

Beschrijvend document

Openbare Europese Aanbesteding IT Service Management Oplossing VGGM 2022

Referentienummer: EU0037-2022-11-14

Status: **Definitief**

Uitgevoerd door: Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

Datum: 14 november 2022

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	4
1. Algemeen	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Beschrijvend Document	7
1.3 Beschrijving van de Aanbestedende dienst	7
1.4 Omschrijving van de Opdrachtgever	8
1.5 Omschrijving van de Opdracht	8
1.6 Huidige situatie	9
1.7 Doel van de Opdracht	9
1.8 Aanbestedingsprocedure	11
1.9 Omschrijving van de Overeenkomst	11
1.10 Geraamde opdrachtwaarde	12
1.11 Projectteam	12
1.12 Planning	13
2. Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de inschrijving	14
3. Inschrijvingsprocedure	16
3.1 Algemeen	16
3.2 Contactpersonen	16
3.3 Inlichtingen	16
3.4 Rangorde documenten	17
3.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer	17
3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed	17
3.7 Wijze van indienen van de Inschrijving	18
3.8 Wijze van Inschrijven	19
3.9 Inschrijven als samenwerkingsverband van ondernemingen	19
3.10 Onder aanneming	20
3.11 Beroep op Derden	21
3.12 Varianten	22
3.13 Opbouw en indeling van de Inschrijving	22
4. Beoordelingsprocedure & gunning	23
4.1 Opening Inschrijvingen	23
4.2 Toelichting en herstel kleine gebreken	23
4.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening	23
4.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid	23
4.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden	23
4.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen	24
4.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen/programma van eisen	24
4.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria	24
4.9 Stap 7: Gunningsbeslissing	24

4.10	Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	24
4.11	Opschortende termijn	25
4.12	Sluiten Overeenkomst(en)	25
4.13	Klachtencommissie	25
5.	Uitsluitingsgronden	27
5.1	In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument	27
5.1.1	Bewijsmiddelen	27
6.	Geschiktheidseisen	29
6.1	Geschiktheidseisen: Algemeen	29
6.2	Geschiktheidseis 2: financiële en economische draagkracht	29
6.3	Geschiktheidseis 3: kwaliteitsborging	29
6.4	Geschiktheidseis 4: informatiebeveiliging	30
6.5	Geschiktheidseis 5: referentie	30
7.	Minimum gunningseis	31
7.1	Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document	31
7.2	Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen	31
7.3	Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven	31
8.	Gunningcriteria en beoordeling	32
	Bijlage II Formulier Algemene gegevens	41
	Bijlage III Uniform Europees Aanbestedingsdocument	44
	Bijlage IV Referenties:	45
	Bijlage V Akkoordverklaring verstrekte gegevens en antwoorden	46
	Bijlage VI Programma van Eisen	47
	Bijlage VII Klachtenprocedure en klachtenformulier	61
	Bijlage VIII Concept Overeenkomst - separate bijlage –	64
	Bijlage IX Concept Verwerkersovereenkomst - separate bijlage –	64
	Bijlage X GIBIT 2020 - separate bijlage –	64
	Bijlage Xa GIBIT 2020 Toelichting - separate bijlage –	64
	Bijlage Xb Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen 2021-3 - separate bijlage –	64
	Bijlage XI Prijzenblad - separate bijlage –	64
	Bijlage XII Architectuurplaten	65
	1 ^e Fase implementatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Bijlage XIII Casusonderdelen Demonstratie - separate bijlage –	66
	Bijlage XIV Beoordeling gebruiksvriendelijkheid Demonstratie - separate bijlage –	66
	Bijlage XV Concept Wachtkamerovereenkomst - separate bijlage –	66

Begrippenlijst

De met een hoofdletter geschreven begrippen worden in de hieronder aangegeven betekenis gebruikt. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Asset

Fysieke middelen die waarde vertegenwoordigen (bijv. laptop/tablet/smartphone)

Aanbestedende Dienst

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) en de aan haar gelieerde stichtingen.

Aanbesteding

De aanbestedingsprocedure voor de Opdracht zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.

Aanbestedingsdocumenten

De aankondiging, het Beschrijvend Document en de eventuele Nota's van Inlichtingen, alle met betrekking tot de Aanbesteding en inclusief de Bijlagen.

Aanbestedingswet (Aw)

De wet tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU (Kamerstukken II, 2015-2016, 34 329). De Aanbestedingswet kan worden gedownload op wetten.overheid.nl.

Architectuurplaat

Zie bijlage XII Architectuurplaten.

Beschrijvend Document

Dit voorliggende document waarin de Aanbesteding wordt beschreven, inclusief de daarbij behorende Bijlagen en eventuele Nota's van Inlichtingen.

Bezwaarperiode

Een opschortende – en vervaltermijn van 20 kalenderdagen na dagtekening van het gunningsbeslissing, waarin de Inschrijvers de gelegenheid hebben bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing van de Aanbesteder door betekening van een dagvaarding aan de Aanbesteder voor een procedure in kort geding. Indien Inschrijver binnen deze periode geen dagvaarding tekent, vervalt zijn recht van bezwaar/beroep.

Bijlage

Een bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten. Een bijlage maakt onverbrekelijk onderdeel uit van het document waar het een bijlage van is.

Configuratie Item

Een component die deel uitmaakt van (of direct gerelateerd is aan) de IT infrastructuur, bijv. Locaties/ruimten/personen zijn, software, licenties etc.

Inkoopvoorwaarden

De inkoopvoorwaarden zijn de toepasselijke voorwaarden voor deze aanbesteding. Op de te verstrekken opdracht c.q. de te sluiten raamovereenkomst zijn van toepassing de GIBIT -2020 incl. de Kwaliteitsnormen Veiligheidsregio's 2021-3, met uitsluiting van eventuele verkoopvoorwaarden of algemene voorwaarden van de Leverancier of zijn onderaannemers. De GIBIT 2020 incl. de ICT Veiligheidsregio Kwaliteitsnormen 2021-3 zijn bijgesloten. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan deze inkoopvoorwaarden.

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft gedaan voor de Aanbesteding.

Inschrijving

De inschrijving van een Inschrijver voor de Aanbesteding.

Nota van Inlichtingen

Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, evenals de eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten. Een Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven Aanbestedingsdocumenten van eerdere datum.

Onderaannemer

Een onderaannemer is een onderneming die door een Inschrijver in zijn Inschrijving is benoemd voor de uitvoering van een deel van de Opdracht, mogelijk omdat de Inschrijver in verband met het voldoen aan de **geschiktheidseisen** een beroep doet op deze onderaannemer voor het uitvoeren van de Opdracht.

Opdracht

De opdracht zoals omschreven in het Beschrijvend Document, die het voorwerp is van deze Aanbesteding. De opdracht wordt pas definitief verleend bij/door middel van wederzijdse ondertekening van de Raamovereenkomst.

Opdrachtgever

De Opdrachtgever van de te gunnen Overeenkomst, ook wel genoemd de Aanbestedende dienst.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten. Inschrijver aan wie, op basis van een inschrijving, de aanbesteding is gegund en waarmee een Overeenkomst is gesloten. NB: in dit document wordt gesproken over Opdrachtnemer, echter tot het moment van definitieve gunning zal de status "Inschrijver" zijn. Tot dat moment dient u Opdrachtnemer te lezen als Inschrijver.

Overeenkomst

De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht, die gegund is op grond van de Aanbesteding.

Partij

De Opdrachtgever of de Opdrachtnemer.

Rechtsgeldige ondertekening:

De persoon die namens de onderneming statutair volledig bevoegd is, het geen dient te blijken uit het bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/handelsregister.

UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat door de Europese Commissie is vastgesteld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Commissie van 5 januari 2016 houdende het standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Publ. L 3/16.

Verwerkersovereenkomst

In de verwerkersovereenkomst worden afspraken (verantwoordelijkheden) vastgelegd die gelden bij de verwerking van persoonsgegevens door een Opdrachtnemer (verwerker) dan die de persoonsgegevens heeft verzameld (verwerkingsverantwoordelijke).

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document behorende bij de openbare Europese aanbesteding van een IT Service Management oplossing (ITSM) voor Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM). De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver, die niet wordt uitgesloten, die aan de geschiktheidseisen voldoet en op grond van de gunningscriteria de beste inschrijving heeft gedaan. Het voornemen is om de Opdracht op 24 februari 2023 te gunnen, waarna 1 maart 2023 met de uitvoering kan worden gestart.

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden wordt in dit document verder ook aangeduid met 'de Aanbestedende dienst'.

1.2 Beschrijvend Document

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden constateren, dan dient u deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij het stellen van de vragen voor de Nota van Inlichtingen, schriftelijk aan de Aanbesteder kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Hetzelfde geldt voor uw eventuele bezwaren tegen (delen van) dit document, bijvoorbeeld met betrekking tot de gestelde criteria, termijnen, werkwijze en beoordeling.

Indien u uw opmerkingen of bezwaren niet op het hierboven genoemde tijdstip aan de Aanbesteder heeft kenbaar gemaakt, mag deze erop vertrouwen dat de Aanbesteding zonder bezwaar kan worden voortgezet. Nadien ingediende bezwaren zijn alsdan niet ontvankelijk. Mocht naderhand blijken dat er toch onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in het Beschrijvend Document voorkomen en deze zijn niet gemeld dan zullen deze in het voordeel van de Aanbesteder worden uitgelegd.

1.3 Beschrijving van de Aanbestedende dienst

Deze Europese Aanbesteding wordt uitgevoerd door de Aanbestedende dienst, Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden. Hieronder vindt u een omschrijving van de Aanbestedende dienst.

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) is een complete hulpverleningsorganisatie voor Brandweer en Publieke Gezondheid (Ambulancezorg, GGD en de GHOR) voor de vijftien deelnemende gemeenten in de regio Gelderland-Midden. Daarnaast behartigt VGGM tevens de belangen van de Stichting Publieke Gezondheid (Stichting PG) en Stichting Veilig Thuis (Stichting VT). De Stichting PG heeft ten doel het uitvoeren van de aan Stichting PG opgedragen jeugdgezondheidszorg van nul tot

vierjarigen in de regio Gelderland-Midden. Stichting VT is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. VGGM telt 1100 medewerkers en 800 vrijwilligers.

Voor vijftien gemeenten

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden behartigt de belangen van vijftien gemeenten en hun inwoners op het gebied van brandweer en volksgezondheid. In dit gebied wonen ongeveer 700.000 inwoners. Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden werkt in opdracht van de gemeenten Arnhem, Barneveld, Doesburg, Duiven, Ede, Lingewaard, Nijkerk, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.



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

1.4 Omschrijving van de Opdrachtgever

De Opdrachtgever is Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden, hierna te noemen VGGM. Derhalve te noemen als Aanbestedende Dienst.

1.5 Omschrijving van de Opdracht

VGGM is op zoek naar een Opdrachtnemer die een goed functionerende en gebruiksvriendelijke IT Service Management oplossing gebaseerd op de ISM methode kan leveren dat voldoet aan de eisen en wensen van VGGM.

Het nieuwe systeem moet alle betrokken partijen ondersteunen en sturen bij het uitvoeren van hun taken gerelateerd aan de ISM processen. Daarnaast verwacht de Aanbestedende dienst optimale ondersteuning voor de hele VGGM organisatie waarbij zelfredzaamheid van de medewerkers gestimuleerd en gefaciliteerd wordt. Hierdoor zou de IT-organisatie (service desk, systeembeheer, functioneel beheer) optimaal ontlast moeten worden. Het automatiseren in combinatie met een goedkeurproces van standaard verzoeken is een belangrijk aandachtspunt en de mogelijkheid van het koppelen met andere systemen (data vanuit één bron principe) is een vereiste. VGGM wil een inhaalslag maken en de ISM processen marktconform, anno 2022, inrichten.

1.6 Huidige situatie

Momenteel wordt hier een sterk verouderde versie van TOPdesk uit 2011 voor gebruikt. Deze oplossing staat "on premise" binnen het VGGM-netwerk. Omdat de ondersteuning voor TOPdesk verlopen is en omdat de ondersteuning van de Microsoft server versie eind 2023 verloopt, is het noodzakelijk dat dit project, inclusief implementatie, voor eind 2023 is afgerond.

Onderstaande aantallen zijn indicatief en geven een beeld van de omvang van het gebruik op het moment van deze aanbesteding. Er kunnen geen rechten worden ontleend. Dit is een momentopname van actieve gebruikers, rollen en assets etc.

	Omschrijving	aantal	toelichting
1	Aantal gebruikers/melders	2700	
2	Aantal volledige behandelaars	130	Men kan een meldingen incidenten en wijzigingen behandelen en afhandelen
3	Aantal beperkte behandelaars	70	Managers alleen goedkeuring
4	Aantal beheerders ITSM oplossing	2	Functioneel beheerders
5	Aantal assets hardware	3886	
6	Aantal assets telefonie (incl. simkaarten)	6203	
7	Aantal assets netwerkomgeving	992	
8	Aantal softwareobjecten	498	
9	Aantal Incidenten (1 jaar historie)	8000	
10	Aantal Wijzigingen (1 jaar historie)	1301	
11	Aantal Service Request (geen historie)	183	
12	Aantal Operationele reeksen / taken	130	
13	Aantal Operationele tijdschema's voor reeksen /taken	7	

1.7 Doel van de Opdracht

VGGM is op zoek naar een Opdrachtnemer die een goed functionerend en gebruiksvriendelijk ITSM systeem kan leveren dat voldoet aan de eisen en wensen van VGGM. De opdracht omvat het leveren, implementeren, beheren en onderhouden van een softwarematige ITSM oplossing (SaaS, ofwel Software as a Service) die VGGM optimaal ondersteunt. Dit is exclusief ondersteunende functionaliteiten zoals bijvoorbeeld de operationele monitoring van alle IT systemen.

VGGM wenst een ITSM systeem aan te schaffen die ten minste de volgende functionaliteiten omvat:

- Ondersteuning van de ISM processen
 - Service requests
 - Change management
 - Incident management
 - Configuratie management
 - Operations management
 - Kwaliteitsmanagement
- Automatisering van processen
- Procesondersteuning doormiddel van workflows
- Een open oplossing met integratie mogelijkheden voor bijvoorbeeld:
 - SSO
 - E-mail
 - CMDB
 - Datawarehouse/Bi
- Ondersteuning voor self service

Gebruikers

In de huidige situaties hanteren we de volgende rollen:

- Melder – dit zijn alle medewerkers van VGGM (tussen de 2000 en 3000). Men kan een melding doen in de Oplossing van een incident of een service request indienen.
- Behandelaars – Dit zijn medewerkers van VGGM die de melding afhandelen. Het gaat hier om: service desk medewerkers, systeembeheerders en functioneel beheerders. De behandelaars zijn gegroepeerd in zogenaamde oplosgroepen. Momenteel zijn er tussen de 150 en 200 behandelaars.
- Managers – Zij hebben de mogelijkheid om de Oplossing te monitoren en bepaalde rapportages uit te voeren en te raadplegen.
- Beheerders ITSM-systeem

Applicatielandschap

In de Architectuurplaten (bijlage XII) is te zien wat de scope is van deze aanbesteding en welke koppelingen/oplossingen in de uiteindelijke situatie worden geëist.

Koppelingen / Oplossingen

VGGM werkt, conform VeRA, toe naar een Service Gerichte Architectuur met een strikt onderscheid tussen functionaliteit en gegevensopslag. Het ITSM systeem dient daarom toekomstbestendig te zijn en te kunnen communiceren met andere systemen / gegevensbronnen. In het programma van eisen en in de wensen wordt nader ingegaan op de koppelingen/oplossingen.

Implementatie

De implementatie van het ITSM systeem dient zo te worden uitgevoerd dat VGGM geleidelijk bekend en vertrouwd wordt met de Oplossing. In overleg tussen Opdrachtnemer en VGGM zal worden bepaald welke stappen wanneer kunnen worden gezet. Rekening moet worden gehouden met het inrichten van het nieuwe systeem, de migratie van data naar het nieuwe systeem, training en testen. We laten ons hierbij leiden door de expertise en de ervaring van de leverancier. De deadline voor dit project ligt op 1 november 2023.

Daarnaast is er sprake van een tijdelijke situatie waarbij het nieuwe ITSM systeem min of meer standalone functioneert en daarna in een vervolgstap wordt geïntegreerd/gekoppeld met het nog aan te schaffen 'VGGM applicatieplatform'. Deze integratie richt zich voornamelijk op het hergebruik van data vanuit de bron.

1.8 Aanbestedingsprocedure

Er is gekozen voor een openbare Europese aanbesteding, wat inhoudt dat binnen de aanbesteding het bepalen van de geschiktheid (kwalificatie) van Inschrijvers en de gunning in één fase verloopt. Op deze aanbesteding is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, geldend per 1 juli 2016, van toepassing.

Bij deze procedure kunnen alle belangstellende ondernemers naar aanleiding van de publicatie van de betreffende opdracht op TenderNed het Beschrijvend Document raadplegen en een Inschrijving doen.

Gunning van de opdracht zal plaatsvinden op basis van het gunningscriterium de "beste prijs-kwaliteitverhouding" (zie hoofdstuk 8).

De Opdracht is niet opgedeeld in percelen. Het gaat om een logisch samenhangend, systeem voor één entiteit die in één Aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet. De omvang van de Opdracht blijft dusdanig dat deze ook voor het MKB toegankelijk is. Het is daarom voor de Aanbestedende dienst, maar tevens voor de te contracteren Opdrachtnemer efficiënt om dit in één aanbesteding in de markt te zetten.

De Opdracht betreft één overheidsopdracht, omdat de verschillende onderdelen van deze opdracht vele raakvlakken hebben. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet

1.9 Omschrijving van de Overeenkomst

De Aanbestedende dienst sluit met de geselecteerde Opdrachtnemer één Overeenkomst. Deze Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 4 jaar. De ingangsdatum is 1 maart 2023 en eindigt op 28 februari 2027.

Na deze periode is er een verlengingsmogelijkheid van zes (6) keer één (1) jaar. Uiterlijk zes (6) maanden voor de contractvervaldatum geeft de Aanbestedende dienst uitsluitend over de mogelijkheid tot verlenging. De verlenging houdt in dat de overeenkomst in ongewijzigde vorm en onder gelijkblijvende condities wordt voortgezet. Na afloop van de verlengingsopties eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

Wachtkamerovereenkomst

Met de 2e Inschrijver (inschrijver die als tweede eindigt bij de gunning van deze aanbesteding) wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten. Dit houdt in dat wanneer de Overeenkomst gedurende de initiële contractjaren (ofwel 4 jaar) onverhoopt voortijdig wordt beëindigd met de Opdrachtnemer, Opdrachtgever met de 2e Inschrijver de Overeenkomst voor de resterende looptijd inclusief de optionele verlengingen kan afsluiten. De concept wachtkamerovereenkomst is bijgevoegd (bijlage XV).

1.10 Geraamde opdrachtwaarde

De geraamde Opdrachtwaarde voor de totale contractperiode (zie hoofdstuk 1.7) is maximaal €1.500.000,00. Bij deze waardebeoordeling is uitgegaan van de geraamde maximale waarde van alle Opdrachten die de Aanbestedende dienst voornemens is te plaatsen onder de deze raamovereenkomst (artikel 2.15 lid 3 Aw 2012). De Opdrachtnemer heeft echter geen afnamegarantie.

1.11 Projectteam

Voor deze Aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van verschillende disciplines van de Aanbestedende dienst. De beoordeling wordt uitgevoerd door dit team waarin deskundigen van de Aanbestedende dienst plaats nemen.

1.12 Planning

14 november 2022	Publicatie op TenderNed
29 november 2022, vóór 10.00 uur	Uiterste termijn voor het stellen van vragen t.b.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen
5 december 2022	Streefdatum verzenden 1 ^e Nota van Inlichtingen
12 december 2022, vóór 10.00 uur	Uiterste termijn voor het stellen van vragen t.b.v. 2 ^e Nota van Inlichtingen
19 december 2022	Streefdatum verzenden 2 ^e Nota van Inlichtingen
4 januari 2023, vóór 10.00 uur	Uiterste termijn voor ontvangst van de Inschrijvingen
Week 2	Beoordeling
23 januari 2023	Demonstratie
31 januari 2023	Gebruikerstest
3 februari 2023	Streefdatum voorlopige gunningsbeslissing verzenden
9 februari 2023	Verificatiegesprek met voorkeurs kandidaat
24 februari 2023	Streefdatum definitieve gunning verzenden
1 maart 2023	Ingangsdatum Overeenkomst
Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend	

2. Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de inschrijving

Voor de Aanbesteding en de Inschrijving gelden onderstaande algemene voorwaarden. In de verschillende hoofdstukken worden ook specifieke voorwaarden gesteld met betrekking tot de in dat hoofdstuk geregelde onderwerpen.

- a. In aanvulling op de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document zijn de Inkoopvoorwaarden van toepassing op de Aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst, met uitsluiting van uw eventuele eigen voorwaarden, algemene voorwaarden, branchevoorwaarden of verkoopvoorwaarden;
- b. Door het indienen van een Inschrijving gaat u akkoord met de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, zoals inkoopvoorwaarden, concept Overeenkomst, zoals die verstrekt worden bij het Beschrijvend Document;
- c. Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, dan wel voorwaarden of voorbehouden bevatten, zijn ongeldig en worden terzijde gelegd;
- d. Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 120 dagen. Indien gedurende de opschortende termijn bedoeld in paragraaf 4.11 één van de Inschrijvers een kort geding aanhangig maakt met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving verlengd tot 14 dagen nadat de rechter of het scheidsgerecht een beslissing heeft genomen over het verzoek tot voorlopige maatregelen.
- e. U kunt voor uw deelname aan de Aanbesteding dan wel voor uw Inschrijving geen kosten in rekening brengen;
- f. Uw Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Voor correspondentie, contacten en contracten zal uitsluitend de Nederlandse taal worden gehanteerd;
- g. U mag de gegevens, die de Aanbestedende dienst u in verband met deze procedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waartoe deze zijn verstrekt;
- h. Intellectueel eigendom: u mag dit Beschrijvend Document uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe dit is verstrekt. Het is u niet toegestaan het Beschrijvend Document aan derden ter beschikking te stellen of te verveelvoudigen voor een ander doel dan waartoe het is verstrekt;
- i. Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van de Aanbestedende dDienst tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan op de wijze als verwoord in het Beschrijvend Document, zulks op straffe van uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding;
- j. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Dit betekent dat de Aanbestedende dienst geen persoonsgegevens beschikbaar zal stellen tenzij dit voor de uitvoering van de opdracht of een rechtmatig verloop van de procedure noodzakelijk is;
- k. Indien zich tijdens de Aanbesteding wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed kunnen zijn op de voortgang en afhandeling van de Aanbesteding dan wel op de uitvoering van de Opdracht, dient u dit onverwijld schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. In dat geval behoudt de Aanbesteder zich het recht voor om

uw Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de behandeling te nemen;

- l. De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst door beide Partijen de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen dan wel om niet tot gunning van de Opdracht over te gaan;
- m. U heeft in geval van terzijde legging van uw Inschrijving c.q. afwijzing, van gehele of gedeeltelijke stopzetting van de aanbestedingsprocedure of van niet-gunning, om welke reden dan ook, geen recht op enigerlei vergoeding van kosten, schaden of anderszins;
- n. De Inschrijving is vertrouwelijk en zal slechts aan medewerkers en personen worden getoond die in het kader van de Aanbesteding of de uitvoering en administratie van de Overeenkomst daarvan kennis moeten nemen, behoudens openbaarmaking bij of vanwege de wet, openbaarmaking in het kader van de motivering van een gunningsbeslissing of openbaarmaking waartoe de Aanbesteder in rechte gedwongen wordt. Dezelfde vertrouwelijkheid zal worden bewaard wanneer de Inschrijving niet tot een Overeenkomst leidt. Dit alles uitsluitend ter beoordeling van de Aanbesteder zelf;
- o. De door u ingediende documenten worden tijdens of na afloop van de Aanbesteding niet geretourneerd;
- p. Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van bijlagen, formulieren, overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de Inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid kan dit leiden tot terzijde legging van de Inschrijving;
- q. De in het Beschrijvend Document opgenomen voorwaarden en bepalingen gelden voor alle (eventuele) percelen waaruit de Aanbesteding bestaat, tenzij expliciet is aangegeven dat bepaalde voorwaarden en bepalingen alleen voor een specifiek perceel zijn bedoeld.
- r. Aan het opvragen/ter beschikking stellen van dit Beschrijvend Document zijn geen kosten verbonden.
- s. Bij het doen van uw Inschrijving houdt u zich aan alle voor u, dan wel uw aanbieding geldende wet- en regelgeving. Wijzigingen in wet- en/of regelgeving dan wel beslissingen van toezichthouders of gerechtelijke uitspraken zullen gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet kunnen leiden tot prijs/tarief aanpassingen ten nadele van Opdrachtgever.

3. Inschrijvingsprocedure

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de voorwaarden en bepalingen van dit hoofdstuk gedaan te worden.

3.2 Contactpersonen

3.2.1 Contactpersoon van de Aanbestedende dienst

Alle communicatie c.q. correspondentie met de Aanbestedende dienst met betrekking tot de Aanbesteding dient te verlopen via de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. De contactgegevens vindt u hieronder.

Contactpersoon:	Doreen Hazeleger	Functie:	Strategisch adviseur Inkoop
Telefoon	088-355 5774		
e-mailadres	Doreen.hazeleger@vggm.nl		
Bezoekadres	Eusebiusbuitensingel 43, Arnhem		
Postadres	Postbus 5364, 6802 EJ Arnhem		

3.2.2 Contactpersoon van de Inschrijver tijdens de Aanbesteding

De Aanbestedende dienst wenst het contact met u als Inschrijver te laten verlopen via één contactpersoon en één plaatsvervanger van deze contactpersoon van uw onderneming. De namen, e-mailadressen, telefoonnummers en postadressen van de contactpersoon en zijn plaatsvervanger dienen in uw Inschrijving te worden vermeld. Beide personen dienen gemachtigd te zijn met voldoende bevoegdheid om namens uw onderneming te kunnen optreden in het kader van de Aanbesteding. De contactpersoon van de Inschrijver en diens plaatsvervanger dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

3.3 Inlichtingen

Vragen met betrekking tot dit Beschrijvend Document (inclusief bijlagen) en eventuele aanvullende (aanbestedings-)documenten dienen via de tool voor het stellen van vragen via TenderNed bij de Aanbestedende dienst te worden ingediend. De uiterste datum van indienen van de vragen is vermeld in de planning in paragraaf 1.12.

Het antwoord op deze vragen zal uiterlijk tien (10) dagen voor de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen door middel van een Nota van Inlichtingen via TenderNed worden gepubliceerd. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Vragen met betrekking tot de GIBIT-2020 (Inkoopvoorwaarden) inclusief Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen v2021-3, de VeRA en de Nora kunnen alleen in de 1^e Nota van Inlichtingen worden gesteld.

In een eventuele 2^e Nota van Inlichtingen kunt u alleen vragen stellen over de antwoorden van de 1^e Nota van Inlichtingen.

Bij dit Beschrijvend Document treft u de door Aanbestedende Dienst voor deze opdracht voorgestelde concept Overeenkomst aan. Tegelijk met uw vragen in de Nota van Inlichtingen ronde kunt u concrete tekstvoorstellen doen voor het aanpassen van deze Overeenkomst.

De aanbestedingsdocumenten en de contractdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver hierin desondanks onduidelijkheden en/of onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden aantreffen, dan wel redelijkerwijs kunnen aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de opdracht, de procedure, de bepalingen en/of de eisen, dan dient de Inschrijver de Aanbestedende dienst daarvan op de hoogte te stellen, ter gelegenheid van de inlichtingenronde, zoals hierboven in de eerste alinea bedoeld.

3.4 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend Document prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meerdere Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, de meest recente Nota van Inlichtingen.

3.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer

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

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

3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed

De aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt in dat alle aanbestedingsdocumenten door de Aanbestedende dienst worden geplaatst op TenderNed en alle informatie (excl. De Nota van Inlichtingen) tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers wordt uitgewisseld via TenderNed. De Inschrijver is

verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <http://www.tenderned.nl>). De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed. Telefoon: 0800 836 33 76 of via de site van Tenderned.

Let op: de Aanbestedende dienst maakt Inschrijvers er op attent dat TenderNed gebruik maakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. U heeft hiervoor minimaal eHerkenning met betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Inschrijver is verantwoordelijk voor de tijdige aanvraag van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren. Op de website <https://www.eherkenning.nl> staat beschreven hoe Inschrijver eHerkenning kan aanvragen.

3.7 Wijze van indienen van de Inschrijving

De inschrijving (inclusief alle gevraagde bijlagen, verklaringen, bewijsmiddelen etc.) dient **conform planning, zoals vermeld in paragraaf 1.12** via TenderNed te zijn ingediend. Het Prijzenblad en de uitwerking van de wensen dient u als separate bestanden aan te leveren.

De inschrijvingen worden **conform planning** door twee medewerkers van de Aanbestedende dienst digitaal middels de aanbestedingskluis van TenderNed geopend. De aanbestedingskluis wordt vervolgens rechtsgeldig ondertekend en Inschrijver ontvangt via TenderNed een emailbevestiging.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de in de planning genoemde uiterste termijn een fatale termijn is, waarna het - technisch gezien - niet meer mogelijk is om via TenderNed een inschrijving in te dienen. Om deze reden adviseert de Aanbestedende dienst alle Inschrijvers om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van de inschrijving via TenderNed.

(Onderdelen van) Inschrijvingen die ingediend worden ná de fatale termijn worden door de Aanbestedende dienst niet in behandeling genomen en worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. De bewijslast voor en het risico van tijdige indiening van (alle onderdelen van) de Inschrijving ligt bij de Inschrijver.

In het geval van een storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, dient Inschrijver dit voor het verstrijken van de inschrijftermijn kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst. Deze mogelijkheid staat alleen open indien sprake is van een storing van TenderNed. Hiertoe behoren ook de voor het functioneren van TenderNed onontbeerlijke middelen voor controle op e-authenticatie of de elektronische handtekening. Storingen

van elektronische apparatuur van Inschrijver of bij de internetprovider van de Inschrijver vallen buiten het bereik van deze bepaling. De Aanbestedende dienst verwijst naar TenderNed waaronder de kop 'voor ondernemingen' diverse informatie is te vinden over digitaal inschrijven.

3.8 Wijze van Inschrijven

Er zijn verschillende mogelijkheden en voorwaarden ten aanzien van de wijze waarop een Inschrijving kan worden ingediend. Op de volgende manieren kan worden deelgenomen aan de aanbesteding, namelijk als:

- > zelfstandige inschrijver, zonder onderaannemer;
- > zelfstandige inschrijver, met onderaannemer;
- > samenwerkingsverband, zonder onderaannemer;
- > samenwerkingsverband, met onderaannemer.

Een onderneming kan voor de Opdracht slechts eenmaal een Inschrijving indienen per perceel: óf als zelfstandige inschrijver, óf als onderdeel van een Samenwerkingsverband óf als onderaannemer.

Een onderneming kan als zelfstandig inschrijver, al dan niet met gebruikmaking van een onderaannemer, een Inschrijving indienen. De zelfstandig inschrijver dient hiervoor bij zijn Inschrijving (onder meer) het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

3.9 Inschrijven als samenwerkingsverband van ondernemingen

Een Samenwerkingsverband van ondernemers kan, al dan niet met gebruikmaking van een onderaannemer, gezamenlijk een Inschrijving indienen. Eén Samenwerkingsverband geldt als één Inschrijver. Het Samenwerkingsverband dient een penvoerder aan te wijzen die namens het Samenwerkingsverband als contactpersoon optreedt.

Ieder lid van het Samenwerkingsverband dient hiervoor afzonderlijk het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en (onder meer) als onderdeel van de Inschrijving van het Samenwerkingsverband te worden ingediend.

Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder lid van het Samenwerkingsverband afzonderlijk dat hij zich als lid van het samenwerkingsverband gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al haar onderdelen. Ook wenst de Aanbestedende dienst uit de UEA op te maken waarom met een Samenwerkingsverband wordt ingeschreven en welk lid van het Samenwerkingsverband welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan Deel II, onderdeel A (onder wijze van deelneming) van het UEA. Tevens dient elke

deelnemer in het samenwerkingsverband Bijlage II 'Algemene gegevens' voor de eigen rechtspersoon in te vullen.

3.10 Onder aanneming

Het is de Inschrijver en het Samenwerkingsverband toegestaan om voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere onderaannemers in te schakelen. De Inschrijver of het Samenwerkingsverband is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijver of het Samenwerkingsverband is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Indien een Inschrijver of een Samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht onderaannemers betreft, dan wordt de Opdracht uitsluitend aan deze Inschrijver of dit Samenwerkingsverband gegund, indien de onderaannemer(s) niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) val(t)(len). De Inschrijver of het Samenwerkingsverband dienen in dat geval bij Inschrijving voor ieder van deze onderaannemers het UEA in te dienen. Ieder van deze onderaannemers dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) valt.

De onderaannemer dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- > Deel II, onderdeel A en B (gegevens onderaannemer)
- > Deel III, onderdeel A, B, en C (uitsluitingsgronden)
- > Deel VI (ondertekening)

Indien een Inschrijver of een Samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer betreft waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, dan draagt de Inschrijver of het Samenwerkingsverband ervoor zorg dat deze onderaannemer wordt vervangen.

Let op: van de Inschrijver of het Samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht voornemens is te gunnen, wordt in de gunningsbrief het volgende opgevraagd:

- > Een uittreksel uit het Handelsregister van de onderaannemer, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan zes maanden;
- > De namen van de wettelijke vertegenwoordigers van de onderaannemers, die bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken.

De Aanbestedende dienst verlangt van de Inschrijver of het Samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht gunt, dat hij de Aanbestedende dienst in

kennis stelt van alle wijzigingen in de voornoemde gegevens van de onderaannemer tijdens de uitvoering van de Opdracht.

De Aanbestedende dienst daarnaast van de Inschrijver of het Samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht gunt, dat hij de Aanbestedende dienst in kennis stelt van de voornoemde gegevens van nieuwe onderaannemers die deze Inschrijver of het Samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht zal betrekken.

3.11 Beroep op Derden

Een Inschrijver of een Samenwerkingsverband dat niet zelfstandig aan de gestelde geschiktheidseisen van hoofdstuk 6 van dit Beschrijvend Document kan voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver of het Samenwerkingsverband met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien wordt ingeschreven met (een) derde(n), dan dient de Inschrijver of het Samenwerkingsverband bij de Inschrijving voor (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk het UEA in te vullen en in te dienen.

De Inschrijver of het Samenwerkingsverband dient bij de Inschrijving voor ieder van deze derden het UEA in te dienen. Ieder van deze derden dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) valt. De derde dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en

rechtsgeldig te ondertekenen:

- > Deel II, onderdeel A en B (gegevens derde)
- > Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- > Deel VI (ondertekening)

Door ondertekening van het UEA verklaart deze derde dat de Inschrijver of het Samenwerkingsverband kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde.

Indien een Inschrijver of een Samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht een beroep doet op een derde waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, dan draagt de Inschrijver of het Samenwerkingsverband ervoor zorg dat deze derde wordt vervangen.

Indien in het kader van de verzekeringseis een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan is zowel de Inschrijver of het Samenwerkingsverband als deze derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Indien in het kader van de geschiktheidseisen over de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan moet deze derde door de Inschrijver of het Samenwerkingsverband daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht als onderaannemer of lid van het Samenwerkingsverband worden ingezet.

3.12 Varianten

Varianten of alternatieve aanbiedingen zijn niet toegestaan en zullen niet worden beoordeeld c.q. in de beoordeling worden betrokken.

3.13 Opbouw en indeling van de Inschrijving

Uw Inschrijving dient alle gevraagde bijlagen, formulieren, verklaringen, opgaven en documenten c.q. bewijsmiddelen te bevatten, waarbij u de indeling en volgorde zoals in Bijlage I dient aan te houden. Indien er voor een onderdeel een model is voorgeschreven vindt u dat als Bijlage bij het Beschrijvend Document en dient u dat model/formulier te gebruiken. De voor de Inschrijving voorgeschreven formulieren, opgaven en verklaringen mogen niet worden gewijzigd. In Bijlage I vindt u een checklist van alle gevraagde documenten.

4. Beoordelingsprocedure & gunning

4.1 Opening Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar. Behalve vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst worden geen andere personen toegelaten.

4.2 Toelichting en herstel kleine gebreken

De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de procedure aan de Inschrijver om toelichting of verduidelijking van zijn Inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van de Aanbesteder eenvoudig herstelbaar gebrek, krijgt de Inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door de Aanbesteder aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van de Aanbesteder niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de Inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden en de gevolgen voor de geldigheid en/of waardering van de Inschrijving.

4.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening

Allereerst stelt de Aanbesteder vast of een Inschrijving voldoet aan de voorschriften van paragraaf 3.6 t/m 3.12 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

4.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid

Vervolgens controleert de Aanbesteder of een Inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document is opgesteld en ingevuld (zie met name paragraaf 3.14). Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

4.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Aanbesteder onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een Inschrijver uit te sluiten van de Aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 AW aan de hand van de door Inschrijver ingediende UEA. Indien een Inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van de Inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4.

4.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de Aanbesteding voldoet aan de in hoofdstuk 6 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid op grond van de ingediende UEA. Inschrijvingen van Inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van Inschrijvers, die aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

4.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen/programma van eisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijving voldoet aan de minimum gunningseisen, zoals genoemd in hoofdstuk 7. Aan de minimum gunningseisen moet door de Inschrijver zonder voorbehoud of voorwaarden worden voldaan.

De minimum gunningseisen gelden als knock-out criteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde minimum gunningseisen wordt terzijde gelegd en komt niet voor verdere beoordeling in aanmerking. Alleen Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde minimum gunningseisen, gaan voor verdere beoordeling door naar stap 6.

4.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria

Tot slot beoordeelt de Aanbesteder de overgebleven Inschrijvingen op grond van de gunningscriteria om de beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV) vast te stellen. De gunningscriteria zijn uitgewerkt in hoofdstuk 8.

4.9 Stap 7: Gunningsbeslissing

De Aanbesteder neemt vervolgens op grond van de uitkomst van de beoordeling een gunningsbeslissing aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen en deelt deze schriftelijk (in ieder geval per e-mailbericht) mede aan alle Inschrijvers met een opgave van de relevante redenen voor de beslissing en (indien van toepassing) voor de uitsluiting of afwijzing van de betreffende Inschrijver. Tevens geeft de Aanbesteder een nauwkeurige omschrijving van de opschortende-/vervaltermijn.

4.10 Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Aanbesteder vraagt ter controle bij de gunningsbeslissing de bewijsmiddelen als bedoeld in art 2:89 AW op van de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan en aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen. Indien de bewijsmiddelen niet tijdig kunnen worden overlegd, of niet voldoen, wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten c.q. de Inschrijving ter zijde gelegd, en komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Vervolgens worden de bewijsmiddelen van de volgende in rangorde geplaatste Inschrijver opgevraagd ter controle totdat een Inschrijver is gevonden, waarvan de bewijsmiddelen voldoen.

4.11 Opschortende termijn

De Aanbesteder zal na de mededeling van zijn gunningsbeslissing niet overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst(en) voordat een opschortende termijn van **20 kalenderdagen** is verstreken vanaf de dag na de verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Indien u het niet eens bent met de gunningsbeslissing dan wel met uw uitsluiting of afwijzing, dient u tijdens de opschortende termijn daartegen bezwaar te maken door middel van het aanspannen van een kort geding bij de voorzieningenrechter. Indien u binnen de opschortende termijn geen kort geding heeft aangespannen, gaat de Aanbesteder er van uit dat u geen bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing en dat hij c.q. de Opdrachtgever vrij is om de Opdracht aan de uitgekozen Inschrijver(s) te gunnen en de daarvoor benodigde Overeenkomst(en) te sluiten en vervalt uw recht op bezwaar/beroep.

4.12 Sluiten Overeenkomst(en)

Indien tijdens de opschortende termijn geen kort geding is aangespannen, zal elke Opdrachtgever ter uitvoering van de Opdracht een Overeenkomst sluiten met de Inschrijver die de Inschrijver heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

4.13 Klachtencommissie

In het kader van de Aanbestedingswet, heeft de Aanbestedende dienst een specifieke "klachtenprocedure aanbesteden" in gebruik voor Inschrijvers aan aanbestedingen.

Een Inschrijver die klachten heeft over de Aanbestedende dienst of een handelswijze (een handelen of nalaten) van de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het Klachtenmeldpunt: klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl

Inschrijver dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure schriftelijk per email in te dienen bij het Klachtenmeldpunt middels het 'Klachtenformulier Aanbestedingen' (Bijlage XI). Alvorens Inschrijver zijn klacht indient bij het Klachtenmeldpunt dient hij de klacht allereerst kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding (zie paragraaf 3.2) bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de nota van inlichtingenfase (zie paragraaf 3.3).

De klacht van Inschrijver wordt onderzocht door de Klachtencommissie. Naar aanleiding van haar onderzoek brengt de Klachtencommissie schriftelijk advies uit aan de Aanbesteden dienst of zij de klacht al dan niet gegrond acht en informeert de Aanbestedende dienst welke maatregelen zij adviseert te treffen. De procedure is weergegeven in Bijlage XI.

Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie beslist de Aanbestedende dienst of zij het advies van de Klachtencommissie al dan niet opvolgt en welke maatregelen zij treft.

Indien Inschrijver het niet eens is met de afwikkeling van de klacht door de Aanbestedende dienst, dan kan Inschrijver zijn klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor meer informatie over de Commissie van Aanbestedingsexperts en de wijze waarop inschrijver zijn klacht kan indienen, zie: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>.

Het indienen van een klacht bij de Aanbestedende dienst of de Commissie van Aanbestedingsexperts schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. De Aanbestedende dienst is vrij om te besluiten of zij naar aanleiding van de klacht de aanbestedingsprocedure al dan niet opschort.

5. Uitsluitingsgronden

5.1 In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De op deze aanbesteding van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn uitputtend weergegeven in de UEA (Bijlage III). U dient deze UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De rechtsgeldigheid van de ondertekening (ook van eventuele combinanten) dient te blijken uit van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister. Indien de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar niet blijkt uit bewijs van inschrijving, dan dient een volmacht te worden ingediend waar uit de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar blijkt.

Als bewijs dat de Inschrijver niet onder één of meer van de gestelde uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen (hoofdstuk 6) voldoet, dient hij bij zijn inschrijving het UEA (bijlage III) in te dienen, waarin hij (onder meer) verklaart dat hij niet onder één of meer van deze uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet. De Inschrijver dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- (i) Deel II, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens inschrijver);
- (ii) Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden);
- (iii) Deel IV, onderdeel a (geschiktheidseisen); en
- (iv) Deel VI (ondertekening).

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dan dient de combinatie bij zijn inschrijving voor alle combinanten het UEA (bijlage III) in te dienen. In de UEA is aangegeven welke onderdelen de combinant dient in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Van de inschrijver (combinatie) aan wie het VGGM voornemens is de opdracht te gunnen worden de bewijsmiddelen opgevraagd, waaruit volgt dat de inschrijver (combinanten, onderaannemer, derde) daadwerkelijk niet onder de gestelde uitsluitingsgronden valt en de inschrijver (combinatie) daadwerkelijk aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

5.1.1 Bewijsmiddelen

De bewijsmiddelen als bedoeld in artikel 2.89 van de AW heeft u, met uitzondering van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister, nog niet toe te voegen. De Aanbestedende dienst kan deze opvragen van een Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is om de Opdracht te gunnen. De Inschrijver dient de bewijsmiddelen dan binnen 10 kalenderdagen na het daartoe strekkende verzoek van de Aanbestedende dienst aan te leveren. Verzuim/onvolledige aanlevering kan leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving.

Het betreft de volgende bewijsmiddelen:

- Verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;
- Gedragsverklaring Aanbesteden*, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

*Inschrijver dient er rekening mee te houden dat een reguliere aanvraag voor het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden circa 8 weken in beslag neemt. Indien er sprake is van een Combinatie en of Onder aanneming dienen de afzonderlijke leden een eigen Gedragsverklaring Aanbesteden in te dienen.

Buitenlandse Inschrijvers die niet over een Gedragsverklaring Aanbesteden of een Verklaring van de belastingdienst kunnen overleggen kunnen conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012 gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn indienen.

6. Geschiktheidseisen

6.1 Geschiktheidseisen: Algemeen

Inschrijvers dienen te voldoen aan hieronder genoemde geschiktheidseisen. De Inschrijver dient daartoe als onderdeel van de UEA conform Bijlage III te verklaren dat hij aan de geschiktheidseisen voldoet.

Een Inschrijver dient de aangegeven documenten, pas aan te leveren, zodra de Aanbesteder het voornemen heeft om de opdracht aan de betreffende Inschrijver te gunnen. Op dat moment dient de Inschrijver de gevraagde documenten aan te leveren binnen 10 dagen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbesteder. De bewijsstukken zijn niet ouder dan zes (6) maanden vanaf dagtekening van het verzoek waarin om bewijsstukken wordt gevraagd. De gevraagde verklaringen en documenten dienen dan compleet en correct ingevuld, rechtsgeldig ondertekend te worden aangeleverd met de gevraagde verklaringen en documenten. Indien de gevraagde verklaringen en documenten op dat moment niet tijdig, volledig, correct en waar gevraagd rechtsgeldig ondertekend worden ingediend, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder behandeld.

6.2 Geschiktheidseis 2: financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient te beschikken over een afschrift van een recente polis (niet ouder dan één jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid conform 2.91 lid 1 sub a Aw2012, met een dekking van tenminste € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per jaar. Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als Inschrijver met beste prijs-kwaliteitsverhouding, dient de Inschrijver als bewijs van juistheid (een kopie van) de polis/het certificaat te overleggen.

6.3 Geschiktheidseis 3: kwaliteitsborging

Met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid dient Inschrijver aan te tonen dat de kwaliteit van de in het kader van onderhavige aanbesteding uit te voeren werkzaamheden door zowel Inschrijver, één der Combinanten in geval van een samenwerking of als een derde in geval van onder aanneming is geborgd. Hiertoe dienen organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen nodig voor een goede en constante kwaliteit van dienstverlening aan Opdrachtgever onderdeel te zijn van een kwaliteit(management)systeem gecertificeerd voor volgens NEN ISO 9001 of gelijkwaardige norm. Inschrijver dient een kopie van het certificaat te overleggen. Het kwaliteitscertificaat dient afgegeven te zijn door een certificatie-instelling die daartoe geaccrediteerd is door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad voor Accreditatie) en geldig te zijn op sluitingsdatum van Inschrijving. De scope van onderhavige aanbesteding dient binnen de scope te vallen waarvoor het kwaliteitscertificaat geldig is. Bij een soortgelijke

certificering vragen wij u om aan te tonen dat deze gelijk is aan de gevraagde certificering. Inschrijver dient een kopie van het certificaat te overleggen.

6.4 Geschiktheidseis 4: informatiebeveiliging

Inschrijver beschikt over het managementsysteem voor informatiebeveiliging ISO27001 of NEN7510 voor ten minste de duur van de Overeenkomst. Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere combinant afzonderlijk aan de vereisten inzake de informatiebeveiliging te voldoen. Na het voornemen tot gunning dient Inschrijver een certificaat hiervan te overleggen.

6.5 Geschiktheidseis 5: referentie

De Inschrijver dient door middel van een referentieopdracht aan te tonen dat hij ervaring heeft met de in het kader van onderhavige aanbesteding door Inschrijver uit te voeren activiteiten.

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren en/of (door)ontwikkelen van de hier aangeboden IT Service management systeem bij vergelijkbare (overheid)organisatie.

Inschrijver dient één referentieopdracht in te dienen. Uit de referentie dient te blijken dat in de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbesteding, ervaring is opgedaan met soortgelijke opdracht.

Inschrijver dient een contactpersoon van de organisatie op te geven. Van deze persoon moet ook een recent telefoonnummer worden opgegeven. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door de Inschrijver doorgegeven persoon.

Geef in maximaal 200 woorden een omschrijving van de opdracht. Gebruik het format van Bijlage IV.

7. Minimum gunningseis

7.1 Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document

De Inschrijving dient geheel volgens alle voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document inclusief de Bijlagen te zijn opgesteld en ingediend.

7.2 Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen

De Inschrijving c.q. de daarin opgenomen aanbieding van de Inschrijver dient aan alle in dit Beschrijvend Document genoemde eisen te voldoen. De Inschrijver verklaart zich door ondertekening van de lijst van eisen zonder voorwaarden of voorbehouden akkoord met alle in de lijst van eisen genoemde eisen. Deze lijst is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. de Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

7.3 Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven

De Inschrijving dient de volledig en correct volgens de invulinstructie ingevulde opgave van prijzen en tarieven te bevatten zoals omschreven in Bijlage X zonder voorwaarden of voorbehouden. De door de Inschrijver ingediende en ondertekende opgave van prijzen en tarieven is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

8. Gunningcriteria en beoordeling

8.1 Algemeen

Als gunningscriterium wordt de vanuit het oogpunt van de Aanbestedende dienst de beste prijs-kwaliteitsverhouding van de Inschrijving gehanteerd. De gunningscriteria bestaan uit criteria op het gebied van kwaliteit (=wensen) en criteria op het gebied van prijs. De kwalitatieve criteria en de prijscriteria worden verschillend gewaardeerd.

In totaal zijn 1000 punten te verdienen. Daarmee wegen de kwalitatieve criteria gezamenlijk voor 65% mee in de beoordeling en de prijscriteria voor 35%, zie onderstaande tabel.

Gunningcriteria		
<i>Onderdeel</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Punten</i>
Fase 1	Wensen	
1	Implementatie	120
2	Integratie	130
3	Meerwaarde (incl. roadmap)	100
Fase 2		
4	Demonstratie	180
Fase 3		
5	Gebruikerstest	120
6	Prijs	350
Totaal		1000

8.2 Kwalitatieve criteria

Alle inschrijvingen van Inschrijvers die niet zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en die door de Aanbestedende dienst geldig zijn bevonden, worden beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium de 'Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (Beste PKV)'. De gunningscriteria bestaan uit criteria op het gebied van kwaliteit en prijs. De gunningscriteria en de prijscriteria worden verschillend gewaardeerd.

De totale beoordeling van de inschrijvingen gebeurt in drie fasen.

In Fase 1 worden de Wensen beoordeeld en tevens de Prijs.

In Fase 2 wordt van de Inschrijvers verwacht dat zij een Demonstratie geven van het aangeboden systeem.

In Fase 3 wordt van de Inschrijvers verwacht dat zij een Gebruikerstest organiseren.

Per fase is er een maximaal aantal te behalen punten zoals vermeld in bovenstaand schema en hieronder verder uitgewerkt.

Voor ieder wens geldt:

- De uitwerking van de wensen dient voor de Aanbestedende dienst specifiek en realistisch te zijn geformuleerd.

- Ter beoordeling van de beschrijving wil de Aanbestedende dienst in ieder geval de genoemde onderwerpen terug zien in de gevraagde beschrijving. De gunningscriteria worden integraal beoordeeld.
- Het aangegeven aantal A4jes mag **NIET** worden overschreden. Er mogen GEEN extra bijlage worden toegevoegd en er mogen GEEN verwijzingen naar linkjes worden gemaakt.

Wens 1: Implementatie

De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een zorgvuldige implementatie van de Oplossing. De Inschrijver dient uitleg te geven over ten minste de volgende elementen:

- Projectorganisatie en -planning (inclusief mijlpalen);
- Verantwoordelijkheden en tijdsinvesteringen van Inschrijver en Aanbestedende dienst;
- Doelmatigheid (o.a. tijdige oplevering geaccepteerd operationeel systeem binnen gesteld implementatiebudget);
- Flexibiliteit bij Inschrijver (v.w.b. aanpak en planning);
- Aanpak van implementatie;
- Aanpak van opleidingen;

Beschrijf in maximaal 4 A4tjes.

Van belang is dat de Aanbestedende dienst een gefaseerde implementatie voor zich ziet. Onze visie is om te komen tot een applicatieplatform die de financiële, purchase-2-pay (P2P), order-2-cash (O2C) en HRM processen gaat ondersteunen. Binnen de P2P oplossing vindt – centraal voor VGGM - het (inkoop)contractbeheer, leveranciers- en inkoopartikel beheer en het bestellen en ontvangen van goederen/diensten plaats.

De in dit document beschreven ITSM-oplossing zal met dit applicatie platform integreren (procesmatig en het geautomatiseerd uitwisselen van gegevens). Het geïntegreerde platform is echter nog niet gekozen (2023). Totdat het platform wordt geïmplementeerd vindt implementatie van de ITSM-oplossing min of meer standalone plaats.

In de Architectuurplaat (Bijlage XII) is e.e.a. nader visueel geduid.

Wens 2: Integratie

Integratie van systemen wordt steeds belangrijker. De Aanbestedende dienst streeft daarom naar service-georiënteerde systemen die dit vanuit hun aard al mogelijk maken. Markt- en overheidsstandaarden/richtlijnen (als VeRA/NORA) die hiervoor een basis leggen worden gevolgd (zie hiervoor ook de verschillende eisen). Belangrijk voor de Aanbestedende dienst is dat de software van haar leveranciers op integraties zijn ingericht.

- a. De Inschrijver dient daarom een beschrijving te geven van de mogelijkheden die het aangeboden systeem qua integratie(stijlen) biedt en welke koppelingen/koppelvlakken out-of-the-box worden geleverd. Met name in het licht van de voorziene integraties. De volwassenheid van de Oplossing m.b.t. de mogelijkheden (bijv. serviceaanroep, berichtuitwisseling, bulkuitwisseling,**

in- en uit, triggering, formaten, technologie, etc.) wordt daarbij door de Aanbestedende dienst beoordeeld en gewaardeerd.

De koppelvlakken op het VGGM-applicatieplatform zijn nog niet bekend. Verwacht wordt dat het platform de benodigde API's daartoe kent en dat een applicatie integratie product noodzakelijk is om de koppelvlakken op elkaar aan te laten sluiten. De Aanbestedende dienst heeft zo'n integratie product (nog) niet in huis.

b. De Aanbestedende dienst hoort graag hoe u tegen deze integratie problematiek en bijbehorende oplossingen/producten aankijkt en welke rol u kunt spelen op dit gebied. Daarnaast is de Aanbestedende dienst benieuwd of reeds integraties kent met potentiële kandidaten voor het VGGM-applicatieplatform.

Bij integraties valt in dit kader ook te denken aan workflow. Als voorbeeld kan het in-dienst proces genoemd worden. Onderdeel van dat proces is het uitreiken van bijv. hardware/software.

c. Geef aan hoe u kunt integreren met een workflow proces. Denk daarbij aan bijv. uw workflow component die kan communiceren met een andere 'bovenliggende' workflow oplossing. Of interfaces (bijvoorbeeld schermen) in uw Oplossing die vanuit een (andere) workflow oplossing kunnen worden gebruikt.

De reeds voorziene integraties zijn beschreven in de Architectuurplaat (Bijlage XII). Zoals bij Wens 1: Implementatie is beschreven, zijn de koppelingen met het VGGM-applicatieplatform de koppelingen zoals deze in de uiteindelijke situatie worden voorzien. In de tijdelijke fase 1 (min of meer stand-alone) situatie bestaan een aantal van deze koppelingen nog niet.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overigens de mogelijkheid voor om gedurende deze aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullend op de initiële opdracht de opdracht te verstrekken om verdere integraties/koppelingen te realiseren. Een en ander valt binnen de geraamde opdrachtwaarde maar is geen onderdeel van de initiële opdracht (en daarmee de geoffreerde prijzen).

Omdat de integraties en activiteiten met betrekking tot de implementatie van het VGGM applicatie platform nog onduidelijk zijn, wordt in de gunning zelf geen rekening gehouden met de daarvoor benodigde kosten. U wordt wel gevraagd om op het Prijzenblad onder opties de kosten te vermelden voor de voorziene doel integraties met het VGGM-applicatieplatform ervan uit gaande dat API-koppelingen (REST/SOAP) voorhanden zijn. Het betreft hier dus medewerker -, leverancier -, inkoopartikel - en ontvangst (order) gegevens. In fase 1 vindt leverancier/inkoopartikel beheer plaats in de Oplossing. De implementatie van het VGGM-applicatieplatform kan mogelijk leiden tot andere identificerende kenmerken (bijv.

nummers). U wordt ook gevraagd de kosten van conversie van deze kenmerken in uw Oplossing op te geven. Optioneel wordt dan door de Aanbestedende dienst dan van deze service gebruik gemaakt.

Beschrijf in maximaal 4 A4tjes.

Wens 3: Meerwaarde

De Aanbestedende dienst wenst een ITSM-oplossing aan te schaffen dat voor meerwaarde zorgt. De aangeboden Oplossing dient de Aanbestedende dienst te ontzorgen. Daarnaast dient de Oplossing gebruiksvriendelijk te zijn en te blijven. De Aanbestedende dienst wenst te beschikken over een Oplossing die flexibel kan worden uitgebreid in de toekomst qua gebruik en functionaliteiten (idealerweise met minimale extra kosten). Geeft aan op welke wijze uw Oplossing zorgt voor meerwaarde voor de Aanbestedende dienst.

De hieronder genoemde wensen zijn door de Opdrachtgever als relevant aangemerkt.

1. Mogelijke extra opties/functionaliteiten die van belang kunnen zijn voor de Aanbestedende dienst (eventuele kosten hiervan vult u in op het Prijzenblad, bijlage XI); Meerwaarde van aangeboden de ITSM Oplossing;
2. De wijze van opleiden/trainen van de medewerkers van de Aanbestedende dienst;
3. Roadmap van het ITSM Oplossing, zodat er inzicht is op toekomstige uitbreiding van functionaliteit. Hieronder valt ook een beschrijving van (wijze van) toekomstige koppelingen met andere systemen.
4. Het eenvoudig reserveren van een asset te reserveren (bijv. beamer) voor een bepaalde datum en tijd.
5. Een chat-functie waarbij melders en behandelaars met elkaar kunnen communiceren over meldingen.
6. Chat-bot functionaliteit, waarbij men vragen kan stellen die automatisch beantwoord worden en er suggesties gedaan worden over mogelijke oplossingen.
7. Het toekennen van rechten/rollen (voorkeur op basis van Active Directory).
8. Het automatisch (zonder handmatige refresh) bijwerken van de IU van de applicatie als er bijvoorbeeld nieuwe meldingen zijn.
9. Mogelijkheden om een crisisteam eenvoudig te informeren over prio 1 meldingen.
10. Mogelijkheden om op (zelf gedefinieerde) velden business logica toe te passen.

Beschrijf in maximaal 4 A4tjes.

Wens 4: Demonstratie

Voor de Aanbestedende dienst is het belangrijk om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de aangeboden functionaliteiten, de samenhang en de onderscheidende mogelijkheden. De vier (4) Inschrijvers met de hoogste score -exclusief de demonstratie- worden uitgenodigd

voor het geven van een demonstratie. Deze Inschrijvers dienen na beoordeling van de kwalitatieve wensen en prijs nog voor gunning in aanmerking te kunnen komen.

De Inschrijver wordt gevraagd een demonstratie te geven om de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van het aangeboden pakket te laten zien evenals vijf casussen te doorlopen (Bijlage XIII Casusonderdelen). De beoordelingscriteria met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid zijn te vinden in bijlage XIV.

Bij de demonstratie *zullen dezelfde personen aanwezig zijn als die de kwalitatieve wensen beoordelen*. De leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel de demonstratie en kennen een rapportcijfer toe. De demonstratie wordt integraal beoordeeld.

Randvoorwaarden inschrijver:

- De demonstraties zullen plaatsvinden in Arnhem;
 - De demonstraties zijn gepland op **maandag 23 januari 2023 en dinsdag 24 januari 2023**, houdt u daar alvast rekening mee;
 - De demonstratie mag maximaal 2 uur in beslag nemen; de laatste 10 minuten zijn gereserveerd voor het stellen van vragen; de toelichting op het bedrijf van de Inschrijver mag maximaal 5 minuten bedragen;
 - U dient de het aangeboden systeem in een live werkende omgeving te laten zien (dus geen plaatjes in een .ppt presentatie);
 - De getoonde Oplossing dient overeen te komen met de omgeving die de Inschrijver aanbiedt en zal realiseren na initiële implementatie. Het is niet toegestaan om extra modules/functionaliteiten aan te bieden in de demonstratie;
 - De demonstratie vindt plaats in een omgeving ingesteld op de Nederlandse taal.
- Er mogen geen zaken worden vertoond die niet in de aanbieding zijn opgenomen.

Wens 5: Gebruikerstest

Met de gebruikerstest dient de Inschrijver met behulp van een goed werkende online testomgeving aan de hand van een aantal casussen de Aanbestedende dienst in de gelegenheid te stellen een kwalitatieve beoordeling van de aangeboden Oplossing uit te voeren.

De twee (2) Inschrijvers met de hoogste score op de wensen, prijs en de demonstratie worden uitgenodigd voor de gebruikerstest. Deze twee Inschrijvers dienen na beoordeling van de gebruikerstest nog voor gunning in aanmerking te kunnen komen.

De gebruikerstest wordt uitgevoerd door vier tot zes expertgebruikers. De gebruikerstest maakt onderdeel uit van de beoordeling van de aangeboden Oplossing. De beschrijving van de gebruikerstest zal worden toegestuurd aan de Inschrijvers die worden uitgenodigd voor de gebruikerstest.

Randvoorwaarden gebruikerstest:

- De gebruikerstest zal plaatsvinden in Arnhem;
- De gebruikerstest is gepland op **31 januari 2023**, houdt u daar alvast rekening mee.
- De gebruikerstest vindt plaats in een omgeving ingesteld op de Nederlandse taal.
- De gebruikerstest zal maximaal 2 uur duren;
- De Inschrijver dient te zorgen dat er een consultant aanwezig is voor begeleiding/ondersteuning bij vragen.

8.3 Beoordeling

Voor de inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen heeft de Aanbestedende dienst een beoordelingscommissie samengesteld. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen individueel de gunningscriteria (=kwalitatieve wensen en de demonstratie).

De uitwerking van de wensen, de demonstratie en de gebruikerstest worden beoordeeld door de beoordelaars en hieraan wordt (per onderdeel) een rapportcijfer toegekend. Beoordeling vindt door de teamleden onafhankelijk van elkaar plaats. Er wordt beoordeeld op basis van individuele verificatie/interpretatie van de wijze waarop de gewenste situatie, zoals beschreven, verder is uitgewerkt. Na afronding van de beoordeling door de verschillende teamleden worden de rapportcijfers in een overleg besproken en wordt er, in consensus, een definitief rapportcijfer bepaald.

Een beoordelaar kent rapportcijfers toe aan de criteria volgens de in de onderstaande tabel aangegeven verdeling.

- Indien geen invulling aan een wens wordt gegeven wordt de score "0" toegepast.
- In geval van een minimale invulling, beantwoording of adressering van een bepaald criterium c.q. te weinig informatie om deze goed te beoordelen, geeft dit een minimale score.
- Bij een score lager dan een 6,00 op de wensen of de demonstratie kan de Inschrijver worden uitgesloten.
- Een beoordelaar is niet verplicht het maximumaantal te behalen punten toe te kennen aan een criterium.

Rapport cijfer	Kwaliteit beantwoording	Rapport cijfer	Kwaliteit beantwoording
10	Uitmuntend	5	Onvoldoende
9	Zeer goed	4	Zwaar onvoldoende
8	Goed	3	Slecht
7	Ruim voldoende	2	Zeer slecht
6	Voldoende	1	Minimale invulling
		0	Niets opgeleverd

Hoewel de Aanbestedende dienst de beoordeling van de kwaliteitscriteria zo transparant, inzichtelijk en objectief mogelijk heeft getracht te maken, dienen Inschrijvers zich ervan bewust te zijn dat de Aanbestedende dienst (en daarmee de individuele beoordelaars) bij de beoordeling enige mate van beoordelingsvrijheid hebben. Dit is inherent aan het gunningcriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' en aan het gunningscriterium kwaliteit. Door in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met de door de Aanbestedende dienst gekozen systematiek en stemmen Inschrijvers er eveneens uitdrukkelijk mee in dat de beoordelaars enige mate van beoordelingsvrijheid hebben ten aanzien van het gunningscriterium kwaliteit.

De toegekende rapportcijfers zullen vervolgens worden omgezet in een puntenscore (zie onderstaand voorbeeld). De puntenscore voor het betreffende onderdeel wordt volgens de onderstaande formule bepaald:

Puntenscore = hoogste rapportcijfer = maximaal aantal punten, overige naar rato

Voorbeeld: Integratie (wens 2): hoogste inschrijver krijgt rapportcijfer 8 uw rapportcijfer is een 6. Hoogste inschrijver krijgt 200 punten en uw inschrijving krijgt $6 / 8 * 150 = 112.50$ punten.

8.4 Prijscriteria

Voor uw aanbieding dient u het meegeleverde Excel bestand Bijlage XI "Prijzenblad IT Management Systeem" in te vullen. Als gevolg van alle ingevulde velden komt er een Inschrijfprijs tot stand. De Inschrijfprijs zal worden gehanteerd bij de beoordeling van dit gunningscriterium.

De prijzen in het Prijzenblad zijn in Euro en exclusief BTW. De ingevulde bedragen/tarieven zijn de daadwerkelijke bedragen die zullen worden gehanteerd gedurende de overeenkomst.

Inschrijver dient het Prijzenblad in te vullen en als Excel-bestand in te dienen en tevens ondertekend toe te voegen als Pdf-bestand. Inschrijver kan aanvullende kosten aangeven (open invulrijen in Excel met) indien dit gewenst is.

De laagste prijs is de laagste Inschrijfprijs. De Inschrijver met de laagste Inschrijfprijs krijgt 350 punten. De overige Inschrijvers krijgen een puntenaantal naar rato van het verschil met de laagste waarbij de formule wordt gehanteerd:

Laagste inschrijfprijs / inschrijfprijs concurrerende inschrijving.

De Aanbestedende dienst rondt punten steeds af in twee cijfers achter de komma.

Voorbeeld: Inschrijver met de laagste inschrijfprijs € 17.500,-; uw inschrijving heeft een inschrijfprijs van 19.250,-. Inschrijver met de laagste prijs krijgt 350 punten, uw inschrijving: $(170.500,- / 190.250,-) * 350 = 313.67$ punten.

Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is uitdrukkelijk verboden. Verder geldt dat u geen negatieve prijzen of absurd lage prijzen mag offeren.

8.5 Totaalscore

De optelling van de aldus per criterium verkregen scores zal worden gewogen aan de hand van de relatieve weging, genoemd in 8.1.

De Inschrijver met de hoogste score, wordt aangemerkt als de partij die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft ingediend.

Wanneer twee of meer offertes na de beoordeling als hoogste eindigen met een gelijk aantal punten, zal de offerte met de hoogste score op de kwalitatieve wensen 1 en 2 (exclusief prijs) als de offerte met de beste prijs-kwaliteit verhouding worden aangemerkt.

8.6 Gunning en Verificatie

1. Inschrijvingen worden door een beoordelingsteam beoordeeld aan de hand van de procedure, zoals omschreven in dit beschrijvend document. Dit resulteert in een voorstel voor gunningsbeslissing;
2. Dit gunningsvoorstel zal worden voorgelegd aan het de directie van de Aanbestedende dienst. De directie neemt – op voordracht van het beoordelingsteam – het gunningsbesluit;
3. Nadat het voorlopig gunningsbesluit is verzonden, zal met de winnende Inschrijver een verificatie van het gevraagde worden doorlopen. Planning hiervan is opgenomen in paragraaf 1.12.
In de verificatie wordt de aanbidding doorlopen. Mocht de Inschrijver met wie de verificatie wordt doorlopen niet voldoen aan hetgeen is opgegeven, houdt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijving terzijde te leggen en met de één na hoogst scorende Inschrijver de verificatie te doorlopen.
4. Na definitieve gunning zal de Overeenkomst worden opgemaakt.

Bijlage I Checklist volledigheid inschrijving

(Dit formulier invullen en ondertekenen)

De volgende documenten dient u in de juiste volgorde bij uw inschrijving te voegen:

Bijlage	Omschrijving	aanwezig
Bijlage 1	Checklist volledigheid inschrijving	
Bijlage 2	Formulier Algemene gegevens	
Bijlage 3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
Bijlage 4	Recent bewijs inschrijving beroeps/ handelsregister	
Bijlage 5	Referenties	
Bijlage 6	Akkoordverklaring correcte gegevens en antwoorden	
Bijlage 7	Programma van Eisen	
Bijlage 8	Uitwerking wensen	
Bijlage 9	Opgave prijzen en tarieven	
Bijlage 10	Prijzenblad	

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage II Formulier Algemene gegevens

(Dit formulier invullen en ondertekenen)

1. Gegevens van de onderneming

Handelsnaam	
Statutaire naam	
Postbus	
Postcode/Plaats	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
Website	

2. Gegevens van degene die de documenten ondertekent

Voorna(a)m(en)	
Achternaam	
Functie	

De bovengenoemde persoon van de onderneming dient met een uittreksel uit het nationaal beroeps- en handelsregister (KvK) aan te kunnen tonen dat hij de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt. In geval de vertegenwoordigingsbevoegdheid van diegene die de documenten ondertekent niet direct uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt, voegt Inschrijver op verzoek een rechtsgeldig ondertekende machtiging bij die is ondertekend door een bestuurder of procuratiehouder die als zodanig vermeld staat op het uittreksel uit het handelsregister.

3. Algemene gegevens van de onder 1 bedoelde onderneming/ondernemingen:

Soort onderneming	
Werkzaam in deze branche sinds	
(Indien van toepassing) gegevens van de moederorganisatie:	
Naam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
(Indien van toepassing) overige deelnemers in het samenwerkingsverband:	
Deelnemers	
(Indien van toepassing) naam penvoerder van het samenwerkingsverband:	
Penvoerder	

4. Uw contactpersoon en vervangend contactpersoon voor deze Aanbesteding

Contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

Vervangend contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

5. Machtiging en aansprakelijkheid

Hierbij verklaart de bestuurder of procuratiehouder, zoals vermeld onder punt 2, dat de onder punt 4 genoemde contactpersonen zijn gemachtigd de onderneming te vertegenwoordigen en deze personen tevens de contactpersonen voor deze Aanbesteding zijn. Tevens verklaart de bestuurder of procuratiehouder dat de Inschrijving inclusief de verklaringen geheel naar waarheid is/zijn opgemaakt.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage III Uniform Europees Aanbestedingsdocument

- Separate bijlage -

Bijlage IV Referenties:

U dient gebruik te maken van onderstaand model om de referentieopdracht op te geven. Uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de Aanbestedende dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan alle gevraagde aspecten is voldaan.

Opmerking: De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referentie(s).

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdracht gevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
	Reden beëindiging	
5)	Aard van opdracht	

Hierbij verklaart inschrijver dat bovenstaande opdracht naar behoren is uitgevoerd.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage V Akkoordverklaring verstrekte gegevens en antwoorden

Hierbij verklaart ondergetekende:

- in te stemmen met en volledig voldoet aan alle bepalingen/eisen in dit beschrijvend document;
- dat alle aangeleverde gegevens en antwoorden in zijn inschrijving op het beschrijvend document, juist en volledig zijn;

zonder voorbehoud akkoord te gaan met de Contractuele bepalingen als vermeld in bijlage VIII Concept Overeenkomst, van het Beschrijvend Document, met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota('s) van Inlichtingen.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage VI Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het ondertekenen van Bijlage VI 'Akkoord verklaring' verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Omschrijving	
Eis nr.	Algemeen
A.1	De Oplossing is direct leverbaar en beschikbaar als een door de Opdrachtnemer aangeboden standaard Oplossing zonder maatwerk. De levering van alle onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen en de wensen zijn gedekt in het Prijzenblad.
A.2	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen voor gebruik beschikbaar is en onderhouden en ondersteund wordt.
A.3	De Opdrachtnemer houdt de aangeboden Oplossing en de koppelingen actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen. Toelichting: van alle koppelingen die door de Oplossing worden aangeboden is het de eis dat als deze door wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving of landelijke standaarden niet meer voldoen (denk daarbij onder andere aan aspecten zoals connectiviteit en veiligheid), de Opdrachtnemer deze koppelingen aanpast zodat deze voldoen aan de actuele stand van zaken.
A.4	Opdrachtnemer stelt, naast de productieomgeving, een ingerichte (acceptatie)testomgeving beschikbaar aan Opdrachtgever. De acceptatieomgeving moet kunnen worden gevuld met gegevens uit de productieomgeving, waarbij rekening gehouden wordt met informatiebeveiligingseis P.3
A.5	De kosten van nieuwe major en minor releases, updates, upgrades, patches, fixes (etc) en installatie daarvan zijn opgenomen in de aanbieding. De installatie op en het gebruik van een (acceptatie)testomgeving zijn hierbij ook inbegrepen.
A.6	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners aan de overeengekomen afspraken met Opdrachtgever en is daarbij zelf volledig verantwoordelijk.
A.7	De geoffreerde prijzen van de aangeboden Oplossing zijn inclusief alle benodigde licenties van derden en Third Party Memorandum (TPM) verklaringen. Het is niet toegestaan uit te gaan van reeds bij Opdrachtgever aanwezige licenties.
A.8	De Oplossing dient ISM voorbereid te zijn. Dit wil zeggen dat Opdrachtnemer alleen nog fine-tuning hoeft aan te brengen waarna de Oplossing gebruikt kan worden.
A.9	De Oplossing is in de Nederlandse taal. Schermen, handboeken en instructies voor eindgebruikers zijn opgesteld in het Nederlands. Handboeken en instructies voor functioneel beheerders en systeembeheerders zijn in het Nederlands en/of Engels. Deze dient tijdens de contractduur actueel te worden gehouden door Opdrachtnemer.
A.10	Er dient een actuele digitale handleiding beschikbaar te zijn over de werking van de Oplossing specifiek voor gebruikers. Deze dient tijdens de contractduur actueel te worden gehouden door Opdrachtnemer.

A.11	Er dient een actuele digitale handleiding beschikbaar te zijn over de technische werking waar dit de organisatie van de Opdrachtgever 'raakt'. Hierbij valt bijv. te denken aan koppelvlakken. Deze dient tijdens de contractduur actueel te worden gehouden door Opdrachtnemer.
A.12	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon toe te wijzen voor de duur van het project/de implementatie. Deze contactpersoon van Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Tevens zorgt Opdrachtnemer voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof, uitdiensttreding van de contactpersoon.
A.13	Het prijsmodel van de Oplossing is schaalbaar. Afhankelijk van het aantal gebruikers (behandelaars) schalen de kosten mee.
A.14	Vanuit de Oplossing dient direct gecommuniceerd te kunnen worden met gebruikers.

Functionele eisen

F.1	Het dient mogelijk te zijn voor een functioneel beheerder om middels een beheermodule de Oplossing in te richten, volgens het zero coding principe, bruikbaar voor de processen die door Opdrachtgever zijn opgesteld. Kennis van programmeertalen en/of scripting is daarbij niet vereist.
F.2	De beheerders van de Opdrachtgever kunnen behandelaarsgroepen en de bijbehorende rechten aanmaken, wijzigen of verwijderen.
F.3	Aan behandelaars kunnen rollen worden toegekend, zoals 1e lijns beheer, 2e lijns beheer, functioneel beheer, technisch applicatiebeheer, systeembeheer.
F.4	Een behandelaar kan lid zijn van meerdere behandelaarsgroepen.
F.5	Het moet mogelijk zijn om meldingen van een behandelaarsgroep af te schermen, zodat de meldingen alleen voor die specifieke behandelaarsgroep te zien zijn, zoals bijv. privacy team.
F.6	Behandelaars moeten een overzicht hebben van de eigen meldingen en de meldingen van zijn of haar behandelaarsgroep(en). Het moet voor behandelaars mogelijk zijn om dit overzicht te personaliseren op basis van door de beheerder gedefinieerde eigenschappen zoals status, prioriteit, streefdatum.
F.7	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op basis van de kenmerken van een behandelaar of een groep, of type melding, gepersonaliseerde inhoud te bieden.
F.8	Meerdere onderdelen van de Opdrachtgever maken gebruik van de Oplossing. Het moet mogelijk zijn om per onderdeel bepaalde processen, rapportages, CMDB informatie etc. af te schermen voor andere onderdelen. Samenwerken, uitwisselen, koppelen en informeren van processen blijft wel mogelijk.
F.9	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om workflow te kunnen inrichten voor verschillende backoffice processen, zoals het changeproces (ISM) of als ISM proces als onderdeel van het (HRM) in dienst proces. - Inrichten standaard template met vooraf gedefinieerde activiteiten - Mogelijkheid om stappen toe te voegen in de standaard template - Mogelijkheid om zonder vooraf gedefinieerde template activiteiten te definiëren. - Workflow stappen kunnen handmatig en/of geautomatiseerd worden uitgevoerd/afgerond.
F.10	De workflow functionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om processtappen te routeren en kent daarbij in ieder geval de volgende routeringsvormen die binnen de Oplossing gebruikt kunnen worden: Sequentiële routing: het moet mogelijk zijn om processtappen op elkaar te laten volgen.

	• Conditionele routing: het moet mogelijk zijn om het proces via verschillende routes te laten gaan, waarbij op basis van parameters en/of proceslogica wordt bepaald welke route wordt gevolgd • Parallele routing: het moet mogelijk zijn dat verschillende behandelaars van mogelijk ook verschillende behandelaarsgroepen tegelijkertijd verschillende aspecten van een ticket parallel afhandelen. • Selectieve routing: het moet mogelijk zijn om te in stellen dat de behandelaar zelf de volgende processtap kan kiezen.
F.11	De Oplossing ondersteunt het administratieve beheer en onderhoud van assets (laptops, telefoons, software, sims/e-sims, netwerkcomponenten etc.), zodat de assets inzichtelijk zijn en de levensduur en prestaties van de assets op een kostenefficiënte wijze door de Opdrachtgever kunnen worden geoptimaliseerd.
F.12	Assets/bedrijfsmiddelen/configuratie items kunnen onderling gekoppeld worden en aan bijv. locaties/ruimtes/personen, zodat de Oplossing bijv. per ruimte een overzicht kan tonen van alle in die locaties/ruimte aanwezige componenten.
F.13	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om foto's (bijvoorbeeld JPEG, PNG), plattegronden (bijvoorbeeld BIM-model, DXF, DWG) en andere externe bestanden (bijvoorbeeld PDF, Excel, Word) te importeren en te koppelen aan objecten.
F.14	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om bulk registratie toe te passen, (sub-) objecten mee te kopiëren, te verplaatsen of in één handeling te wijzigen.
F.15	Deze bulk registratie van assets heeft geen beperkingen op veld niveau (dus alle velden moeten bulk te muteren, kopiëren of verplaatsbaar zijn).
F.16	De Oplossing dient user defined asset velden bulk te kunnen aanpassen (dus ook deze velden moeten bulk te muteren, kopiëren of verplaatsbaar zijn).
F.17	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om per object/attribuut diverse zaken te registreren en daarvoor mogelijk extra (verplichte en vrije) velden met bijbehorende bedrijfs-/validatieregels aan toe te voegen. Ook moeten de velden te typeren zijn (vrije tekst, selectie, getal etc.).
F.18	De Oplossing voorziet in de mogelijkheid om een object te kunnen archiveren (end of life datum meegeven). Historische objecten moeten vindbaar zijn tot het moment van daadwerkelijke verwijdering.
F.19	Opschoning functionaliteit is aanwezig. Opdrachtgever kan, aan de hand van metadata, regels instellen om de Oplossing op te schonen, zodat aan de wettelijk bewaartermijn van gegevens kan worden voldaan.
F.20	De Oplossing beschikt over de mogelijkheid tot het genereren van een (concept) vernietigingslijst vooraf aan de daadwerkelijke vernietiging. Pas na akkoord mag er over gegaan worden tot vernietiging. • Binnen de Oplossing is het mogelijk informatieobjecten en bijbehorende metadata onherstelbaar te vernietigen op basis van wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen. • De Oplossing moet een overzicht kunnen leveren van de te verwijderen informatieobjecten en metadata. (Vernietigingslijst)
F.21	De Oplossing voorziet in een zoekfunctie op diverse onderwerpen/velden en delen van teksten (serienummer, type, soort etc.) Met de zoekfunctie kan snel een overzicht van dezelfde objecten worden verkregen.
F.22	Zoekresultaten moeten op diverse manieren gesorteerd kunnen worden (bijv. datum, onderwerp) bijv. via filters.
F.23	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tijdig en uit eigen initiatief op de hoogte van updates/upgrades en geeft daarbij aan wat de impact op het gebruik van de Oplossing en de omgeving is.
F.24	Er zijn door de Opdrachtnemer testprotocollen vastgesteld voor upgrades en nieuwe versies; resultaten worden vastgelegd en zijn inzichtelijk.

F.25	De functioneel beheerders ontvangen release notes voorafgaand aan een update of upgrade van de software.
F.26	Behandelaars en functioneel beheerders dienen een instructie te krijgen. De kosten hiervoor kunt u vermelden in het Prijzenblad (bijlage XI).
F.27	De Oplossing bevat een kennisbank voor zowel behandelaars als medewerkers. De kennisitems uit deze kennisbank zijn inzichtelijk te maken voor alle medewerkers en het systeem gebruikt deze kennisitems om relevante suggesties aan te dragen om het probleem zelf op te lossen. De kennisitems uit de kennisbank worden ook aangeboden vanuit het self-service-portaal.
F.28	De Oplossing biedt de mogelijkheid om notities op te slaan bij geregistreerde objecten.
Configuratiebeheer Een opslagplaats van informatie waarin alle configuratie items zijn vastgelegd, inclusief de onderlinge relaties.	
C.1	Het moet voor beheerders met de juiste rechten mogelijk zijn om ICT configuratie items assets, software, aan te maken, te wijzigen, te verwijderen en te archiveren conform ISM.
C.2	Per configuratie item kan, op basis van kenmerken die door de beheerder kunnen worden gedefinieerd, worden vastgelegd door welk organisatieonderdeel of welke rollen dit product mag worden aangevraagd of afgehandeld.
C.3	De CMDB met alle configuratie items (objecten, assets) moet import- en exportmogelijkheden (conform open standaarden) hebben op alle velden.
C.4	Garantieperiodes en de economische levensduur (verwachting) dienen gedefinieerd te kunnen worden.
C.5	De Oplossing dient een overzicht te kunnen genereren waarop alle, of een selectie van assets, staan waarvan de garantie verloopt.
C.6	De Oplossing dient automatisch te kunnen rapporteren wanneer objecten economisch zijn afgeschreven rekening houdend met de aanschafdatum en de afschrijftermijn.
C.7	Assets moeten te koppelen zijn aan leverancier-, inkoopartikel- en ontvangst (c.q. order/factuur) gegevens. Tot het moment van implementatie van het applicatieplatform worden leverancier, inkoopartikel en ontvangst (c.q. order/factuur) gegevens in de Oplossing beheerd.
C.8	Het dient mogelijk te zijn om een automatische nummering assettype toe te kennen voor het registeren van assets met een bepaalde prefix en te kunnen doornummeren vanaf de bestaande registraties.
C.9	Het vastleggen van een BIV-classificatie registratie is onderdeel van uw softwareregistratie.
C.10	Aangeschafte licenties kunnen op detailniveau (datum/aantal/etc.) worden gekoppeld aan software-objecten.
C.11	Om items aan het CMDB toe te kunnen voegen moeten de volgende opties mogelijkheden zijn: - Handmatig, een medewerker voert handmatig een CMDB item in. - Import, op basis van een xlsx of csv bestand kunnen CMDB items geïmporteerd worden. Hierbij kunnen alle mogelijke velden* inclusief deze zelf gedefinieerd worden meegenomen. - Automatisch, het systeem is in staat om automatisch CI's, zoals laptops, netwerkcomponenten e.d. te herkennen en deze toe te voegen aan de CMDB. *Hierbij valt te denken aan een leverancier-/inkoopartikelnummer maar ook alle feitelijke kenmerken van een CI.
C.12	Het moet mogelijk zijn om QR-codes en/of BAR-codes te lezen om een asset te identificeren.

C.13	Het moet mogelijk zijn CI's te registreren die niet gebruikt worden maar in voorraad zijn.
Technische eisen	
T.1	De Oplossing moet via een responsive website of een app benaderbaar zijn voor verschillende apparaten (PC, laptop tablet en smartphone).
T.2	De autorisatie binnen de Oplossing is rol gebaseerd; dat wil zeggen dat iedere gebruiker altijd één of meerdere rollen toebedeeld krijgt. Gebruikers worden op basis van hun rol geautoriseerd voor de functies van de applicatie. Toekenning bij voorkeur via (Azure) AD.
T.3	Er zijn autorisatievoorzieningen beschikbaar zodat middleware (of andere systemen) alleen op een geautoriseerde manier de functies (services) of tabellen kunnen benaderen.
T.4	De Oplossing voldoet aan de Open standaarden van de "Pas toe of leg uit" lijst van het Forum standaardisatie; concreet ondersteunt de Oplossing – waar van toepassing- de verplichte open standaarden: Digikoppeling, Digtogankelijk, DNSSEC, HTTPS, HSTS, Ipv4 en Ipv6, NEN-ISO/IEC 27001, NEN-ISO/IEC 27002, NL GOV Assurance profile for Oauth 2.0, ODF, OpenAPI, PDF (NEN-ISO), REST-API Design Rules, SAML 2,0, TLS 1.2/1.3 (Bij connecties tussen systemen: 2-zijdige TLS), sFTP/FTPS en XML.
T.5	De Opdrachtnemer past een vorm van secure software development toe (hierbij wordt tenminste de OWASP Top10 gebruikt).
T.6	Gegevens zijn niet toegankelijk voor niet-geautoriseerde personen; medewerkers van de Opdrachtnemer hebben geen toegang tot de data in de productieomgeving; enkel na akkoord van een daartoe geautoriseerde persoon binnen de Opdrachtgever, kan toegang tot de productie omgeving worden gegeven.
T.7	Gebruik van de Oplossing wordt geregistreerd. Van elk van deze handelingen is te zien wie (persoon/systeem) deze op welk moment heeft uitgevoerd: raadplegen, creëren/toevoegen, wijzigen, verwijderen, archiveren en vernietigen/overdragen. De betrokken gegevens zijn daarbij inzichtelijk. De logging (audit trail gegevens) is niet muteerbaar en enkel in te zien door daartoe geautoriseerde perso(o)n(en). De log-gegevens worden ten minste 180 dagen bewaard.
T.8	De Oplossing ondersteunt minimaal één van de volgende door de VeRA benoemde integratiestijlen 1) Service of functieaanroep, 2) berichtuitwisseling, of 3) bulkuitwisseling <u>voor alle systeem/applicatie koppelingen zoals deze zijn gedefinieerd in de Architectuurplaat, Bijlage XII</u> . Voor de informatiestromen die in die architectuur zijn benoemd verwacht de Opdrachtgever zeker geautomatiseerde koppelingen. Daarnaast zijn er wellicht andere koppelingen noodzakelijk (te benoemen tijdens de implementatie). Opdrachtnemer geeft aan (bij de beschrijving van Gunningscriteria Kwalitatieve eisen wens 2) aan welke integratiestijlen worden ondersteund, waarbij de integratiemogelijkheden (types maar ook bijv. in aantallen en soorten beschikbare API's) als zodanig door de Opdrachtnemer worden beoordeeld. In alle gevallen dienen de koppelvlakken voorzien te zijn van zelf verklarende technische – en functionele documentatie. Dit geldt ook voor de koppeling naar de datawarehouse (DWH) omgeving. Verdere eisen m.b.t. koppelingen/integraties zijn in onderstaande eisen vermeld.
T.9	De Oplossing ondersteunt Single Sign On en MFA middels de Azure AD van de Opdrachtgever.
T.10	De Oplossing integreert met de MS Office 365 KA omgeving zoals die bij de Opdrachtgever aanwezig is m.b.t. bijv. de aanmaak van Excel en Word export files en MS Exchange Online voor E-mail koppelingen.

T.11	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op dagelijkse basis alle ITSM gerelateerde gegevens aan te leveren aan het datawarehouse van de Opdrachtgever.
T.12	Medewerker gegevens worden vanuit de bron betrokken. Voor de korte termijn integreert de Oplossing daartoe met de huidige HRM oplossing Beaufort/Youforce (IAM API). In de doelarchitectuur is integratie met het VGGM applicatie platform voorzien.
T.13	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om de locatie-, ruimte- en voertuiggegevens in de Oplossing te kunnen gebruiken die beheerd worden en dus afkomstig zijn uit het asset management systeem Ultimo voor de Brandweer/Ambulancedienst en Facilities. De (near) real-time koppelingen hiertoe dienen gerealiseerd te worden.
T.14	M.b.t configuratiebeheer dient de Oplossing de gegevens van devices (tables, laptops, desktops, mobiles, etc.) te kunnen laten bijwerken met (een gedeelte van) de set van gegevens van deze devices zoals deze bekend zijn in de MS Endpoint manager (Intune) omgeving. Devices die bestaan in de MS Endpoint manager omgeving maar niet in de Oplossing kunnen inzichtelijk worden gemaakt en geautomatiseerd toegevoegd kunnen worden aan de Oplossing. De juistheid en volledigheid van de gegevens van dit type asset wordt daarbij bewaakt. In alle gevallen blijft de registratie in de Oplossing de bron.
T.15	De Oplossing dient meldingen/gebeurtenissen vanuit MS SCOM te kunnen verwerken en de daartoe benodigde integratie te realiseren.
T.16	De Oplossing maakt de self-service aanvraag (en verwijdering) van individuele software mogelijk waarbij door de Oplossing in de MS Azure omgeving de gebruiker wordt gekoppeld aan de juiste machtigingsgroep. Deze machtigingsgroep is op zijn beurt in de Oplossing gekoppeld aan de betreffende software asset. Bij het opvoeren van een software asset kan de bijbehorende machtigingsgroep vanuit de MS Azure omgeving worden geselecteerd.
T.17	De Opdrachtnemer zorgt dat de Opdrachtgever structureel de data uit de applicatie kan gebruiken in haar datawarehouse omgeving. De voorkeur heeft het door het bieden van een koppelvlak om gewenste gegevens op te halen. Koppelvlakken zijn daarbij volledig gedocumenteerd (qua structuur, definities, etc.).
T.18	De Oplossing is gerealiseerd middels de 'security en privacy by design' principes als gevolg waarvan bijv. op schermen enkel die (persoons)gegevens zichtbaar zijn die voor het uitvoeren van de taak benodigd zijn.
T.19	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze desgewenst samenwerkt met andere leveranciers en/of een systeem integrator om de integratie van gegevens te bewerkstelligen. Deze samenwerking is kosteloos voor zover dit in het voorzien van informatie/afstemming voorziet. Realisatie van software en andere activiteiten kunnen in rekening worden gebracht.
T.20	De Opdrachtnemer duidt in de aanbesteding specifieke eisen aan de infrastructuur van de Opdrachtgever en verklaart dat de actuele infrastructuur van de Opdrachtgever adequaat is voor de goede werking van de applicatie. De Oplossing dient geschikt te zijn voor de standaard browser Edge vanaf versie 74 van de Opdrachtgever. Eventueel gebruik van Chrome vanaf versie 87, Safari vanaf versie 10 en Firefox vanaf versie 52 (64 bits) in overleg. De Oplossing bevat geen VBScript, ActiveX, Flash of Silverlight componenten. Een evt. aanwezige APP draait op gangbare besturingssystemen (de Opdrachtgever gebruikt op dit moment iOS).
T.21	De Oplossing vereist geen aanvullende werkplek installaties dan een webbrowser.
T.22	De Oplossing reageert vlot, ook als het aantal gebruikers groeit. Voor de reactietijd, tussen het drukken op een knop en het tonen van een volgend scherm, geldt een gemiddelde tijd van 2 seconden en maximaal 3 seconden (exclusief latency netwerk(componenten)). Opdrachtnemer levert de metingen maandelijks mee in de SLA-rapportages.

T.23	Bij updates van koppelvlakken (API's) heeft de Opdrachtgever voldoende tijd om over te gaan naar een nieuwere versie.
T.24	Het is mogelijk om een melding vanuit het portaal naar een andere backoffice applicatie -dan uw Oplossing- door te zetten.
T.25	De Oplossing biedt de mogelijkheid om meldingen te registreren die door andere omgevingen gegenereerd worden.
Rapportage	
R.1	De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om overzichten te genereren met betrekking tot alle attributen, die voor meldingen beschikbaar zijn.
R.2	De Oplossing biedt mogelijkheden om standaard rapportages te maken en te hergebruiken op bv. aantal meldingen per categorie/oplossing, doorlooptijd en afhandeling etc. voor alle mogelijke velden.
R.3	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een gepersonaliseerd dashboard te tonen waarop een medewerker zijn eigen prestaties kan zien.
R.4	De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om lijsten en overzichten te exporteren naar Excel, PDF, CSV en XML zodat medewerkers zelf rapportages kunnen maken en gegevens op andere manieren kunnen ordenen buiten de Oplossing.
R.5	Specifieke KPI overzichten hier uitvragen • KPI voor Servicedesk behandelaar • Middelenbeheer incl. gereserveerd • Middelenbeheer ex. gereserveerd • Afgesloten meldingen en wijzigingen per week/maand/week • Meldingen binnen en voorbij streefdatum Servicedesk/Systeembeheer
R.6	De Oplossing kan eenvoudig een overzicht genereren en exporteren waarin per item de afgenomen assets per sector/afdeling/team zijn geregistreerd voor de interne doorbelasting.
Meldingen (Het registreren en afhandelen van medewerkersvragen met betrekking tot storingen/incidenten, wijzigingen, wensen of klachten. Het zo snel mogelijk herstellen van een verstoring en/of vermindering van functionaliteit of kwaliteit van de dienstverlening).	
M.1	Alle medewerkers van de Opdrachtgever hebben de mogelijkheid om (ook via een portaalfunctie) een melding in te dienen.
M.2	De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen de persoon die de melding doet en de persoon die betrokken is (bijvoorbeeld: manager vraagt rechten of faciliteiten aan voor een medewerker of een collega die een melding namens een ander doet), waarbij er altijd een koppeling tussen deze twee personen blijft bestaan.
M.3	Het is mogelijk om direct vanuit de Oplossing te kunnen communiceren met degene die de melding heeft gemaakt, met collega's die betrokken zijn bij de melding of met externen (leveranciers). Logische herkenning op mailonderwerp.
M.4	Het is mogelijk om meldingen en wijzigingen door te zetten en te ontvangen naar/van externe leveranciers waarbij de respons weer wordt opgenomen bij de originele melding.
M.5	Het is mogelijk om na registratie van een melding, én na afhandeling van een melding, automatisch een bevestiging naar de melder te versturen.
M.6	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bij registratie van een melding bijlagen toe te voegen, die bij de melding wordt vastgelegd. Bijvoorbeeld het kunnen toevoegen van foto's, filmpjes, chatgesprekken, etc.

M.7	Het is binnen de Oplossing standaard mogelijk om minimaal de navolgende gegevens bij een melding vast te leggen: • Datum en tijd van aanmelden van de melding • Categorie melding, gekozen uit een vooraf gedefinieerde lijst • De gegevens van de melder. • Persoon waar de melding betrekking op heeft (kan anders zijn dan de melder) • Beschrijving van de melding en de manier van aanmelden • Fysieke locatie, ruimte of kamer waar de melding betrekking op heeft indien van toepassing • Koppeling naar relevante configuratie items (CMDB)
M.8	De Oplossing biedt de mogelijkheid voor het bijhouden van een logboek per melding, zodat alle relevante communicatie met de aanvrager en/of collega en/of leverancier op één plek inzichtelijk is.
M.9	De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om melding typen te onderscheiden, waarbij Opdrachtgever zijn terminologie kan hanteren. Denk daarbij aan minimaal de volgende type meldingen: • Incident • Wijzigingsverzoek • Verzoek om informatie/service request • Klacht
M.10	De Oplossing biedt de mogelijkheid tot doorsturen meldingen/opdrachten naar derden. Communicatie kan worden doorgezet naar externe partijen/de leverancier(s).
M.11	De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om prioriteiten toe te kennen aan iedere melding, zowel handmatig als automatisch.
M.12	Op basis van de prioriteit van de melding is de Oplossing standaard in staat om bijbehorende streeftijden, oplostijden, reactietijden en eventueel andere geldende normen te koppelen aan de melding.
M.13	Binnen de Oplossing is het mogelijk om handmatig een datum in te kunnen geven, zodat de beheerder op de betreffende datum een melding/notificatie krijgt van deze melding. Autorisaties voor sommige applicaties kunnen bijvoorbeeld pas worden gedaan op de datum van indiensttreding of een aanvraag voor faciliteiten voor nieuwe medewerkers die verder in de toekomst ligt
M.14	Signaleren van dubbele meldingen. Binnen de Oplossing is er een mogelijkheid om meldingen (handmatig) te koppelen aan andere meldingen (bijvoorbeeld vijf meldingen die op hetzelfde neerkomen, koppelen aan een Major incident dat aangemaakt wordt).
M.15	Een incident kan (automatisch) worden geëscaleerd naar een major incident, wanneer dit op basis van vooraf gestelde criteria met betrekking tot urgentie en impact is bepaald, of wanneer een behandelaar dit nodig acht.
M.16	Alle meldingen kunnen onder het major incident met één handeling worden afgesloten als het incident is opgelost. Alle medewerkers die een melding hebben gemaakt, ontvangen een bericht van afhandeling.
M.17	De Oplossing biedt de mogelijkheid om een melding te koppelen aan geregistreerde Configuratie Items (CI) uit de Configuratie Management Database (CMDB).
M.18	Bij een melding zijn door een behandelaar van de melding één of meer behandelaren of behandelarsgroep te kiezen die verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van de Oplossing voor de melding. Dit kan zowel handmatig als op basis van vooraf gestelde criteria.

M.19	Minimaal de navolgende statussen in de levenscyclus van een melding worden ondersteund: • Geregistreerd • In behandeling • Wacht op ... (leverancier, intern, extern, budget, etc.) • Afgemeld • Afgebroken/ingetrokken • Zelf aan te vullen cyclussen/statussen
M.20	De keuzemogelijkheid dient aanwezig te zijn om een mail te sturen als de status afgemeld is.
M.21	De behandelaar moet de statussen van meldingen te kunnen aanmaken, aanpassen en statussen kunnen verwijderen.
M.22	De Oplossing biedt standaard functionaliteit voor het opnemen, bijhouden en gebruiken van standaardteksten, waardoor uitvraagscripts gebruikt kunnen worden in meldingen en als standaardteksten voor afsluiten van een melding (bv. voor een bepaalde applicatie).
M.23	Bij nieuwe incidenten kan getoetst worden of dit incident eerder is voorgekomen.
M.24	Op basis van de beschrijving en categorisering van een melding wordt een suggestie gedaan voor meldingen die hier mogelijk lijken of die gelijk zijn.
M.25	Alle openstaande meldingen worden verzameld in een overzicht, zodat er inzicht is in de werkvoorraad. Per behandelaar en/of per behandelaarsgroep en/of openstaand langer dan 'x' dagen of andere willekeurige selectie
M.26	Binnen het overzicht van de werkvoorraad is aangegeven welke meldingen de hoogste prioriteit hebben en dus het eerste moeten worden opgepakt
M.27	Wanneer een behandelaar uit de behandelaarsgroep een melding uit de voorraad neemt om deze op te pakken, dan wordt deze als behandelaar geregistreerd bij de melding.
M.28	Het moet voor een deelnemer uit de behandelaarsgroep ook mogelijk zijn om een melding terug of door te zetten in de werkvoorraad (incl. signalering), bijvoorbeeld omdat deze melding niet door hem kan worden opgelost. Er moet een notitie of andere mogelijkheid zijn om aan te geven waarom deze melding is teruggezet (bv, melder neemt telefoon niet op).
M.29	Het moet voor een behandelaar uit de behandelaarsgroep mogelijk zijn om een inzicht te blijven houden in de melding, als die een rol heeft gehad in het proces.
M.30	Er is een overzicht beschikbaar per in te stellen periode met het aantal meldingen, reactietijd, oplostijd, i.r.t KPI's die zijn gedefinieerd (uitgesplitst over behandelaars).
M.31	Het moet voor behandelaars uit de behandelaarsgroep mogelijk zijn om inzicht te blijven houden in de melding die op naam staan van behandelaars uit dezelfde behandelaarsgroep.
M.32	Het moet voor de behandelaars mogelijk zijn om aanpassing geschiedenis in te zien van een melding bij voorkeur status, behandelaarsgroep, escalatie en behandelaar aanpassing.
M.33	De behandelaars moeten acties en notities in een melding kunnen aanmaken die onzichtbaar zijn voor de aanmelder.
Terugkerende Operationele taken en activiteiten	

O.1	Vastleggen van periodiek terugkerende taken is mogelijk. Deze beheersactiviteiten moeten kunnen worden gekoppeld aan een behandelaar, behandelaarsgroep of externe uitvoerder/leverancier. Hierbij genereert de Oplossing automatisch op het juiste moment een activiteit om afgehandeld te worden.
O.2	Terugkerende operationele taken kunnen worden gepland doormiddel van zelf te definiëren tijdschema's
O.3	Terugkerende operationele activiteiten kunnen m.b.v. zelfgemaakte activiteiten-templates worden gedefinieerd.
O.4	Het aanmaken van terugkerende operationele taken en activiteiten kunnen a.d.h.v. een rol worden toegekend aan behandelaars.
O.5	Er kan worden gerapporteerd op terugkerende operationele taken en activiteiten.
Portaalfunctionaliteit	
P.1	De portal (front-end) is benaderbaar voor/vanaf alle managed devices (laptops, tablets, smartphones etc.) van de Opdrachtgever.
P.2	De portaalfunctionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om een geautomatiseerd proces te starten naar aanleiding van een trigger, bv. indienen melding
P.3	Het self service portaal en de Oplossing zelf zijn aanpasbaar aan de huisstijl (logo, huisstijlkleuren) van de Opdrachtgever. a. Logo b. Styling
P.4	Het portaal kan gebruikt worden om nieuwe meldingen te registreren, inzage te krijgen in eigen reeds ingediende meldingen, een te starten en te wijzigen, een door hem gemaakte melding af te sluiten en andere vooraf gedefinieerde diensten te raadplegen en aan te vragen.
P.5	Het moet voor beheerders met de juiste rechten mogelijk zijn om nieuwe diensten toe te voegen aan het portaal, alsmede content binnen het portaal te wijzigen.
P.6	Het portaal biedt de mogelijkheid om links op te nemen naar andere pagina's binnen het portaal (handleidingen) of naar binnen uw Oplossing gedefinieerde workflows (om zo diensten of aanvragen te starten) of naar andere objecten binnen uw Oplossing.
P.7	Via het portaal kunnen we inzicht geven in onze product- en dienstencatalogus: wat kunnen we leveren aan producten en diensten en wat de voor gedefinieerde servicenormen (bv. doorlooptijd) zijn.
P.8	Op het portaal kan onderscheid worden gemaakt in de informatie die wordt getoond voor de beheerders en voor de melder.
P.9	De Oplossing biedt de mogelijkheid om na het versturen van de Oplossing op een melding, automatisch feedbackvragen te sturen over de Oplossing (bijvoorbeeld door rapportcijfers, schriftelijke terugkoppeling of smileys). Mogelijkheid om dit aan- en uit te zetten (per melding, periode).
P.10	De Oplossing moet een asset waarvan de melding komt automatisch kunnen uitlezen zodat in de selfservicedesk informatie over de device al geregistreerd staat bij de melding. Bijv. ik doe een melding van een laptop en het laptopnummer staat al ingevuld in de selfservice. Dit moet aan te passen zijn zodat ik een alternatief device kan selecteren als ik een melding dor voor een ander.
P.11	In de Oplossing dient de eindgebruiker een asset/configuratie item aan zijn melding te kunnen koppelen.
Implementatie	
I.1	Opdrachtnemer levert voor aanvang van de implementatie een uitgewerkte testaanpak op. Deze testaanpak omvat ten minste gebruikerstesten, integratietesten en testen ten

	aanzien van de uit te voeren datamigratie. Basis voor deze testen zijn de in deze aanbesteding gestelde eisen.
I.2	Historische gegevens worden gemigreerd vanuit de huidige TOPdesk omgeving naar het nieuwe Asset management systeem. Het betreft de volgende gegevens. - De verschillende CI's met onderlinge relaties en relaties naar locaties, aanvrager e.d., zoals: - o Laptops - o Telefoons - o Software producten - o SIM-kaarten - Openstaande incidenten, changes, operationele taken en service requests. - Geplande operationele taken - Indien nodig locaties. - Relevante kennisitems uit de kennisbank - Relevante changes, incidenten die al gesloten zijn. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de migratie uitvoert. De kosten hiervoor kunt u opgeven op het Prijzenblad.
I.3	Opdrachtnemer toont na de implementatiefase door middel van testverslagen, conform de testaanpak, aan dat de Oplossing volledig bedrijfsklaar en gereed voor ingebruikname is vanaf de standaard werkplekken van Opdrachtgever. Dat wil onder meer zeggen dat de Oplossing toegankelijk is, dat alle gegevens zoals overeengekomen geconverteerd zijn en dat de overeengekomen functionaliteit beschikbaar is. Als hiervoor hardware, software, licenties e.d. nodig zijn die geen deel uitmaken van de omgeving van Opdrachtgever zoals beschreven, dan wordt deze geacht onderdeel uit te maken van de oplevering en de inschrijving.
I.4	Binnen een maand na de gunning presenteert de Opdrachtgever een plan waarmee de deadline van 30 november 2023 gehaald wordt. De implementatie start zo spoedig mogelijk na de definitieve gunning. De deadline voor het opleveren van de geïmplementeerde Oplossing is uiterlijk 30 november 2023.
I.5	De Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor het implementatietraject. De Opdrachtgever zal hierbij ondersteunen maar de Opdrachtnemer neemt het voortouw.
Facturatie	
FA.1	De aangegeven kosten in het Prijzenblad zijn alomvattend. Alle prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten, zoals (maar niet uitsluitend) reis-en verblijfkosten, toeslagen of factuurkosten. Dit betekent dat VGGM, behalve de door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven, niets aan de Opdrachtnemer verschuldigd is.
FA.2	Betaling van de factuur van Opdrachtnemer zal plaatsvinden binnen dertig (30) werkdagen na ontvangst van de factuur, mits de factuur is goedgekeurd door VGGM.
FA.3	Bij het onderhoudscontract worden geen bijkomende kosten berekend voor gebruik van de servicedesk. Alle "producten" en diensten staan op 1 factuur.
SLA	
S.1	Op de geleverde software en diensten is een SLA van toepassing gedurende de looptijd. Na voorlopige gunning dient de betreffende Inschrijver zijn SLA aan te leveren. Hierin moet in ieder geval de tarievenlijst, de reactie- en oplostijd, uptime van de hosting omgeving en de work-around van de Oplossing worden opgenomen indien deze niet beschikbaar is. Ook de Governance en escalatiemogelijkheden dienen beschreven te zijn. Indien noodzakelijk wordt een DAP opgesteld.
S.2	Na gunning dienen de eisen uit de aanbesteding opgenomen te worden in de SLA of te worden toegevoegd als bovenliggend addendum op de SLA.

S.3	Opdrachtnemer rapporteert aantoonbaar, betrouwbaar en valide over de realisaties van de KPI's en rapporteert hier duidelijk en concreet over tijdens de gesprekken. De rapportages gaan ten minste over de KPI's, zoals performance van de Oplossing (snelheid, beschikbaarheid), performance van support (bereikbaarheid, reactietijd, afhandeltijd), geldigheid van certificaten, back-up en restore(testen) en over informatiebeveiligings- incidenten.
S.4	Indien (één van) de KPI's op enig moment niet gerealiseerd zijn, stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na het constateren een plan van aanpak ter verbetering op en voert dat, na akkoord van VGGM, uit. In dit plan staat aangegeven wanneer het tot resultaat leidt.
S.5	Onderhoudswerkzaamheden worden in overleg definitief vastgesteld en indien dit preventief is, tenminste 14 dagen van te voren aangekondigd aan Opdrachtgever. Onderhoudswindos vinden plaats buiten de kantoortijden van VGGM.
S.6	Onderhoud tijdens kantoortijden mag geen verstoring van de dienstverlening teweegbrengen.
S.7	De inschrijver moet een helpdesk aanbieden die op werkdagen tijdens kantoortijden te bereiken is tussen 8.00 uur en 17.00 uur. De helpdesk is alleen bereikbaar voor de eerstelijns-helpdesk binnen de Opdrachtgever zelf (Beheerders). De helpdesk van de inschrijver kan benaderd worden met zowel technische als functionele vragen/issues. De helpdesk wordt bemenst door medewerkers die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen. De helpdesk is onderdeel van de overeenkomst, waarvoor geen extra kosten in rekening gebracht mogen worden.
S.8	Op werkdagen met uitzondering van nationale feestdagen/vrije dagen; storingen kunnen altijd (24/7) gemeld worden via e-mail of via een website.
S.9	Updates/upgrades zijn onderdeel van de SLA en Opdrachtnemer voert deze zonder meerkosten uit gedurende de looptijd van het contract.
S.10	De Opdrachtnemer beschrijft (na gunning) de back-up & restore policy en neemt hierin op wat de herstelpuntdoelstellingen zijn bij een incident (RPO en RTO). VGGM eist hierbij maximaal één dag dataverlies (24 uur) en een hersteltijd van de dienst van maximaal 8 werkuren.
S.11	De Opdrachtnemer geeft aan wat het beschikbaarheids- percentage is van de applicatie. Het percentage dient tenminste 99,5% te bedragen over een jaar gedurende 07:00 uur in de ochtend tot 22:00 uur van ma/vrijdag. Buiten deze tijden is een beschikbaarheid van 95% voldoende.
S.12	De Opdrachtnemer onderneemt actie als de koppeling met een applicatie van een derde partij niet meer werkt en communiceert dit zo spoedig mogelijk naar de Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt samen met de betrokken derde partij om het probleem op te lossen.
S.13	De informatie (in alle verschijningsvormen) in de Oplossing is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Op alle tijden, bij beëindiging van de overeenkomst of bij in gebreke blijven van de Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever kosteloos beschikken over deze data.
S.14	Opdrachtnemer garandeert bij prio 1 meldingen binnen kantoortijden een maximale reactietijd van 1 uur een maximale oplostijd van 4 uur. In onderling overleg wordt de prioriteit van een calamiteit bepaald.
S.15	Minimaal één keer per jaar informeert de Opdrachtgever de Opdrachtnemer over een leveranciersbeoordeling.
S.16	Bij mogelijke geschillen gedurende de gehele looptijd (dus niet alleen tijdens uitfasering/exit) zal de Opdrachtnemer de dienstverlening continueren.
S.17	De Opdrachtnemer werkt met de mogelijkheid om een strippenkaart voor consultancyuren af te nemen. U kunt de kosten hiervoor opnemen in het Prijzenblad.

Privacy/Security

PS.1	Authenticatie vindt plaats via de eerdergenoemde (gefedereerde) authenticatieoplossing. Autorisatie binnen de Oplossing moet op basis van rollen/groepen ingericht kunnen worden. De authenticatieoplossing speelt daarin geen rol. Bij de autorisatie moet kunnen worden voldaan aan de uitgangspunten vanuit het beleid logische toegangsbeveiliging. De toegangscontrole dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht.
PS.2	De applicatie en de inschrijver voldoen aan de richtlijnen van de AVG. De inschrijver is in dit kader aangemerkt als Verwerker. Niet alleen de data moet zijn opgeslagen op Europese Economische Ruimte (EER), maar tevens is de vestigingsplaats van de inschrijver op Europese Economische Ruimte.
PS.3	Privacy of anderszins gevoelige (persoons)gegevens uit productieomgeving worden niet gebruikt in OTA-omgevingen tenzij deze zijn geanonimiseerd c.q. gepseudonimiseerd en de gegevenseigenaar toestemming heeft gegeven.
PS.4	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan een BIA (risicoanalyse). De uitkomsten worden afgestemd en door Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn gerealiseerd.
PS.5	Opdrachtnemer laat tenminste jaarlijks een penetratietest uitvoeren. De uitkomsten hiervan worden teruggekoppeld naar de Opdrachtgever. Kosten voor het inhuren van de derde partij voor het uitvoeren van de penetratietests zijn voor de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal bevindingen uit de penetratietest binnen twee maanden verhelpen. Kosten voor de uitvoer en het herstel van eventuele bevindingen zijn voor Opdrachtnemer.
PS.6	Indien de hosting wordt verzorgd door een derde partij, dan laat Opdrachtnemer regelmatig audits beveiligingstests (zoals white box tests / penetratietests) uitvoeren. De uitkomsten hiervan worden teruggekoppeld naar de Opdrachtgever.
PS.7	Hosting van het systeem vindt plaats in een beveiligde omgeving en voldoet aan alle in Nederland geldende wet- en regelgeving.
PS.8	De Opdrachtnemer gaat akkoord met het gebruik van de verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever (zie Bijlage IX: Concept verwerkersovereenkomst).
PS.9	Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing en de infrastructuur altijd is voorzien van de laatste (beveiligings)updates.
PS.10	De Oplossing genereert alleen nieuwe sessies met een gebruikersauthenticatie.
PS.11	De Oplossing hergebruikt nooit sessie-tokens in URL parameters of foutberichten.
PS.12	Foute, ongeldige of verboden invoer wordt geweigerd of onschadelijk gemaakt. De Oplossing voert deze controle van de invoer uit aan de serverzijde en vertrouwt niet op maatregelen aan de cliëntzijde.
PS.13	Patchmanagement behoort procesmatig en procedureel uitgevoerd te worden, dat tijdig vanuit externe bibliotheken informatie wordt ingewonnen over technische kwetsbaarheden van de gebruikte code, zodat zo snel mogelijk de laatste (beveiligings-) patches kunnen worden geïnstalleerd.
PS.14	Indien er gewerkt wordt met een digitaal certificaat of certificaten, dan ondersteunt Opdrachtgever of staat Opdrachtgever alleen certificaten toe van Trusted instanties.

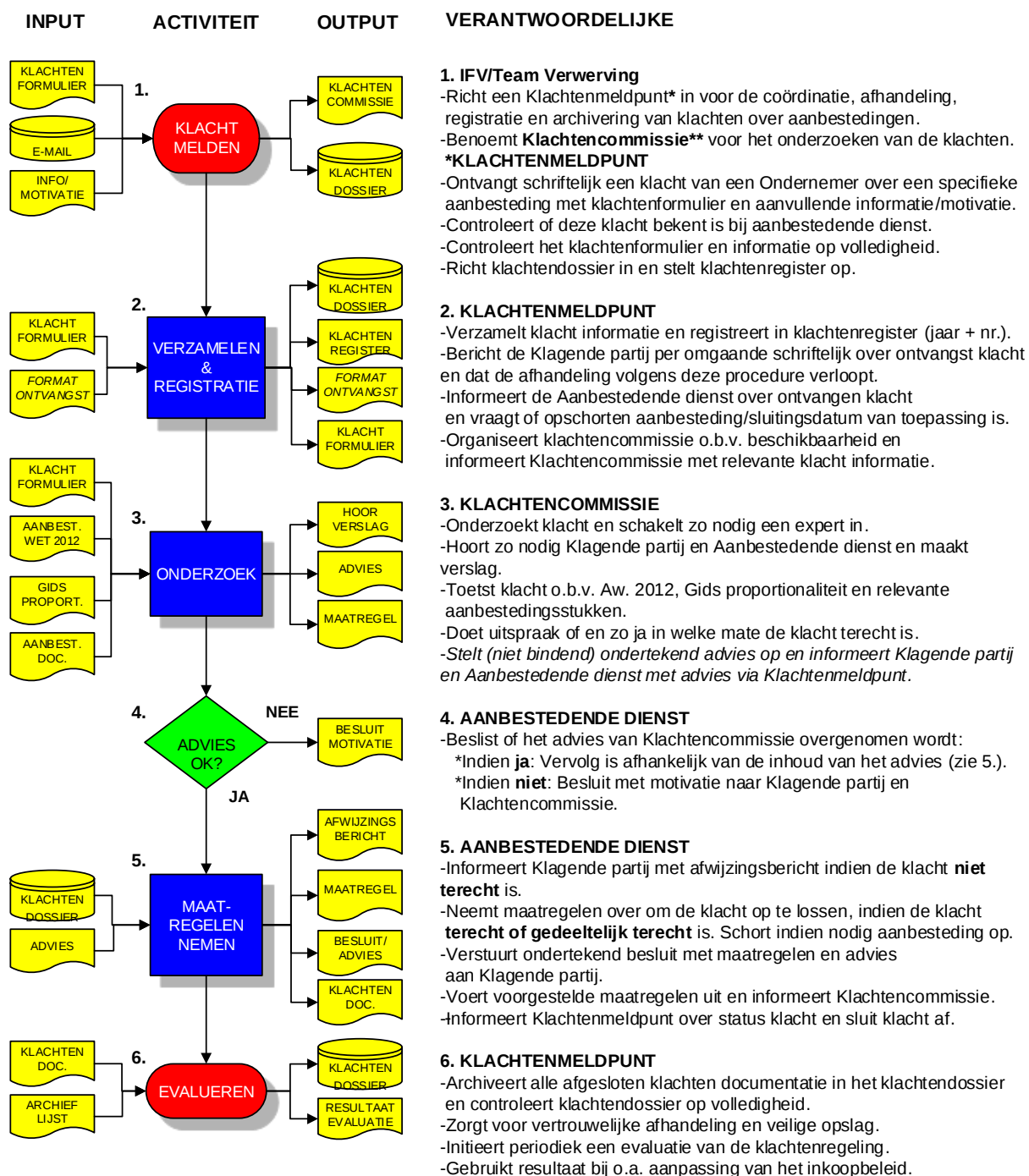
Voor akkoord op het Programma van Eisen:	
Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage VII Klachtenprocedure en klachtenformulier

Procedure Klachtenafhandeling bij Europese Aanbestedingen door NIPV en/of Veiligheidsregio's

Datum: maart 2018. Revisie: 1.6 (definitief)

Document eigenaar: Hoofd Afdeling Ontwikkeling & Realisatie



*Klachtenmeldpunt:

**Klachtencommissie:

Beheerder Inkoopmedewerker IFV/Team verwerving. klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl.
 Bestaat uit (minimaal) twee inkopers uit Veiligheidsregio's die deelnemen aan dit klachtenreglement maar die beiden niet betrokken zijn (gewest) bij de Aanbesteding en/of het opstellen van het Beschrijvend Document waarover de klacht is ingediend.

Klachtenformulier aanbestedingen

Gegevens (in te vullen door Klagende partij en versturen aan: Klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl)

Klagende partij	Datum:
Contactpersoon	Briefnummer in:
Straat	Aanbesteding
Postcode	Kenmerk:
Telefoon	
Aanbesteding	

Omschrijving Klacht, zie: E-mail/brief en/of bijlage(n)	Naar waarheid ingevuld
Mogelijke oplossing:	Handtekening Klagende partij:

Klacht registreren (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

Contactpersoon Klachtenmeldpunt :	
Contactpersoon Aanbestedende dienst :	
Binnenkomst Klacht datum: : - -	Tijd: uur

Klacht voortgang (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

• UIT: Bevestiging Klacht aan Klagende partij d.d.: - -
Briefnummer uit: - -
• UIT: Informatie aan Klachtencommissie d.d.: - -

Advies op basis van onderzoek (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

• Resultaat onderzoek, zie blad 2 en/of bijlage	
• Verslag van hoorzittingen d.d.	- -
• Eventueel betrokken deskundigen:	
• Advies en maatregelen aan Klagende partij en Aanbestedende dienst d.d.	- -

Klacht afhandeling (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

Besluit advies op te volgen:	Ja/Nee
• Indien Klacht terecht of gedeeltelijk terecht is:	
-Advies inclusief maatregelen aan Klagende partij d.d.	- -
-Indien noodzakelijk opschorten van de aanbesteding d.d.	- -
-Indien gewenst besluit met advies en maatregelen aan Inschrijvers d.d.	- -
• Indien Klacht onterecht is:	
Afwijzingsbrief met motivatie aan Klagende partij d.d.	- -

Opvolging maatregelen en afsluiting Klacht (in te vullen door Klachtenmeldpunt)

• Maatregelen op uitvoering geverifieerd d.d.	- -
• Klacht afgesloten en Klachtendossier gearchiveerd d.d.	- -

Notities m.b.t. klachtonderzoek (door Klachtencommissie)

Bijlage VIII Concept Overeenkomst

- separate bijlage –

Bijlage IX Concept Verwerkersovereenkomst

- separate bijlage –

Bijlage X GIBIT 2020

- separate bijlage –

Bijlage Xa GIBIT 2020 Toelichting

- separate bijlage –

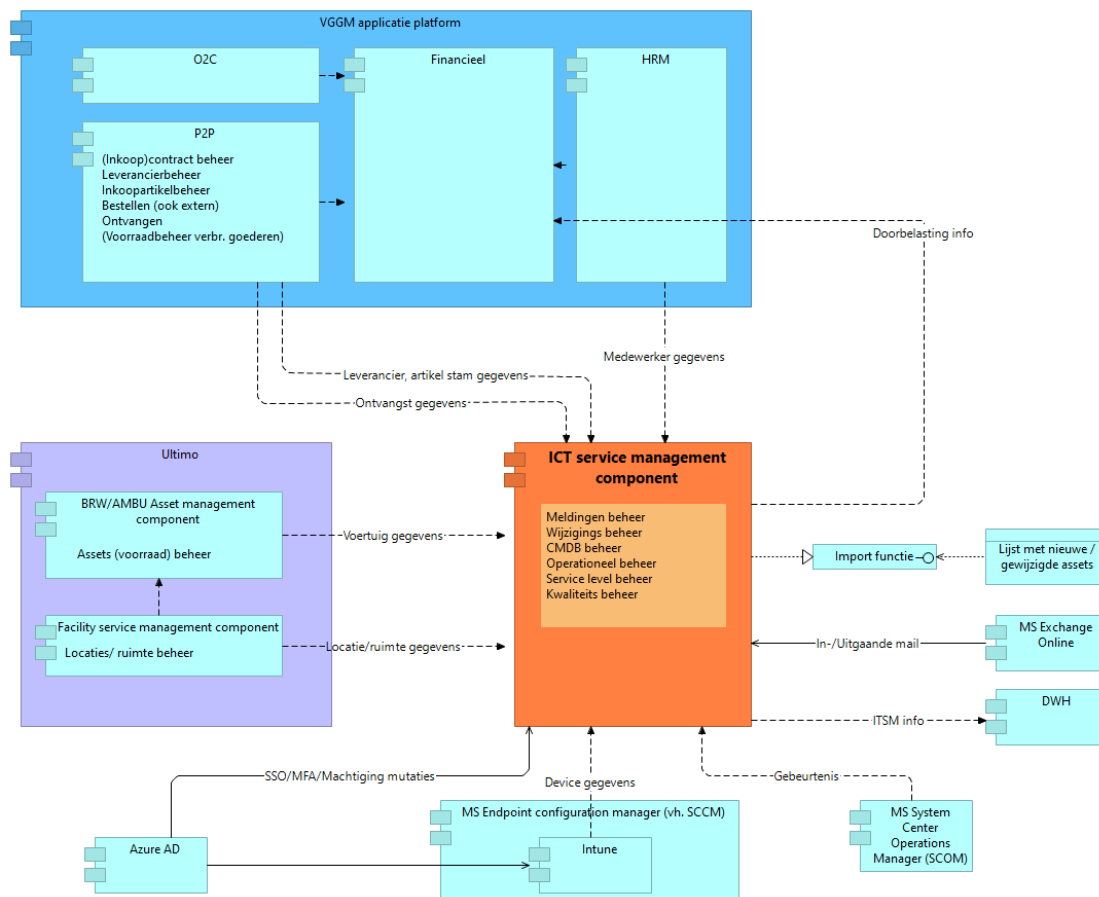
Bijlage Xb Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen 2021-3

- separate bijlage –

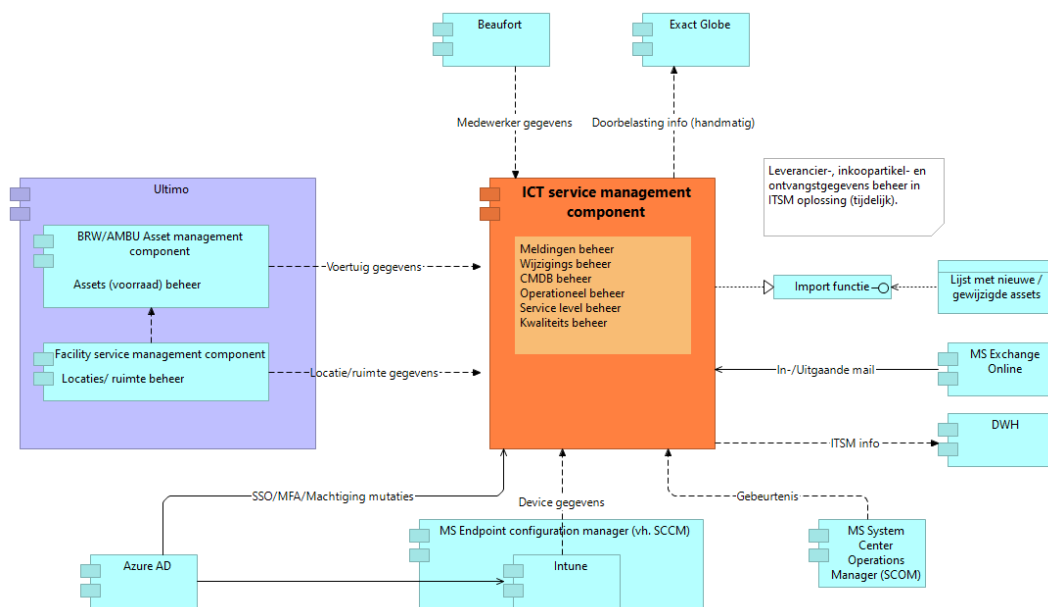
Bijlage XI Prijzenblad

- separate bijlage –

Bijlage XII Architectuurplaten



1^e fase implementatie



Doelarchitectuur

Bijlage XIII Casusonderdelen Demonstratie

- separate bijlage –

Bijlage XIV Beoordeling gebruiksvriendelijkheid Demonstratie

- separate bijlage –

Bijlage XV Concept Wachtkamerovereenkomst

- separate bijlage –

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM)
verzorgt Ambulance, Brandweer, GGD en GHOR voor de gemeenten Gelderland-Midden



Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

Postbus 5364
6802 EJ ARNHEM
T 0800 8446 000
E info@vggm.nl
I www.vggm.nl

