemeente Utrecht en Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) voor het Stadsbureau Utrecht en het wijksservicecentrum Vleuten – de Meern.

De gemeente heeft twee locaties voor publieksdienstverlening. Onderstaande tabel geeft aan welke organisaties op de locaties actief zijn.

Locatie	Organisaties
Stadsbureau	Publiekszaken (meerdere verdiepingen)
	Werk en Inkomen (meerdere verdiepingen)
	VTH
	BghU
	GGD
Vleuten – De Meern	Publiekszaken

Onderstaande tabel bevat het overzicht van de faciliteiten op de locaties.

Faciliteit	Stadsbureau	Vleuten – de Meern
Balies en open spreekplaatsen	25	5
Spreekplaatsen	19	0
Afgesloten spreekkamers	19	0
Oproepschermen	12	3
Aanmeldzuilen	3	2

In het document “Project Architectuur Paragraaf” is nadere informatie met betrekking tot het verandergebied en de architectuur van het Klantverwijs- en op afspraakstelsel van de gemeente opgenomen. Daarin is onder andere de huidige situatie en de gewenste situatie met betrekking tot het aanmelden, verwijzen, leveren, plannen en monitoren omschreven.

Scope

De scope van voorliggende offerteaanvraag heeft betrekking op:

- Afspraakstelsel functionaliteit in de volle breedte (zoals geschetst in het document Project Architectuur Paragraaf);
- Klantverwijzing in het Stadsbureau, zodat bezoekers zo eenvoudig en zelfstandig mogelijk hun weg kunnen vinden.

Buiten scope

De fysieke bewegwijzering in de vorm van bordjes, staanders e.d. maakt geen onderdeel uit van de scope.

Te realiseren koppelingen

Inschrijver is verplicht de koppelingen zoals omschreven in het Programma van Eisen en de bijlagen behorend bij het document Project architectuur Paragraaf fixed prijs aan te bieden.

1.6 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018–2022: Utrecht: ruimte voor iedereen, stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn; we investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen. Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie. We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden. We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.

Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema ‘Gezond Stedelijk Leven’ zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant “Beton in een circulaire economie” heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC–gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de Global Goals. Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De gemeente werkt aan de toegankelijkheid van de stad voor iedereen (Agenda 22). Daarbij past de gemeente de Utrecht Standaard Toegankelijk toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente – naast prijs en kwaliteit – ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.7 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen, beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan € 100.000,00 vraagt de gemeente aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in het document 'Handleiding Social Return'.

1.8 Eenmaal inschrijven

Een onderneming mag zich slechts éénmaal inschrijven. Indien een onderneming meerdere malen inschrijft, hetzij zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, zullen alle uitgebrachte inschrijvingen van deze onderneming terzijde worden gelegd en worden uitgesloten van de aanbesteding.

Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen elk een inschrijving doen indien er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen welke de mededinging beperken. De betreffende ondernemingen tonen op verzoek van de gemeente aan dat de mededinging niet wordt beperkt. Indien ondernemingen die behoren tot dezelfde groep elk een inschrijving doen en door onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen de mededinging wordt beperkt, worden alle uitgebrachte inschrijvingen van alle ondernemingen die behoren tot dezelfde groep, hetzij zelfstandig of als deelnemer in combinatie, als onregelmatige inschrijvingen beschouwd en om die reden afgewezen.

1.9 Eisen aan de opdracht

De gemeente heeft eisen aan de procedure en de opdracht geformuleerd, deze zijn als document 'Programma van Eisen' toegevoegd aan de publicatie op TenderNed. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de opdracht zijn gesteld en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen.

1.10 Overige informatie

De gemeente wijst u er op dat de leden van een combinatie gezamenlijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht en dat elk lid van de combinatie eveneens hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

1.11 Looptijd van de overeenkomst

De planning is om de overeenkomst in te laten gaan op 1 juli 2019 met een looptijd van 4 jaar, met 6 maal een mogelijke verlenging van één jaar.

1.12 Planning aanbestedingsprocedure

Planning van onderhavige procedure zal er naar verwachting als volgt uitzien:

Processtappen	Data
Publicatie offerteaanvraag	06-03-2019
Uiterste datum voor het stellen van vragen voor de 1 ^{ste} Nota van inlichtingen	22-03-2019 14:00 uur
Beschikbaar stellen van 1 ^e Nota van inlichtingen	29-03-2019
Uiterste datum voor het stellen van vragen voor de 2 ^{de} Nota van inlichtingen	05-04-2019 14:00 uur
Beschikbaar stellen van 2 ^e Nota van inlichtingen	16-04-2019
Uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen	26-04-2019 14:00 uur
Presentatie	13-05-2019
Verzenden voornemen tot gunning	17-05-2019
Verificatiebespreking	17 mei – 6 juni 2019
Einde bezwaartermijn	07-06-2019
Ingangsdatum overeenkomst	01-07-2019

2 Beschrijving inschrijvingsprocedure

2.1 Informatiefase

Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed **doorlopend** vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de gestelde vragen doorlopend beantwoorden. De antwoorden worden geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen.

Nota van inlichtingen

Tenminste tien kalenderdagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente een Nota van Inlichtingen op met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en deze nota is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken. De gemeente garandeert niet dat zij de vragen beantwoordt die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gegenereerd.

Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Onvoorwaardelijk

U verklaart zich door het indienen van uw inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

Het is daarom belangrijk dat alle elementen uit uw voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in uw ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan het verwervingsteam ter beoordeling worden voorgelegd.

Na deze informatieronde stelt de gemeente de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vast.

2.2 Voorbereiding inschrijving

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden zijn ter beschikking gesteld via TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten **niet** aanpassen.

Vragen en antwoorden in de informatiefase kunnen tot gevolg hebben dat de gemeente een invulformulier wijzigt. De gemeente past dan het versienummer aan. Let er op dat u, vlak voor u uw inschrijving indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er namelijk toe leiden dat de gemeente uw inschrijving als een onregelmatige inschrijving beschouwt en uw inschrijving om die reden afwijst.

2.3 Wijze van indienen van de inschrijving

U dient uw inschrijving in door de gestelde eisen en gunningscriteria in TenderNed te beantwoorden en de gevraagde documenten te uploaden. Inschrijvingen die op een andere wijze, bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd worden, accepteert de gemeente **niet**.

U voegt uw antwoord op elke door de gemeente gestelde vraag (rechtstreeks of middels een document) direct toe bij de betreffende eis respectievelijk gunningscriterium in TenderNed. Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn kunt u uploaden bij de tab 'documenten'.

2.4 De inschrijving

Indienen van de inschrijvingen

U dient uw inschrijving op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

Opening van de inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

Nadere informatie over het werken met TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich, middels eHerkenning, eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

3 Beschrijving beoordelingsprocedure

3.1 Algemeen

Zowel het opstellen van de aanbestedingsstukken als het beoordelen van de inschrijvingen vindt plaats door een verwervingsteam, waarin diverse deskundigheden zijn verenigd. Het is niet toegestaan om in het kader van de procedure contact te zoeken met leden van het verwervingsteam ter verkrijging van welke informatie dan ook, op straffe van uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend op de in hoofdstuk 2 besproken wijze.

De beoordeling van de gunningscriteria zal plaatsvinden aan de hand van 'economisch meest voordelige inschrijving', gebaseerd op de beste prijs-kwaliteitverhouding. Kwaliteit wordt gemeten middels gunnen op waarde, waarbij de inschrijfprijs zal worden verdisconteerd met de kwaliteitsscore. Dit leidt tot één fictieve inschrijfwarde.

3.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat een aantal fasen.

Fase 1: Toetsing geschiktheidseisen

Aan de hand van het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende document 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA), tezamen met het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer', (indien u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen), controleert de gemeente of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en geen van de aangevinkte uitsluitingsgronden op u en uw eventuele onderaannemers (waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen) van toepassing zijn. Aan de hand van het ingevulde document 'opgave referentieprojecten' wordt gecontroleerd of u voldoet aan de gestelde referentie-eisen

Hieronder vindt u een praktische uitleg over hoe u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument' invult:

1. Download het XML bestand met de benaming UAE –KVSopa–systeem.XML. Dit bestand is te vinden onder het kopje Documenten -> Aanbestedingsdocumenten in deze aanbesteding.
2. U gaat vervolgens naar de internetpagina <https://ec.europa.eu/tools/espd> en kiest u een taal.
3. Nadat u gekozen heeft voor 'ik ben een ondernemer' kunt u middels de knop 'een UEA importeren' het eerder gedownloade document inladen.
4. U vult het document in.
5. Wanneer u het formulier op de website heeft ingevuld moet het formulier worden uitgeprint en worden ondertekend door een persoon die de leverancier rechtsgeldig mag vertegenwoordigen.
6. Ten slotte scant u het ondertekende UEA en voegt deze toe bij uw aanmelding of inschrijving

LET OP!

De gemeente kan actief alle opgegeven referenties van alle inschrijvers verifiëren bij de door u opgegeven referenten. Hierbij zal worden gecontroleerd of de door u opgegeven dienstverlening daadwerkelijk door u is / zijn uitgevoerd conform de gestelde referentie-eisen.

Bij verificatie van de referenties zal de gemeente de door u opgegeven referent per e-mail vragen om per e-mail en binnen 7 werkdagen te bevestigen dat de betreffende referentie voldoet aan de gestelde referentie-eisen. De gemeente benadert de referent op het door u in het formulier opgegeven referentieprojecten opgegeven e-mailadres van de referent. Eventueel verkeerd opgegeven (contactgegevens van de) referenten zijn voor uw rekening en risico.

Indien de referent niet binnen 7 werkdagen na versturing van de e-mail aan hem / haar per e-mail aan de gemeente heeft bevestigd dat de betreffende referentie voldoet aan de gestelde referentie-eisen, dan zal de gemeente aan u verzoeken om binnen 5 werkdagen aan te tonen dat de referentie wel voldoet aan de gestelde referentie-eisen. Indien u naar oordeel van de gemeente dan niet aantoont dat de referentie voldoet aan de gestelde referentie-eisen, dan voldoet uw inschrijving niet aan de minimeisen omtrent de vakbekwaamheid en zal uw inschrijving ongeldig worden verklaard.

De gemeente kan in voorkomende gevallen beslissen om de reactietermijn van de referent of van u te verlengen. Dit zal de gemeente dan expliciet aan u mededelen.

In verband met de voortgang van dit verificatieproces verzoeken wij u de contactpersoon van de door u op te geven referent op de hoogte te stellen dat de gemeente contact kan gaan opnemen met de referent.

Bij uw inschrijving overlegt u een ingevuld document 'opgave referentieprojecten' waaruit blijkt dat u de daarin genoemde producten heeft geleverd en de genoemde diensten heeft uitgevoerd, beide al dan niet in onderaanneming of in combinatie.

Elke inschrijving die niet voldoet aan de geschiktheidseisen en/ of één van de uitsluitingsgronden die van toepassing zijn, valt af.

Officiële bewijsstukken

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige gunning aan u en eventuele onderaannemers de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen, voor zover de gemeente de desbetreffende bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos kan verkrijgen door raadpleging van een nationale databank. U levert de gevraagde bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen na verzoek aan.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (hierna: GVA) dient als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan.

Aanvullend

Met de ondertekening van het Uniform Europees aanbestedingsdocument verklaart u dat uw onderneming, of een bestuurder ervan, in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving in de uitoefening van zijn beroep niet een ernstige fout heeft begaan.

De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige fout in de uitoefening van zijn beroep heeft begaan indien uw onderneming (waaronder ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten vallen) voordeel verschaft of heeft verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van

de gemeente of aan één van haar ondergeschikten of vertegenwoordigers, waarbij naar oordeel van de gemeente sprake is van kwade opzet of nalatigheid van een zekere ernst.

De gemeente vindt dat uw onderneming verder ook een ernstige fout in de uitoefening van zijn beroep heeft begaan indien uw onderneming zich bij eerdere (overheids)opdrachten schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie (bijvoorbeeld niet-levering of niet-uitvoering, levering of uitvoering met grote gebreken) of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van de ondernemer.

Tot slot verstaat de gemeente onder ernstige fout in de uitoefening van zijn beroep in ieder geval ook overtredingen op het gebied van milieuwetgeving, gedragingen in strijd met voor het beroep of bedrijf relevante wet- en regelgeving, mededingingsrecht, tuchtregels, toezichtsregels, gedragsregels.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet BIBOB) om te toetsen of er sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen. Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt zelf de inschrijving of verzoek tot deelneming, mede aan de hand van het advies.

De gemeente kan in geval van toepassing van de Wet BIBOB aan een inschrijver verzoeken een vragenformulier als bedoeld in artikel 30 lid 5 van de Wet BIBOB in te vullen. Dit vragenformulier is erop gericht gegevens te verkrijgen, zodat het Landelijk Bureau BIBOB onderzoek kan doen. U bent dan verplicht de voor het onderzoek noodzakelijke gegevens en bescheiden te verschaffen. Indien u weigert om (voldoende) gegevens te verschaffen, wordt u uitgesloten van de verdere aanbestedingsprocedure.

Fase 2: Constateren dat onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de procedure en de opdracht. Met de ontvangst van uw inschrijving constateert de gemeente dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. Waar in de eis om een verwijzing gevraagd wordt, kan deze verwijzing natuurlijk worden gegeven.

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige gunning uw akkoord op alle gestelde eisen te verifiëren.

Inschrijvers die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen, vallen af.

Voor opmerkingen, commentaar en het voorstellen van alternatieven dienen inschrijvers, zoals gezegd, de informatiefase (zie hoofdstuk 2.1 'Informatiefase') te benutten.

Fase 3: Beoordeling op gunningscriteria

Vervolgens worden van de inschrijvers die fase 1 en 2 goed doorgekomen zijn de antwoorden op de geformuleerde gunningscriteria beoordeeld.

De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de 'economisch meest voordelige inschrijving', gebaseerd op de beste prijs-kwaliteitverhouding. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld, dat wil zeggen dat iedere Inschrijving op zich beoordeeld wordt en de Inschrijvingen niet in vergelijking met elkaar worden bekeken om tot een score te komen.

Het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving', gebaseerd op de beste prijs-kwaliteitverhouding is samengesteld uit gunningscriteria. Aan ieder gunningscriterium is door het verwervingsteam een score toegekend, deze score kan per gunningscriterium verschillen, een gunningscriterium kan onderverdeeld zijn in subcriteria.

Voor de beschrijving van de gunningscriteria en de daarbij behorende score per gunningscriterium verwijst de gemeente u naar de 'gunningscriteria' op TenderNed.

Bij een gunningscriterium kan de gemeente een maximum stellen aan de door u te verstrekken antwoord/gegevens. Indien u dit maximum overschrijdt, zal de gemeente het deel van het antwoord/gegevens na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Indien de gemeente bijvoorbeeld zegt dat uw antwoord niet meer dan drie A4'tjes mag zijn, dan zal zij uw antwoord/gegevens vanaf de vierde A4 niet meenemen in de beoordeling.

Kwalitatieve gunningscriteria

Indien de gemeente bij gunningscriteria vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een Plan van Aanpak, worden deze gunningscriteria gekwalificeerd als kwalitatieve gunningscriteria.

Aan de hand van de verstrekte antwoorden/gegevens bij elk gunningscriterium, beoordeelt het verwervingsteam de mate waarin c.q. de wijze waarop de inschrijvers voldoen aan het gunningscriterium. In onderstaande matrix worden de verschillende sub-gunningscriteria met de daarbij behorende maximale punten weergegeven.

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding: In totaal zijn er 100 punten te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit (70 punten), Social return (5 punten), Duurzaamheid (5 punten) en Prijs (20 punten). Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. In onderstaand overzicht is er per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximum aantal punten
Kwaliteit	K1: Functionaliteit en gebruiksgemak (middels demo)	35
	K2: implementatieplan	7
	K3: Exitplan	7
	K4: Functionele wensen	7
	K5:Service Level Agreement	14
Social return	Social Return	5
Duurzaamheid	Duurzaamheid	5
Prijs	P1: Prijs	20
Totaal		100

Score kwalitatieve gunningscriteria

Aan de hand van de verstrekte antwoorden bij elk beoordelingscriterium, wordt de inschrijving per criterium beoordeeld met een score (beoordelingscijfer) van 0 (geen antwoord) tot en met 10 (uitmuntend). Onderstaand tabel bevat een overzicht van de beoordelingscijfers met bijbehorende waardering.

Beoordelingscijfer	Waardering	Percentage van het max. te behalen punten
10	Uitmuntend	100%
8	Goed	80%
6	Voldoende	60%
4	Matig	40%
2	Onvoldoende	20%
0	Geen antwoord	0%

Voor elke wens geldt als ondergrens van de score matig (op een schaal van matig tot uitmuntend). Indien een inschrijving op één of meer van de wensen een lagere score haalt dan voldoende betekent dit uitsluiting van verdere deelname in de procedure.

Het is mogelijk dat meerdere Inschrijvers voor een bepaald onderdeel hetzelfde aantal punten scoren. Een door de beoordelingscommissie toegekend beoordelingscijfer betreft telkens een teamresultaat (beoordelingscommissie) in consensus en geen gemiddelde van individuele beoordelingscijfers.

Een beoordelaar baseert zijn/haar waarderingen op het totaalbeeld van de inschrijving met betrekking tot een bepaald beoordelingscriterium en zal het oordeel baseren op de bij het beoordelingscriterium vermelde elementen. Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt eerst de binnengekomen inschrijvingen individueel. In de daaropvolgende bijeenkomst worden de individuele scores besproken en na hoor en wederhoor van de motivatie en argumenten die beoordelaars aandragen, komt de beoordelingscommissie tot een consensuscijfer.

Kwantitatieve gunningscriteria

Indien de gemeente bij gunningscriteria vraagt naar kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een prijs of andere getalswaarden, worden deze gunningscriteria gekwalificeerd als kwantitatieve gunningscriteria. In dit geval is voor alle criteria een absolute schaal gebruikt waarbij de toegekende punten is aangegeven.

Fase 4: Demonstratie

Na het beoordelen van de gunningscriteria 1 t/m 7 nodigt de gemeente de drie beste inschrijvers uit voor het houden van een demonstratie, zoals omschreven in subgunningscriterium 1. In de demonstratie wordt gevraagd de antwoorden met betrekking tot criterium 1 'Functionaliteit en gebruiksgemak' toe te lichten. Het tijdstip van de demonstratie en eventuele andere, voor alle inschrijvers gelijke, gegevens worden tijdig aan u bekend gemaakt. De casussen worden met de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld. U wordt verzocht de in de Aankondiging van de opdracht (TenderNed) genoemde data vrij te houden voor de eventuele demonstratie, en uitwerking van de case. U laat de demonstratie verzorgen door de personen die zelf met de uitvoering van dit project zullen worden belast, te weten: de projectleider en een inhoudelijke deskundige. De tijd die u voor uw presentatie krijgt, bedraagt in totaal 90 minuten, een introductie van 15 minuten, productdemonstratie van 60 minuten en een extra tijd van 15 minuten waarin u eventuele vragen van

het verwervingssteam kunt beantwoorden. Presentaties vinden plaats zonder aanwezigheid van andere inschrijvers.

Tijdens de presentatie, vragenronde en demonstratie welke plaatsvindt bij de gemeente wordt gecontroleerd of de praktijk overeenkomt met het op papier aangeboden en wordt middels vraag en antwoord verder ge- en beoordeeld over de inschrijving. De presentatie is enkel bedoeld ter verduidelijking en mag geen onderwerpen anders dan die van de schriftelijke inschrijving behandelen. De score wordt definitief vastgesteld na de demonstratie op basis van hetgeen zowel in de papieren inschrijving als ter verduidelijking in de demonstratie is aangereikt.

Fase 5: Berekening totaalscore

De beoordelingscommissie zal op basis van een unaniem eindoordeel per gunningscriterium de uiteindelijke score bepalen. Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt men de totaalscore. De maximale score is 100 punten, gebaseerd op antwoorden op de subgunningscriterium Kwaliteit en Prijs en de presentatie.

Fase 6: Afronding oordeel

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en rangorde en eerste keuze van een inschrijver. De Inschrijvingen worden gerangschikt, waarbij de inschrijver met de hoogste totaalscore op de eerste plaats staat. Indien twee of meer inschrijvingen met een gelijke totaalscore als eerste gerangschikt worden, wordt de opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score voor Kwaliteit. Indien twee of meer Inschrijvers met precies dezelfde score voor zowel kwaliteit, prijs en presentatie als eerste gerangschikt worden wordt middels loting bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.

Fase 7: Bekendmaking resultaat van de beoordeling

De gemeente nodigt de inschrijver met de hoogste totaalscore uit voor een gesprek over zijn inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomst. Tevens kunnen hier de officiële bewijsstukken gevraagd worden die behoren bij de geschiktheidseisen.

Fase 8: Bezwaar maken tegen de gunningssbeslissing

De inschrijvers die (vooral nog) niet in aanmerking komen, ontvangen een bericht voorzien van motivatie via TenderNed. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid inlichtingen te vragen en in rechte op te komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Voorzieningenrechter in Utrecht. De termijn hiervoor is gesteld op twintig dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de inschrijvers niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit.

De bovenstaande bezwaartermijn van twintig dagen geldt ook in het geval de gemeente besluit de aanbesteding te staken. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

3.3 Procedure van verificatie, afstemming en contractsluiting

Het verwervingsteam stelt ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten door de inschrijver met de hoogste totaalscore geleverde informatie geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie de inschrijver ter tafel moet leggen. Tevens wordt vastgesteld welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden, kortom op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden.

Blijkt tijdens de bespreking met de inschrijver dat in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betreffende inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten raamovereenkomst. Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

- In geval blijkt dat een inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden, maar dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden de procedure uit 3.1 opnieuw te doen (met de inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1 of 2 en zonder de alsnog ongeldig verklaarde inschrijving),

- In geval van het afvallen van een inschrijver wegens andere redenen dan ongeldigheid zal een bespreking met de als tweede geëindigde inschrijver belegd worden.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor de gemeente uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.