

Beschrijvend document

Openbare Europese Aanbesteding betreffende Geïntegreerd HRM-FIN systeem ten behoeve van Veiligheidsregio Zuid-Limburg

CPV-classificatie: 48000000-8 Software en informatiesystemen
48442000-8 Software voor financiële systemen
48450000-7 Software voor tijdregistratie of human resources
48451000-4 Software voor ERP (Enterprise resource planning)

Datum: 28 maart 2023
Document: Definitief



Inhoudsopgave

Inleiding	4
VRZL.....	4
Leeswijzer	5
Interpretatie	5
1. Over de Aanbesteding.....	6
1.1 Inleiding Aanbesteding	6
1.1.1 Doel van de Aanbesteding en looptijd van de Overeenkomst	6
1.1.2 De Aanbestedingsprocedure	7
1.1.3 Percelen	7
1.2 Inhoud van de Opdracht nader toegelicht.....	7
1.2.1 Realiseren, migreren en implementeren van het systeem conform het.....	9
Programma van Eisen	9
1.2.2 Beheren en Onderhouden van het systeem conform Programma van eisen.	10
1.2.3 huidige situatie.....	10
1.3 Vorm van de Overeenkomst	11
1.4 Contractmanagement en KPI's.....	11
1.4.1 Contractmanagement.....	11
1.4.2 Toegepast Regime en KPI's	11
2. Verloop van de Aanbestedingsprocedure	13
2.1 Procedure en aankondiging.....	13
2.2 Planning.....	13
2.3 Communicatie gedurende de Aanbestedingsprocedure	14
2.3.1 Gebruik Aanbestedingsplatform	14
2.3.2 Indienen van vragen en opmerkingen.....	14
2.3.3 Manier van indienen vragen en opmerkingen.....	14
2.3.4 Commercieel vertrouwelijke vragen.....	15
2.3.5 Nota('s) van Inlichtingen	15
2.4 Indienen van een Inschrijving	15
2.5 Ontvangst en beoordeling Inschrijvingen.....	16
2.6 Voornemen tot gunning en bezwaar.....	16
2.7 Klachtafhandeling	17
2.8 Beslechting van geschillen	17
2.9 Informatie over verplichtingen Inschrijvers	17
3. Eisen aan de Deelnemer	18
3.1 Uitsluitingsgronden.....	18
3.1.1 UG1: Inschrijving in Nationale beroeps-/handelsregister	18
3.1.2 UG2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	18
3.2 Geschiktheidseisen	19
3.2.1 GE: Ervaring Deelnemer	19
4. Minimumeis en Gunningscriterium.....	21

4.1 Toetsing Minimumeis en beoordeling Gunningscriterium	21
4.2 Gunningsmodel	22
4.2.1 Beoordeling	23
4.2.2 Berekening score per Deelnemer	24
4.2.3 Indicatief voorbeeld berekening	24
4.2.4 Verificatiegesprek	25
4.3 Minimumeis	25
4.3.1 M: Conformiteitsverklaring	25
4.4 Subgunningscriteria	26
4.4.1 Sg1: Project planning, samenwerking en advisering	26
4.4.2 Sg2: Inrichting en werkwijze (interactieve werksessie)	26
4.4.3 Sg3: Gebruiksvriendelijkheid voor eindgebruikers (test)	28
4.4.4 Sg4: Wensen in het PvE	30
4.4.5 Sg5: TCO	31
Bijlage A: Programma van Eisen Geïntegreerd P&O-FIN systeem	33
Bijlage B: Optionele onderdelen P&O-FIN systeem	33
Bijlage C: Concept Overeenkomst	33
Bijlage D1: GIBIT 2020	33
Bijlage D2: ICT kwaliteitsnormen v 2021	33
Bijlage F: Standaard Verwerkersovereenkomst VRZL	33
Bijlage G: Formulier A: Checklist voor Deelnemer	33
Bijlage H: Formulier B: Ervaring Deelnemer	33
Bijlage I: Formulier C: Conformiteitsverklaring	33
Bijlage J: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	33
Bijlage K1: Sg2 Agenda en casussen voor werksessie inrichting en werkwijze	34
Bijlage K2: Sg3 Beoordelingsformulier test gebruikersvriendelijkheid	34
Bijlage K3: Sg3 Agenda en casussen voor test gebruikersvriendelijkheid	34
Bijlage L: Sg4 Formulier D beantwoording wensen	34
Bijlage M: Sg5 Formulier E TCO	34
Bijlage N: Uitgangspunten en voorwaarden bij aanbesteding	34
Bijlage O: Begrippenlijst	34

Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document behorende bij de Europese openbare Aanbesteding voor de aanschaf van één Geïntegreerd systeem voor Personeels- en salarisadministratie (HRM) en Financiën en Inkoop (FIN) en enkele optionele onderdelen, ten behoeve van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg (VRZL).

VRZL

Op 1 januari 2009 is de Gemeenschappelijke Regeling Veiligheidsregio Zuid-Limburg, als rechtsopvolger van de Regionale Brandweer Zuid-Limburg, in werking getreden. Veiligheidsregio Zuid-Limburg is het orgaan voor fysieke veiligheid, rampenbestrijding en crisisbeheersing in Zuid-Limburg.

De organisatie omvat:

- Brandweezorg
- Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR)
- Gemeenschappelijke Meldkamer Limburg (GML)
- Rampenbestrijding en Crisisbeheersing.
- Bevolkingszorg

Alle activiteiten richten zich op het vergroten van de veiligheid van de Zuid-Limburgse bevolking en bezoekers. De Veiligheidsregio Zuid-Limburg werkt nauw samen met de zestien Zuid-Limburgse gemeenten, Politie, Provincie, Rijkswaterstaat, Waterschap, Defensie, zorginstellingen en vele andere partners.

Op het moment dat er een ramp of een grootschalig ongeval is, moeten hulpdiensten onder bijzondere omstandigheden in multidisciplinair verband (gezamenlijk) kunnen optrekken. En dat vergt de nodige voorbereiding. In geval van een crisis is zo'n 80% van alle elementen gelijk en 20% nieuw. Die 80% kan dus worden getraind en voorbereid. Alle partners zijn zelf verantwoordelijk voor deze voorbereidingen. Veiligheidsregio Zuid-Limburg verbindt, coördineert en faciliteert zodat een ieder elkaar weet te vinden als dit nodig is.

De brandweezorg in Zuid-Limburg is per 1 januari 2009 ondergebracht in één brandweerkorps, Veiligheidsregio Zuid-Limburg. Het korps bestaat uit één werkgebied, met in totaal 24 brandweerposten waar de brandweezorg is ondergebracht. In het korps werken bij elkaar, als vrijwilliger en als beroeps, ongeveer 880 mensen (inclusief 550 vrijwilligers) die dag en nacht paraat staan om de inwoners van Zuid-Limburg te helpen. Daarnaast is er een team Bedrijfsvering die de algemene zaken worden uitgevoerd zoals financiën, personeelszaken, ICT, communicatie, juridische en beleidsadviesing.

Voor meer informatie over Veiligheidsregio Zuid-Limburg verwijzen wij naar: www.vrsl.nl

Leeswijzer

Dit Beschrijvend Document heeft de volgende hoofdstukindeling:

- **Hoofdstuk 1** geeft een toelichting op het onderwerp van de Aanbesteding, Opdrachtgever en verstrekt nadere informatie over de Aanbestedingsprocedure en contractvorm.
- **Hoofdstuk 2** gaat in op het verloop van de Aanbestedingsprocedure. In dit hoofdstuk is de planning uitgewerkt.
- **Hoofdstuk 3** beschrijft de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen waaraan een Deelnemer moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen.
- **Hoofdstuk 4** gaat in op het Gunningscriterium dat Opdrachtgever hanteert.

Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- het aanhalen van het mannelijke genus, onzijdige genus of vrouwelijke genus tevens het aanhalen van ieder van die woordgeslachten omvatten;
- het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen: "met inbegrip van, maar niet beperkt tot";
- het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving geacht worden om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

1. Over de Aanbesteding

1.1 Inleiding Aanbesteding

Deze Aanbesteding gaat over de aanschaf door Veiligheidsregio Zuid-Limburg (VRZL), of het verwerven van een gebruiksrecht daarop, van een Geïntegreerd HRM en Financieel systeem, met optionele onderdelen zoals mobiliteit en strategische personeelsplanning, alsmede magazijnbeheer en logistiek, kernregistratie relaties (incl. functionaliteiten) en rooster functionaliteit, waardoor de oplossing ook een (klein) ERP systeem kan zijn. VRZL zal als resultaat van deze Aanbesteding een contract sluiten met de Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund. Hieronder zal wanneer wordt verwezen naar VRZL gesproken worden over 'Opdrachtgever'.

1.1.1 Doel van de Aanbesteding en looptijd van de Overeenkomst

Het doel van de Aanbesteding is met één Deelnemer een Overeenkomst te sluiten voor het Realiseren, Implementeren, Beheren en Onderhouden van een Geïntegreerde softwarematige SAAS oplossing die binnen de organisatie van Opdrachtgever de processen op het gebied van P&O en Financiën, waaronder salarisverwerking, inclusief enkele optionele onderdelen en de informatiebehoefte hierbij, ondersteunt. Deze softwarematige oplossing wordt bij Opdrachtgever ook wel aangeduid als Geïntegreerd 'HRM en FIN systeem'.

Een Geïntegreerd systeem is volgens Opdrachtgever een geautomatiseerd systeem waarbij de informatieoverdracht, van welke aard dan ook, tussen de systeemdelen HRM en FIN geheel automatisch plaats vindt door middel van een geautomatiseerde koppeling of anderszins.

De Geïntegreerde oplossing heeft de onderstaande kenmerken / voordelen voor de VRZL:

- Hergebruik van gegevens

- Het rekeningschema vanuit het Financiële deel van de oplossing is te gebruiken in het P&O deel. Er is dus maar 1 uniek rekeningschema waarop geboekt kan worden. Dit betekent maar 1 keer inrichten en onderhouden.
- De organisatie structuur is direct gekoppeld aan het rekeningschema. De salariskosten worden vanuit die structuur op de juiste posten geboekt.
- Met 1 druk op de knop, na salarisrun worden de loonjournaalposten (na controle door Financiën) verwerkt vanuit het HRM deel in het FIN deel.
- Relevante Bijlagen of opmerkingen zijn zichtbaar op elke plaats in het systeem, waar de betreffende gegevens waarop deze van toepassing, zijn gepresenteerd en gebruikt kunnen worden.

- Gebruiksgemak

- Over de financiële en personele gegevens (HRM) zijn eenvoudig gecombineerde rapportages te maken.
- Er is binnen deze oplossing 1 ingang beschikbaar voor zowel de HRM als de Financiële processen.
- Voor de eindgebruiker betekent een geïntegreerde oplossing dat de oplossing voelt als een eenheid, als 1 geheel, bijvoorbeeld met gelijk uiterlijk, zelfde bewoording/termen.

Eenvoud in beheer

- Gebruikers van het systeem worden eenmalig ingevoerd (liefst geautomatiseerd) en zijn voor autorisaties in beide delen (HRM en FIN) te gebruiken. Dus bijvoorbeeld, zowel de workflows van de HRM processen als die van het financiële systeem.
- Er hoeft voor deze oplossing maar 1 SLA en 1 verwerkersovereenkomst afgesloten te worden.

Opdrachtgever vereist dat het Geïntegreerde systeem voor HRM en FIN waarvoor zij Opdracht wil verlenen, reeds bij een andere Veiligheidsregio en/of bij een andere decentrale overheid, met succes is geïmplementeerd.

1.1.2 De Aanbestedingsprocedure

Opdrachtgever volgt, gelet op de aard en de geraamde omvang van de Opdracht, een Europese openbare Aanbestedingsprocedure. Opdrachtgever acht de gekozen openbare procedure, in het licht van het te verwachten aantal Deelnemers, en de geschatte opdrachtwaarde proportioneel en passend.

1.1.3 Percelen

Opdrachtgever heeft besloten de Opdracht niet in te delen in percelen. Opdrachtgever heeft behoefte aan een geïntegreerd systeem voor HRM en FIN, waardoor een indeling in percelen niet aan de orde is. De Opdracht betreft het Realiseren, Implementeren, Beheren en Onderhouden van een Geïntegreerde SAAS oplossing (systeem) die de processen op het terrein van P&O en Financiën en de informatiebehoefte daarbij, ondersteunt, waarbinnen mobiliteit en strategische personeelsplanning, tijdregistratie, alsmede magazijnbeheer en logistiek, kernregistratie relaties (incl. functionaliteiten) en rooster functionaliteit, optionele onderdelen zijn, conform de eisen, wensen en voorwaarden in dit Beschrijvend Document.

1.2 Inhoud van de Opdracht nader toegelicht

De Opdracht omvat het **Realiseren, Implementeren, Beheren en Onderhouden van een**

Geïntegreerde softwarematige SAAS oplossing die binnen de organisatie van Opdrachtgever de processen op het gebied van P&O en Financiën, inclusief salarisverwerking en optioneel de onderdelen: mobiliteit, tijdregistratie, magazijnbeheer en logistiek, kernregistratie relaties (incl. functionaliteiten) en rooster functionaliteit; en de informatiebehoefte daarbij ondersteunt. De Opdrachtnemer heeft in deze Opdracht een resultaatverplichting.

Binnen de Opdracht valt expliciet ook de verantwoordelijkheid voor het organiseren en uitvoeren van de volgende taken:

1. een correcte salarisberekening
2. correcte aanlevering aan de belastingdienst
3. correcte aanlevering aan het ABP

De implementatie verloopt in twee (2) fases met het daarin per fase benoemde resultaat. De einddatum in fase 1 en in fase 2 zijn beide contractueel fatale termijnen.

Fase 1

In gebruik name van de financiële uiterlijk op d.d. 31.12.2023:

- a. Grootboek – debiteuren – crediteuren
- b. Factuurverwerking (incl. aanmaken verplichtingen)
- c. Bankadministratie (bankafschriften/betalingen)
- d. Loonjournaalpost
- e. Workflow
- f. Inlezen budgetten
- g. Activa module
- h. Inkoop contracten registreren
- i. Bestelprocedure
- j. Projecten

Fase 2

In gebruik name van de HRM functionaliteit, dit zal na gunning ook in de diverse gedeelten, verdeeld over 2023 en 2024 worden opgeleverd, doch uiterlijk in gebruik worden genomen op d.d. 31.12.2024. HRM wil graag na de gunning ook aan de slag. Hoe eerder hoe beter en hoe beter men al een aantal zaken kan inregelen en testen zonder live te zijn.

VRZL biedt de inschrijver de ruimte om de fasering van implementatie op een zo efficiënte manier zelf in te richten, echter zijn de einddatum een contractueel fatale termijn.

Optionele onderdelen

Onder '**optioneel**' dient te worden verstaan dat die onderdelen: magazijnbeheer en logistiek en mobiliteit en strategisch personeelsbeleid, tijdregistratie, kernregistratie relaties (incl. functionaliteiten) en rooster functionaliteit, wel worden aangeboden in de inschrijving, inclusief het onderdeel TCO, van Deelnemer.

De aangeboden optionele onderdelen voldoen aan de beschrijving die is opgenomen in Bijlage B 'Optionele onderdelen'.

De optionele onderdelen worden niet getoetst aan de eisen en worden niet beoordeeld volgens de gunningscriteria en maken dus geen deel uit van de eindscore. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze optionele onderdelen niet af te nemen van Opdrachtnemer en om deze onderdelen elders in te kopen. Deelnemer is niet verplicht de optionele onderdelen aan te bieden. Indien hij besluit de optie aan te beïden, dan doet hij die aanbieding gestand gedurende de daarvoor geldende termijn.

Een belangrijk uitgangspunt dat is vertaald in het Programma van Eisen (PvE), is dat de gevraagde SAAS oplossing gekenmerkt wordt door een "**standaard inrichting van het Geïntegreerde systeem, met enige flexibiliteit**". Dit is een oplossing met een standaard inrichting op basis van templates vanuit best practices ontwikkeld, die het best past bij een organisatie zoals de VRZL

De standaard inrichting is dus het basis principe, maar om de organisatie van Opdrachtgever goed te faciliteren en in het kader van de gewenste gebruikersvriendelijkheid, is flexibiliteit (b.v. in workflows, rollen en gegevens registratie) noodzakelijk. Daar staat tegenover dat de organisatie van Opdrachtgever haar processen en inrichting indien noodzakelijk en mogelijk aanpast, om zo dicht mogelijk bij de Geïntegreerde standaard oplossing te blijven.

Voor Opdrachtgever is de *werkwijze van Opdrachtnemer* belangrijk en *hoe* het systeem wordt ingericht; daarnaast hecht Opdrachtgever groot belang aan de *gebruikersvriendelijkheid* in alle facetten van de aangeboden oplossing. Deze uitgangspunten zijn uitgewerkt in twee onderdelen van het Gunningscriterium (Sg2 en Sg3) opgenomen in Bijlage K1 en K3.

Deelnemer wordt daarin gevraagd, om voor de professionele gebruikers een interactieve werksessie te verzorgen waarin - de werkwijze van Opdrachtnemer en hoe het systeem wordt ingericht - door professionele gebruikers van het systeem wordt ervaren en beoordeeld. Daarnaast zal het systeem dat Deelnemer aanbiedt door een breed gebruikerspanel van algemeen medewerkers van VRZL worden getest op gebruikersvriendelijkheid.

Het PvE omschrijft de processen en de informatiebehoefte bij de processen, die het Geïntegreerd HRM-FIN systeem dient te ondersteunen. In het PvE worden eisen én wensen beschreven. Er kan door Deelnemer geen voorbehoud worden gemaakt met betrekking tot het voldoen aan de eisen in het PvE.

1.2.1 Realiseren, migreren en implementeren van het systeem conform het Programma van Eisen

De Opdracht kent een projectfase en een beheerfase.

De projectfase van de Opdracht bestaat uit het realiseren, migreren en implementeren van het Geïntegreerde HRM-FIN systeem.

Onder **realiseren** valt voor de Opdrachtgever het tijdig leveren, inrichten en testen van het systeem conform PvE. De basis hiervoor moet zijn een oplossing met een standaard inrichting en met enige flexibiliteit.

Tot de projectfase behoort ook het voorbereiden, testen en uitvoeren van de **conversie/migratie**. Dat is inclusief:

1. Het migreren van de gegevens uit de bestaande omgeving naar het nieuwe systeem en het oplossen van eventuele conversieproblemen;
2. Het verwijderen / combineren van redundante informatie.

Onder **implementeren**¹ valt voor de Opdrachtgever het tijdig inbedden van de oplossing in de organisatie. Hierbij dienen de toekomstige gebruikers van het systeem opgeleid te worden. De Deelnemer verzorgt de opleidingen, levert documentatie en zorgt voor communicatiemiddelen.

Er dient een onderscheid te zijn in:

1. De technische Implementatie: configureren van werkplekken, autoriseren medewerkers, technisch en functioneel beheerder opleiden en voorzien van actuele documentatie;

¹ Realiseren en Implementeren valt beiden onder de definitie van 'Implementatie' in de GIBIT.

2. De organisatorische Implementatie: eindgebruikers opleiden en voorzien van actuele documentatie, ondersteuning bij de communicatie en begeleiden en ondersteunen van de acceptatietest.

Met inachtneming van hetgeen in deze paragraaf is vermeld, wil Opdrachtgever met Opdrachtnemer, als onderdeel van de gegunde opdracht, in samenwerking een plan opstellen en vaststellen voor de realisatie, migratie en implementatie.

1.2.2 Beheren en Onderhouden van het systeem conform Programma van Eisen.

De beheerfase van de Opdracht bestaat uit Beheren en Onderhouden. Onder Beheren en Onderhouden verstaat Opdrachtgever dat de Deelnemer zorgdraagt voor het beschikbaar houden van het systeem en voor het oplossen van incidenten, problemen en changes conform een Service Level Agreement (SLA). Daarnaast draagt de Deelnemer zorg voor back-up, een bepaalde performance van het systeem en updates conform PvE. In de beheerfase wenst Opdrachtgever als additioneel onderdeel van de Opdracht, optioneel en op aanvraag, ook advies te krijgen en adviseurs in te kunnen zetten van Opdrachtnemer. In het prijzenblad dient hiervoor een uurtarief te worden opgegeven.

Met inachtneming van hetgeen in deze paragraaf is vermeld, wil Opdrachtgever met Opdrachtnemer, als onderdeel van de gegunde opdracht, in samenwerking een SLA opstellen en vaststellen.

1.2.3 huidige situatie

P&O

Het huidige HRM systeem van de VRZL is van de leverancier Centric. De inrichting is gebaseerd op Motion Pro LPS en Motion digitale portal (database en personeelsadministratie) bij de leverancier. Dit geeft verschillende mogelijkheden, bijvoorbeeld qua aansluiting met andere interne systemen, en de beschikbaarheid van de gegevens. Met de inrichting van dit systeem heeft de VRZL stappen gemaakt in de digitalisering van processen. Er wordt nu voor bijna alle processen gebruik gemaakt van de digitale workflows, daarnaast zijn er digitale personeelsdossiers en digitale loonstroken.

Nu is het tijd om de volgende stap in de ontwikkeling te maken, waarbij alle processen goed op elkaar moeten aansluiten, minder koppelingen intern het HRM systeem gebruikt worden, de huidige inrichting eens goed tegen het licht gehouden wordt, nieuwe modules in gebruik genomen worden en verbeterpunten doorgevoerd kunnen worden. Dit alles naast eventuele procesaanpassingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en aanpassingen van interne regelingen, zodat de inrichting van het systeem eenvoudiger wordt.

Financieel

VRZL maakt gebruik van het on-premise systeem Unit 4 financial en Corsa in "the cloud". Het aanbesteden van een Geïntegreerd HRM-FIN systeem en het implementeren van een nieuw financieel systeem wordt gezien als een kans om meer gestandaardiseerd te gaan werken en om tot een betere integratie van de activa module te komen. Daarnaast is er een sterke behoefte om de budgethouders te ondersteunen met een gebruiksvriendelijke werkwijze als het gaat om het proces "van bestellen tot betalen factuur" / "Purchase to Pay (P2P)" en om beter inzicht te hebben in resultaten t.o.v. het vastgestelde budget.

1.3 Vorm van de Overeenkomst

Looptijd voor onbepaalde tijd dit gezien de enorme implementatie en het opleiden van mensen. Er is voor deze (open)termijn gekozen vanwege de relatief grote inspanning die in deze Aanbesteding wordt gedaan door Opdrachtgever en Deelnemers / Opdrachtnemer, de impact die vernieuwing van deze systemen heeft in de organisatie van Opdrachtgever en omdat Opdrachtgever een lange termijn relatie aan wil gaan met de uiteindelijke Opdrachtnemer. Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats. De keuze tot het al dan niet verlengen c.q. beëindigen van de overeenkomst(en) berust uitsluitend bij Veiligheidsregio Zuid-Limburg als Opdrachtgever.

De Overeenkomst voor FIN gaat in per d.d. 01.01.2024 (nadat de implementatiewerkzaamheden zijn afgerond). Naast de Overeenkomst wordt een Service Level Agreement (SLA) afgesloten.

De Overeenkomst voor HRM in per d.d. 01.01.2025 (nadat de implementatiewerkzaamheden zijn afgerond). Naast de Overeenkomst wordt een Service Level Agreement (SLA) afgesloten.

1.4 Contractmanagement en KPI's

1.4.1 Contractmanagement

Opdrachtgever manageert de door haar afgesloten Overeenkomsten ('contractmanagement'), teneinde gedurende de looptijd van de overeenkomst:

- Te borgen dat de dienstverlening verloopt conform afspraak;
- Het monitoren van de wederzijdse prestatie;
- Het bevorderen van de onderlinge relatie;
- Contracten worden vastgelegd, beheerd en bewaakt.

Opdrachtgever kent binnen haar organisatie twee rollen m.b.t. contractmanagement:

- Contracteigenaar: deze rol is belegd aan budgethouderzijde bij Opdrachtgever. De Contracteigenaar of een functionaris namens de Contracteigenaar volgt de dagelijkse prestaties en is het eerste interne aanspreekpunt voor klanten binnen de organisatie van Opdrachtgever
- Contractmanager : deze rol is belegd bij de afdeling Inkoop. Deze functionaris heeft met een bij de aard van de dienstverlening passende frequentie contact met Opdrachtnemer over de wederzijdse prestatie binnen de overeenkomst. Ten behoeve van contractmanagement dient Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt namens Opdrachtnemer aan te wijzen en kenbaar te maken aan Opdrachtgever.

1.4.2 Toegepast Regime en KPI's

Opdrachtgever hanteert binnen Contractmanagement een drietal regimes, te weten: kernleverancier, contractleverancier en incidentele leverancier. De regimes kennen een afnemende 'mate van aandacht' en verschillen in de wijze waarop de dienstverlening wordt beoordeeld (aan de hand van KPI's), de frequentie en de inhoud van de contactmomenten. Het regime voor de onderhavige overeenkomst is "Kernleverancier". Dit betekent dat het contract bovengemiddeld veel aandacht krijgt.

Tijdens de Realisatie en Implementatie zal Opdrachtgever waar nodig dagelijks contact hebben met Deelnemer over de status van de Realisatie en Implementatie. Binnen deze fase zijn er eenmalige KPI's (op basis van de Subgunningscriteria).

Na afronding van de Realisatie en Implementatie zal er tijdens het Beheer en Onderhoud tactisch en operationeel overleg zijn. De basis voor (met name) het tactisch overleg zijn de resultaten van de KPI's (in de af te sluiten SLA) en de toetsing aan de in de Inschrijving aangeboden dienstverlening (o.a. op basis van de Subgunningscriteria).

2. Verloop van de Aanbestedingsprocedure

2.1 Procedure en aankondiging

In dit hoofdstuk wordt de Aanbestedingsprocedure toegelicht. In deze openbare Europese procedure kunnen alle Deelnemers naar aanleiding van de publicatie van de Aankondiging op TenderNed, het Beschrijvend Document opvragen en, mits zij voldoen aan gestelde eisen, een Inschrijving doen.

2.2 Planning

Door het publiceren van de aankondiging is de Aanbestedingsprocedure gestart. Onderstaande tabel geeft de planning weer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. Het niet in acht nemen door Deelnemer van de onderstaande termijnen of de door Opdrachtgever gewijzigde termijnen, leidt in beginsel tot uitsluiting.

Mijlpaal		Datum (CET)
1	Publiceren aankondiging van de Opdracht	28.03.2023
2	Uiterlijke ontvangst van vragen en opmerkingen voor de Nota Van Inlichtingen	14.04.2023
3	Beantwoording Nota van Inlichtingen	Uiterlijk 21.04.2023
4	Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen middels digitale kluis ➤ <i>Inschrijving dient conform Bijlage G: Checklist voor Deelnemer te zijn.</i>	Uiterlijk 08.05.2023, 09:00 uur
5	Opening van de digitale kluis met Inschrijvingen	08.05.2023
6	Interactieve werksessie en Gebruikerstest conform hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document	Week 19 (Tijdstip nader te bepalen)
7	Bekendmaken voorlopige gunningsbeslissing (streefdatum)	17.05.2023
8	Aanleveren bewijsstukken	Week 21 in 2023
9	Verificatiegesprek met beoogd Opdrachtnemer	Week 21 in 2023
10	Einde Opschortende termijn ➤ <i>20 dagen na bekend maken voorlopige gunningsbeslissing</i>	07.06.2023
11	Bekendmaken definitieve gunningsbeslissing (streefdatum)	12.06.2023
12	Ingangsdatum Implementatiefase	Vanaf week 24 in 2023

2.3 Communicatie gedurende de Aanbestedingsprocedure

2.3.1 Gebruik Aanbestedingsplatform

Opdrachtgever maakt in deze Aanbesteding gebruik van het Aanbestedingsplatform TenderNed. Opdrachtgever stelt alle Aanbestedingsstukken beschikbaar via het Aanbestedingsplatform. Deelnemers kunnen hun Inschrijving uitsluitend via het Aanbestedingsplatform indienen. Daarnaast dient alle communicatie, tenzij anders vermeld, via het Aanbestedingsplatform te verlopen. In geval van dringende spoed kunt u rechtstreeks contact opnemen met VRZL Inkoop: Roger Kremer r.kremer@brwzl.nl

Voor zover omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform en het Beschrijvend Document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het Beschrijvend Document boven de omschrijvingen op het Aanbestedingsplatform.

2.3.2 Indienen van vragen en opmerkingen

Aan de inhoud van dit Beschrijvend Document en alle bijbehorende Bijlagen heeft Opdrachtgever de grootst mogelijke zorg besteed. Mocht een Deelnemer desondanks menen dat er sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheid en/of onvolkomenheden, dan dient Deelnemer, hier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de datum ontvangst van vragen voor de laatste nota van inlichtingen (zie paragraaf 2.2 planning) melding van te maken. Deze vragen en opmerkingen neemt Opdrachtgever in overweging en kunnen leiden tot aanpassingen. Indien Deelnemer hier niet dan wel niet tijdig toe overgaat, kan een Deelnemer zich later in een eventuele gerechtelijke procedure niet op een vermeende tegenstrijdigheid, onduidelijkheid of onvolkomenheid in het Beschrijvend Document beroepen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor vragen en/of opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de Aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

2.3.3 Manier van indienen vragen en opmerkingen

Deelnemers kunnen vragen en opmerkingen indienen met behulp van het dashboard van de Aanbesteding in TenderNed, onderdeel 'Vragen en Antwoorden'. Vragen en opmerkingen die Deelnemer op een andere wijze indient, neemt Opdrachtgever in beginsel niet in behandeling. Bij de vragen wordt u gevraagd nauwkeurig aan te geven op welk deel (naam document, artikel en paginanummer) van de Aanbestedingsstukken de vraag of opmerking betrekking heeft. U wordt verzocht in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en andere aan uw bedrijf gerelateerde namen.

Er is in het PvE (Bijlage A), een aantal eisen opgenomen met betrekking tot archivering en informatiebeheer die van belang zijn voor het goed kunnen uitvoeren van het beheer. Opdrachtgever nodigt Deelnemers nadrukkelijk uit om, indien nodig, inhoudelijk te reageren met betrekking tot deze specifieke eisen, door het stellen van vragen in de daarvoor bestemde periode in de procedure.

Zoals in de planning in paragraaf 2.2 is opgenomen, heeft Deelnemer tijdens deze Aanbesteding continu de mogelijkheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen tot en met de datum en tijdstip van uiterlijke ontvangst van vragen en opmerkingen. In de planning is wel maar één moment opgenomen waarop een nota van inlichtingen zal worden bekendgemaakt.

2.3.4 Commercieel vertrouwelijke vragen

Indien Deelnemer vragen heeft aan Opdrachtgever die volgens Deelnemer het karakter hebben van 'commercieel vertrouwelijk', biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om dergelijke vragen buiten de Nota van Inlichtingen om te stellen. Uitsluitend vragen waarbij de commerciële belangen van Deelnemer worden geschaad, indien de vraag en/of het antwoord openbaar kenbaar worden gemaakt in de Nota van Inlichtingen, komen hiervoor in aanmerking. Opdrachtgever zal een vraag met het karakter 'commercieel vertrouwelijk' altijd eerst op haar merites beoordelen. Mocht Opdrachtgever tot het oordeel komen dat een dergelijke vraag niet als commercieel vertrouwelijk aangemerkt wordt, zal zij dit mededelen aan de Deelnemer die deze vraag heeft gesteld. Bij de behandeling van vragen met het karakter 'commercieel vertrouwelijk' zal Opdrachtgever zich te allen tijde inspannen voor het waarborgen van een 'level playing field'.

2.3.5 Nota('s) van Inlichtingen

Opdrachtgever sluit de vragenronde met het verzenden van één en/of de laatste Nota van Inlichtingen met daarin de (geanonimiseerde) vragen van Deelnemers en de antwoorden van Opdrachtgever. Ook eventuele wijzigingen in de Aanbestedingsstukken vermeldt Opdrachtgever hierin. Opdrachtgever kan ook tussentijds antwoorden geven op de gestelde vragen door middel van de e-mail functie op het TenderNed platform. Echter zullen alle vragen en antwoorden altijd ook in één of meerder Nota('s) van Inlichtingen worden opgenomen. De Nota('s) van Inlichtingen maken vervolgens onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

Indien Deelnemer na kennisneming van de (laatste) Nota van Inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Deelnemer op straffe van verval van recht minimaal vijf kalenderdagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving (Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen middels digitale kluis paragraaf 2.2) een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van het betekenen van een dagvaarding bij Opdrachtgever.

2.4 Indienen van een Inschrijving

De Inschrijving dient via TenderNed middels de digitale kluis te worden ingediend uiterlijk op de gestelde datum en voor het uiterste tijdstip, zoals weergegeven in de planning in paragraaf 2.2 (Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen middels digitale kluis). Met het indienen van een Inschrijving stemt Deelnemer vervolgens in met alle uitgangspunten en voorwaarden van deze Aanbesteding, zoals opgenomen in het Beschrijvend Document, de Nota's van Inlichtingen en alle Bijlagen - waaronder (maar niet beperkt tot) de voorwaarden in Bijlage A bij dit Beschrijvend Document.

Deelnemer doet zijn aanbieding gestand tot **minimaal 120 dagen** na de datum van uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen zoals opgenomen in de planning in paragraaf 2.2.

Bij het opmaken en structureren van uw Inschrijving dient u de Bijlage G Checklist voor Deelnemer te volgen, en tevens de checklist zelf toe te voegen. Hierin staat vermeld uit welke onderdelen uw Inschrijving dient te bestaan en geeft de eisen weer voor de opmaak en bestandsformat van deze onderdelen.

2.5 Ontvangst en beoordeling Inschrijvingen

De ontvangst en het beoordelen van de Inschrijving gaat als volgt:

1. Vanaf de datum voor 'Opening van de digitale kluis' zoals in paragraaf 2.2 weergegeven, opent Opdrachtgever de digitale kluis op TenderNed. Deelnemers kunnen bij de opening niet aanwezig zijn.
2. Via TenderNed zal er een proces-verbaal van opening naar alle Deelnemers worden verstuurd op de dag van opening. In dit bericht staan uitsluitend de namen van de Deelnemers die tijdig een Inschrijving hebben ingediend.
3. Opdrachtgever controleert vervolgens de tijdig ingediende Inschrijvingen allereerst op volledigheid, format en vormvereisten, Uitgangspunten en voorwaarden Bijlage N en Bijlage G Checklist voor Deelnemer.
 - Indien een Inschrijving niet volledig, of niet aan de vorm- of format vereisten voldoet, kan Opdrachtgever de Inschrijving ter zijde leggen en niet verder beoordelen. Deelnemer komt dan niet meer in aanmerking voor gunning van de Opdracht.
4. Daarna toetst Opdrachtgever of de Inschrijvingen voldoen aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Deze staan beschreven in hoofdstuk drie en vier van dit Beschrijvend Document.
 - Indien Deelnemer de in hoofdstuk drie (3) en vier (4) gevraagde informatie (zoals bewijslasten) niet juist of volledig verstrekt en/of niet het gewenste antwoord geeft zoals gevraagd (bijvoorbeeld nee op de eis, i.p.v. ja) of als op een andere wijze blijkt dat Deelnemer niet voldoet aan een eis, zal Opdrachtgever de Inschrijving terzijde leggen. Deelnemer komt dan niet meer in aanmerking voor gunning van de Opdracht.
5. Van de Deelnemers die aan voorgaande punten voldoen, beoordeelt Opdrachtgever vervolgens de Inschrijving op basis van het Gunningscriterium Beste prijskwaliteitverhouding (Beste PKV) conform paragraaf 4.1 en 4.2.
 - De Deelnemer wiens Inschrijving uit deze beoordeling als Beste PKV naar voren komt, krijgt de opdracht voorlopig gegund (voornemen tot gunning).

2.6 Voornemen tot gunning en bezwaar

Na beoordeling maakt Opdrachtgever het voornemen tot gunning schriftelijk bekend aan alle Deelnemers. Opdrachtgever informeert Deelnemers over de afwijzing – en de daarbij behorende voorgenomen gunning aan de Deelnemer die de beste PKV Inschrijving heeft gedaan – schriftelijk. Aan dit gunningsvoornemen kunnen geen rechten worden ontleend.

De afgevalen Deelnemers krijgen alsdan een termijn van 20 dagen na datum verzending van het voornemen tot gunning om tegen de afwijzing op te komen. Indien de Deelnemer binnen deze 20 dagen (tevens) geen kort geding aanhangig heeft gemaakt bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Limburg door middel van het betekenen van een kort gedingdagvaarding dan wel Opdrachtgever niet reeds schriftelijk tussentijds is teruggekomen op haar beslissing, verwerkt een Deelnemer zijn recht om tegen het verdere verloop van de procedure op te komen.

Niet in achtneming van deze bezwaartermijn als hiervoor bedoeld, betekent bovendien dat de Deelnemer zijn eventuele rechten verwerkt om ter zake in een bodemprocedure van Opdrachtgever bepaalde (rechts)handelingen en/of een schadevergoeding (met succes) te vorderen. Ook indien een Deelnemer bezwaar heeft tegen de (onvolledige) motivering van het

voornemen tot gunnen en/of het begin en/of einde van voornoemde termijn van 20 dagen, verwerkt hij dus alle rechten indien hij Opdrachtgever niet (tevens) binnen 20 dagen na het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing in kort geding heeft gedagvaard.

Indien tijdig een kort geding tegen het voornemen tot gunnen respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal Opdrachtgever niet eerder tot definitieve gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.

Ingeval er niet (tijdig) een kort geding aanhangig wordt gemaakt en/of de uitspraak in eerste aanleg van een tijdig aanhangig gemaakt kort geding zich niet tegen de definitieve gunning respectievelijk de gesloten overeenkomst verzet, zal een eventueel hoger beroep en/of een bodemprocedure nimmer kunnen leiden tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) van Opdrachtgever jegens een (begunstigde en/of verliezende) Deelnemer.

2.7 Klachtafhandeling

Klachten met betrekking tot de Aanbesteding kunt u indienen via het Klachtenmeldpunt NIPV. Secretariaat wordt uitgevoerd door een functionaris die niet betrokken is bij de aanbestedingen van de veiligheidsregio's. Klachten aangaande specifieke aanbestedingen van de deelnemende Veiligheidsregio's kunt u schriftelijk richten, gebruikmakend van het klachtenformulier (op te vragen via het NIPV), aan Klachtenmeldpunt NIPV Kemperbergerweg 783, 6816 RW Arnhem of per mail klachtenmeldpuntaanbestedingen@nipv.nl

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op de algemene aanbestedingsbeginselen. U dient duidelijk en gemotiveerd aan te geven op welke aspect(en) van de Aanbesteding uw klacht betrekking heeft. Uw klacht wordt behandeld door ter zake kundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij deze Aanbesteding. Het Klachtenmeldpunt NIPV streeft ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.

2.8 Beslechting van geschillen

Ieder geschil over deze aanbesteding zal uitsluitend worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Limburg. Uitsluitend het Nederlandse recht is van toepassing.

2.9 Informatie over verplichtingen Inschrijvers

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

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

3. Eisen aan de Deelnemer

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie een Deelnemer bij zijn Inschrijving dient aan te leveren ten behoeve van de beoordeling op grond van de Eisen aan de Deelnemer.

3.1 Uitsluitingsgronden

Opdrachtgever vraagt onderstaande informatie ten behoeve van de door haar gestelde Uitsluitingsgronden (UG).

Nr.	Omschrijving	§
UG1	Inschrijving in nationale beroeps-/handelsregister	3.1.1
UG2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1.2

3.1.1 UG1: Inschrijving in Nationale beroeps-/handelsregister

Deelnemer voegt een recente verklaring van inschrijving in het nationale beroeps/handelsregister toe aan zijn Inschrijving (niet ouder dan zes maanden op datum indienen van de Inschrijving), dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede. Hieruit blijkt dat Deelnemer, volgens de eisen die gelden in het land waarin Deelnemer is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps/handelsregister. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

Uit de verklaring dient onder meer te blijken dat degene die de Inschrijving heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegd vertegenwoordiger van Deelnemer is.

Inschrijving in Samenwerkingsverband of met onderaannemers

Alle rechtspersonen die onderdeel zijn van het samenwerkingsverband dienen een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister te overleggen. Onderaannemers hoeven geen bewijs van inschrijving te overleggen.

3.1.2 UG2: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Deelnemer voegt zijn ingevuld en ondertekende UEA toe aan de inschrijving.

Opdrachtgever verklaart naast de verplichte Uitsluitingsgronden in het UEA, de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

1. Schending verplichtingen op basis van milieu- sociaal- of arbeidsrecht
2. Faillissement, insolventie of gelijksoortig

3. Ernstige beroepsfout
4. Vervalsing van de mededinging
5. Belangenconflict
6. Betrokken bij de voorbereiding
7. Prestaties uit het verleden
8. Valse verklaring
9. Onrechtmatige beïnvloeding

De reden dat Opdrachtgever deze facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing verklaart, vloeit voort uit het feit dat zij uitsluitend een Deelnemer wenst te contracteren die van onbesproken gedrag is, waarbij geen sprake is van belangenverstrengeling, die integer en ethisch handelt, solvabel en dermate betrouwbaar is dat op de lange termijn de bedrijfscontinuïteit gewaarborgd kan worden.

Het volstaat om het ingevulde en ondertekende UEA Formulier als pdf document bij de Inschrijving te voegen.

Inschrijving in Samenwerkingsverband of met onderaannemers

Indien Deelnemer zich aanmeldt met onderaannemer(s), vult hij samen met de onderaannemers(s) het UEA en ondertekent dit formulier ook gezamenlijk. Indien Deelnemer zich aanmeldt als een Samenwerkingsverband, vullen alle leden van het Samenwerkingsverband een eigen UEA Formulier in.

3.2 Geschiktheidseisen

Op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen bepaalt Opdrachtgever of een Deelnemer geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtgever legt de Inschrijving terzijde indien de Deelnemer niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseis.

3.2.1 GE: Ervaring Deelnemer

Een Deelnemer dient vier (4) referenties te overleggen waarmee hij, met een beschrijvende toelichting van maximaal 2 pagina's a4 per referentie, aantoont ervaring te hebben met het uitvoeren van opdrachten van vergelijkbare inhoud en omvang, zoals hieronder in deze paragraaf beschreven. Deelnemer voegt hiertoe Formulier B (in Bijlage H): Ervaring Deelnemer toe aan zijn Inschrijving.

Opdrachtgever vraagt ervaring met de bekwaamheden die voortvloeien uit de onderstaande competenties:

1. Ervaring met de Realisatie en Implementatie van een Geïntegreerde softwarematige oplossing en het bedrijf gereed opleveren (klant specifieke procesoptimalisatie); waaronder het groepsgewijs opleiden van functioneel beheerders en gebruikers; en waaronder het succesvol en naar tevredenheid van beide partijen samenwerken met Opdrachtgever.
2. Ervaring met Beheer en Onderhoud van een Geïntegreerde softwarematige oplossing, alsmede gebruikersondersteuning (zoals servicedesk voor 2^e lijns ondersteuning); en waaronder het succesvol en naar tevredenheid van beide partijen samenwerken met Opdrachtgever.

Voor de referenties geldt dat deze betrekking dienen te hebben op:

1. Vergelijkbare opdrachten in andere veiligheidsregio's, en/of vergelijkbare organisaties in de Openbare Orde- en Veiligheidssector (politie, ambulancedienst, marechaussee, legeronderdelen) en gemeenten, waarbij de omvang van de Opdracht vergelijkbaar is.
2. Een Geïntegreerde softwarematige oplossing die processen ondersteunt op het gebied van HRM en/of Financiën en de processen zoals beschreven in de bijgevoegde PvE's.

Per competentie dient de Deelnemer één referentie te overleggen. Indien Deelnemer meerdere competenties kan aantonen met dezelfde referentie dan is dit toegestaan (derhalve vier (4) referenties op maximaal 8 pagina's a4). Indien er meer dan vier (4) referenties worden ingediend dan worden deze niet in beschouwing genomen, tenzij er sprake is van een extra referentie van een onderaannemer.

Opdrachtgever acht het niet van belang of de ingediende referentieopdrachten beginnen dan wel zijn afgerond in de afgelopen drie (3) jaar. Wel is vereist dat de relevante werkzaamheden telkens binnen de periode van de afgelopen drie (3) jaar zijn verricht (ook al lopen ze daarvoor of daarna eventueel nog door). Met "in de afgelopen drie (3) jaar" wordt bedoeld de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum waarop de Inschrijving volgens dit Beschrijvend Document mag worden ingediend.

Deelnemer dient, binnen vijf werkdagen na het eerste verzoek van Opdrachtgever, een verklaring van de referentieopdrachtgever te overleggen waaruit blijkt:

1. dat de beschrijving van de referentieopdracht overeenkomt met de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden;
2. dat de referentieopdrachtgever tevreden is over de uitvoering en het resultaat van de opdracht.

Deze verklaring hoeft dus niet bij de Inschrijving te worden toegevoegd.

Deelnemer dient er rekening mee te houden dat referenties door Opdrachtgever zullen worden gecontroleerd bij de referentie organisatie, zonder voorafgaande aankondiging bij Deelnemer.

Indien Deelnemer voor een referentie gebruikmaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag hij alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht opgeven en kan hij niet volstaan met een prognose van de resultaten.

Inschrijving in Combinatie of met onderaannemers

Indien de Deelnemer inschrijft als hoofdaannemer met onderaannemers, dient de beschrijving inzicht te geven welk van de partijen welk onderdeel levert, inclusief de bijbehorende referentie van onderaannemer(s).

In het geval dat Deelnemer zich wenst te beroepen op de technische bekwaamheid van (een) derde(n) (tevens onderaannemer), dient hij de na(a)m(en) te vermelden en aan te tonen dat hij gedurende de duur van de Opdracht daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen (in de ruimste zin van het woord). Zie ook Uitgangspunten en Voorwaarden bij Inschrijving Bijlage N.

4. Minimumeis en Gunningscriterium

Dit hoofdstuk beschrijft de minimumeis en het Gunningscriterium en geeft aan welke informatie een Deelnemer moet opleveren en de wijze waarop Opdrachtgever deze informatie beoordeelt.

4.1 Toetsing Minimumeis en beoordeling Gunningscriterium

Opdrachtgever toetst op basis van de Minimumeis en beoordeelt de Inschrijvingen op grond van het Gunningscriterium. Om tot een eindscore te komen en derhalve de Inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (PKV) te kunnen bepalen, hanteert Opdrachtgever één (1) Minimumeisen(M) en vijf (5) Subgunningscriteria met een weging. De gehanteerde Minimumeis (M) en Subgunningscriteria (Sg) en bijbehorende weging staan in onderstaande tabel 1. De hierin vermelde minimumeis geldt als knock-out criterium. Het niet voldoen aan de minimumeis leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling.

Tabel 1

Nr.	Omschrijving Minimumeis	Weging		
M	Deelnemer heeft de Conformiteitsverklaring rechtsgeldig ondertekend	Knock-out; zie par. 4.3.1		
Nr.	Omschrijving Subgunningscriterium § 4.2	Max. score (voor weging)	Weging	Max. score (na weging)
Sg1	Projectplanning, samenwerking en advisering	1000	20%	200
Sg2	Inrichting en werkwijze (interactieve werksessie)	1000	20%	200
Sg3	Gebruikersvriendelijkheid voor eindgebruikers (test)	1000	20%	200
Sg4	Antwoorden op wensen in het PvE	1000	10%	100
Sg5	TCO (o.b.v. 10 jaar)	1000	30%	300

4.2 Gunningsmodel

Beoordeling van de Minimumeisen en de Subgunningscriteria vindt plaats door een beoordelingscommissie die, afhankelijk van de (sub)gunningscriteria, bestaat uit medewerkers met een brede kennis van het (sub)gunningscriteria. Zij hebben een functie en/of rol van projectleider, budgethouder of zijn lid van het projectteam. Ook medewerkers van de afdelingen HRM en Financiën zullen zitting nemen in het beoordelingsteam. Bij Sg1, Sg2 en Sg3 zal het beoordelingsteam ten opzichte van de bij ieder Subgunningscriterium aangegeven norm bepalen in welke mate het antwoord van Deelnemer voldoet. Daarbij wordt, tenzij anders vermeld, de volgende waarderingstabel (tabel 2) gehanteerd en een uitwerking daarvan (tabel 3 bij Sg1; tabel 5 bij sg2) gehanteerd:

Tabel 2 waarderingstabel

Waardering	Aantal punten
Voldoet zeer slecht	0
Voldoet slecht	200
Voldoet onvoldoende	400
Voldoet voldoende	600
Voldoet goed	800
Voldoet uitmuntend	1000

Tabel 3 uitwerking

Zeer slecht: Het antwoord geeft voor niet meer dan 10% invulling aan het gevraagde en/of meer dan de helft van de onderdelen ontbreekt in het antwoord. Daarnaast is het antwoord niet toegespitst op Opdrachtgever. Er worden geen overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) gegeven.

Slecht: Het antwoord geeft voor meer dan 10%, maar niet meer dan 25% invulling aan het gevraagde en/of er ontbreken meerdere onderdelen in het antwoord. Daarnaast is het antwoord niet of heel gering toegespitst op Opdrachtgever. Er worden geen overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) gegeven.

Onvoldoende: Het antwoord geeft voor meer dan 25%, maar niet meer dan 50% invulling aan het gevraagde en/of er ontbreekt een onderdeel in het antwoord. Daarnaast is het antwoord voor niet meer dan 50% toegespitst op Opdrachtgever. Het geven van overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) is minimaal uitgevoerd.

Voldoende: Het antwoord geeft voor meer dan 50% invulling aan het gevraagde en er ontbreken geen onderdelen in het antwoord. Alle onderdelen van het gevraagde zijn voor meer dan 50% toegespitst op Opdrachtgever. Het geven van overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) is voldoende uitgevoerd.
Goed: Het antwoord geeft voor meer dan 80% invulling aan het gevraagde en er ontbreken geen onderdelen in het antwoord. Alle onderdelen van het gevraagde zijn voor meer dan 80% toegespitst op Opdrachtgever. Het geven van overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) is eveneens van goed niveau uitgevoerd.
Uitmuntend: Het antwoord geeft voor 100% invulling aan het gevraagde en er ontbreken geen onderdelen in het antwoord. Alle onderdelen van het gevraagde zijn 100% toegespitst op Opdrachtgever. Het geven van overtuigende concrete voorbeelden en bewijzen (waar mogelijk en relevant) is eveneens van uitmuntend niveau uitgevoerd.

- Voor de beoordeling van het subgunningscriterium Sg3 'Gebruikersvriendelijkheid voor eindgebruikers (test)' wordt de SUS methodiek gebruikt (toelichting op deze SUS methodiek staat in paragraaf 4.4.2).
- Voor de beoordeling van Subgunningscriterium Sg5, TCO wordt de volgende formule toegepast:

Score voor TCO = laagste inschrijving TCO / inschrijving TCO x maximaal te behalen punten vóór weging.

4.2.1 Beoordeling

Een ter zake deskundig beoordelingsteam voert de beoordeling uit. Eerst voert elke beoordelaar individueel een beoordeling uit (Sg1, Sg2, Sg3 en Sg4). Tijdens een plenaire beoordelingssessie bespreekt het beoordelingsteam de per beoordelaar toegekende waardering. Het is mogelijk dat tijdens deze sessie waarderingen aangepast worden. Doelstelling van deze plenaire sessie is om per Subgunningscriterium consensus over de toe te kennen waarderingen te bereiken en om de bijbehorende definitieve score vast te stellen. De plenair vastgestelde waardering geldt als de eindwaardering van een Subgunningscriterium. Nadat Opdrachtgever de definitieve score heeft vastgesteld, weegt Opdrachtgever de scores om tot een gewogen eindscore te komen.

Voor zover bij een Subgunningscriterium onderdelen zijn vermeld waarop wordt gelet bij de beoordeling, gelden deze elementen niet als (nadere) sub-Subgunningscriteria. Voornoemde onderdelen zijn, tenzij in een beoordelingskader anders aangegeven, niet in volgorde van belangrijkheid opgenomen. Voor een Subgunningscriterium wordt – met inachtneming van alle vermelde onderdelen – één overall waardering en bijbehorende score toegekend.

4.2.2 Berekening score per Deelnemer

Opdrachtgever stelt de definitieve scores per Deelnemer per Subgunningscriterium vast.
Opdrachtgever bepaalt per Deelnemer de eindscore door de gewogen scores van Sg1 t/m Sg5 te sommeren. Dit resulteert in een eindscore, de Deelnemer met de hoogste eindscore eindigt 1e in de ranking.

4.2.3 Indicatief voorbeeld berekening

Onderstaande tabel 4 geeft weer hoe Inschrijvingen van Deelnemers zouden kunnen scoren **(voorbeeld)**.

Inschrijving	Score Sg1	Score Sg2	Score Sg3	Score Sg4	Gewogen score Sg1 t/m Sg4	Sg5	Gewogen score Sg5	Eind Score
	Project planning, samenwerking en advisering	Inrichting en werkwijze (interactieve werksessie)	Gebruikersvriendelijkheid voor eindgebruikers (test)	Wensen uit het PvE	$Sg1 \times 20\% + Sg2 \times 20\% + Sg3 \times 20\% = Sg4 \times 10\%$ (totaal 70%)	Geboden TCO	TCO punten x 30%	Gewogen score Sg 1 t/m Sg 5
1	600	400	600	800	400	€100.000	300	700
2	800	600	800	600	500	€150.000	200	700
3	800	600	1000	800	560	€120.000	250	810

Score voor TCO = laagste geboden TCO / geboden TCO x maximaal te behalen punten (1000)

Toelichting:

Inschrijving 1 heeft laagste TCO bedrag en krijgt hier de maximale score

*Inschrijving 3 heeft de hoogste eindscore (810), en eindigt **1^e in ranking**. Aan deze Deelnemer zal de Opdracht voorlopig worden gegund.*

Indien Inschrijvers met een gelijke eindscore eindigen gaat de gunning, naar de Inschrijver met de hoogste score op het onderdeel TCO.

4.2.4 Verificatiegesprek

De Deelnemer die als 1^e in ranking is geëindigd, kan gevraagd worden bewijsstukken aan te leveren zoals aangegeven in onder meer het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. In dat geval zijn deze bewijsstukken voorwaardelijk voor het verkrijgen van de definitieve gunning door Deelnemer. Vervolgens wordt door Opdrachtgever met deze Deelnemer een verificatiegesprek gevoerd. Tijdens het verificatiegesprek worden de beoordelingsresultaten besproken, worden eventuele kleine aanpassingen, vallend binnen de mogelijkheden van de aanbestedingswet en die niet leiden tot een wezenlijke wijziging, in het voorstel van Deelnemer besproken en de contractvoorwaarden doorgenomen. Tijdens de vergadering kan worden vastgesteld of beide partijen de voorwaarden op dezelfde wijze geïnterpreteerd hebben. Het hoofddoel van de verificatievergadering is om tussen Opdrachtgever en Deelnemer tot overeenstemming te komen. Na een goed verlopen verificatievergadering volgt de definitieve gunning.

4.3 Minimumeis

Deelnemer dient aan de minimeis M (zie Tabel 1) te voldoen. Deelnemers hebben tot uiterlijk (zie planning 2.2.) de mogelijkheid om hierover vragen te stellen en op- en aanmerkingen te plaatsen middels NVI.

Opdrachtgever neemt de gestelde vragen en opmerkingen in overweging en behoudt zich het recht voor het Programma van Eisen en/of de Overeenkomst aan te passen. Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan de mogelijkheid tot het doen van tekstvoorstellen. In het geval dat Opdrachtgever niet akkoord gaat met het voorstel tot wijziging, geldt onverkort de oorspronkelijke tekst.

Een eventueel aangepast Programma van Eisen of Overeenkomst stelt Opdrachtgever met de Nota van Inlichtingen beschikbaar aan alle Deelnemers (mogelijk als 'Herziene documentatie'). Daarna geldt dat indien Deelnemer niet verklaart te kunnen voldoen aan het Programma van Eisen en/of zich niet akkoord verklaart met de Overeenkomst, Opdrachtgever de Inschrijving terzijde zal leggen.

4.3.1 M: Conformiteitsverklaring

De verklaring in Bijlage I, Formulier C (Conformiteitsverklaring) dient rechtsgeldig te zijn ondertekend door de persoon die bevoegd is om Deelnemer in dezen te vertegenwoordigen en die, in geval van gunning, de Overeenkomst zal ondertekenen.

De Inschrijving van Deelnemer dient te voldoen aan de eisen zoals gesteld in dit Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen.

De eisen die Opdrachtgever aan de uitvoering van de opdracht stelt, staan vermeld in het Programma van Eisen.

Een Deelnemer stemt door middel van indiening van een Inschrijving, onvoorwaardelijk in met de eisen, waaronder tevens begrepen de Concept Overeenkomst (Bijlage C) inclusief de daarbij behorende Bijlagen, zoals de algemene voorwaarden GIBIT 2020 (Bijlage D1) en bijbehorende Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (Bijlage D2).

Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen zijn ongeldig en worden door Opdrachtgever ter zijde gelegd.

Met betrekking tot wensen kan een Deelnemer punten scoren. Het niet (kunnen) voldoen aan een wens zal niet leiden tot het terzijde leggen van uw inschrijving.

4.4 Subgunningscriteria

Alle Inschrijvingen die voldoen aan de Minimumeisen, beoordeelt Opdrachtgever op basis van het Gunningscriterium dat onderverdeeld is in de volgende vijf (5) subgunningscriteria (Sg)

4.4.1 Sg1: Project planning, samenwerking en advisering

Opdrachtgever wil in een compact document van totaal maximaal 6 pagina's a4 antwoord krijgen op de onderstaande onderdelen 1, 2 en 3.

1. Deelnemer wordt gevraagd op hoofdlijnen inzicht te geven in de projectplanning en de werkwijze die Deelnemer zal aanhouden voor het Realiseren en Implementeren. Deelnemer dient hierbij concreet in te gaan op de aangegeven fasering en deadlines in paragraaf 1.2.
2. Opdrachtgever wenst bij het Realiseren en Implementeren nauw samen te werken met Opdrachtnemer. Deelnemer wordt gevraagd om concreet (op hoofdlijnen) aan te geven hoe hij deze samenwerking typeert, vorm geeft en tot stand brengt, wat de voorwaarden zijn en wat er daarbij van Opdrachtgever nodig is.
3. Opdrachtgever wenst geadviseerd te worden over de in paragraaf 1.2 aangegeven fasering.
 - i. Wat is de visie van Deelnemer op het in de beschikbare tijd Realiseren en Implementeren van de functionaliteiten van het FIN onderdeel, mede in relatie tot de HRM functionaliteiten in fase 2 en de verdere ontwikkeling van het systeem, inclusief de optionele onderdelen.
 - ii. Welke functionaliteiten van het HRM onderdeel zijn eerder dan op d.d. 31.12.2024 al in gebruik te nemen en onder welke voorwaarden.

4.4.2 Sg2: Inrichting en werkwijze (interactieve werksessie)

Opdrachtgever hecht er grote waarde aan dat de medewerkers die dagelijks met- en in het Geïntegreerde HRM-FIN systeem moeten werken (de medewerkers van de HRM afdeling en de FIN afdeling), de inrichting van het systeem ervaren als logisch en eenvoudig in gebruik. Opdrachtgever wil daarom vooraf kunnen beoordelen of dit het geval zal zijn.

Omdat de inrichting van het systeem in nauwe samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal plaatsvinden, wil Opdrachtgever beoordelen of en op welke manier Deelnemer in staat is om bij het inrichten van het systeem samen te werken met professionals van Opdrachtgever.

Hiermee vraagt Opdrachtgever aan Deelnemer om met een groep van ca. 10 HRM en FIN professionals van Opdrachtgever, als onderdeel van deze Aanbestedingsprocedure, een interactieve werksessie te organiseren, waarin afwisselend (of achtereenvolgens) in het systeem, HRM en FIN processen aan de orde komen. Van Deelnemer wordt verwacht deze interactieve werksessie met twee (2), of drie (3) inhoudsdeskundigen te begeleiden.

Beide bovengenoemde aspecten: inrichting en werkwijze bij de inrichting van het systeem, moeten uitgebreid aan de orde komen in de werksessie. Een demonstratie van het systeem maakt onderdeel uit van de werksessie. In Bijlage K1 zijn casussen benoemd die in de demonstratie en werksessie aan de orde moeten komen.

In de planning tabel in paragraaf 2.2 is een periode gepland voor de werksessie. De inhoudelijke werksessie agenda is beschreven in Bijlage K1. Deelnemer wordt uitgenodigd op de agenda te reageren en eventueel suggesties voor aanpassingen voorafgaand in te dienen.

Voorwaarde is dat de werksessie interactief is: professionals van Opdrachtgever moeten naar aanleiding van een demonstratie en uitleg door Deelnemer, ruim gelegenheid hebben om vragen te stellen met betrekking tot onderwerpen die verband houden met de inrichting van het systeem en de werkwijze. Deelnemer moet voorbereid zijn op een dialoog met ervaren en bekwame professionals, waarbij diep op zaken kan worden ingegaan. Waar dat van toepassing is, illustreert Deelnemer steeds zo veel mogelijk in het systeem.

Met betrekking tot het antwoord door Deelnemer op dit subgunningscriterium heeft Opdrachtgever de volgende verwachtingen en zal het beoordelingsteam op de volgende onderwerpen letten:

Inrichting van het systeem

1. Inrichting past bij de processen zoals beschreven in het PvE van Opdrachtgever;
2. Inrichting voldoet aan de (strekking van) wetgevingen zoals Car-uwo, WRNA, BTW-wet- en regelgeving, etc.;
3. Inrichting vraagt weinig aanpassingen in de VRZL regelgeving en processen;
4. Inrichting resulteert in eenvoud in beheer;
5. Inrichting draagt bij aan duidelijkheid en eenvoud in het gebruik.

Werkwijze

1. Deelnemer heeft goede standaard templates, die de basis vormen voor de inrichting;
2. Deelnemer weet goed uit te leggen waarom zijn standaard zo werkt;
3. Deelnemer houdt rekening met de wensen en ideeën van Opdrachtnemer;
4. Deelnemer adviseert Opdrachtgever goed over aanpassingen van workflows;
5. Deelnemer kan mee bewegen, zonder maatwerk te willen leveren.

Voor de beoordeling van dit subgunningscriterium Sg2 wordt Tabel 2 "Waarderingstabel" (zie paragraaf 4.2) gehanteerd samen met de uitwerking in tabel 5. Voor dit onderdeel kunnen maximaal 1000 punten behaald worden.

Tabel 5 uitwerking

Zeer slecht: Het antwoord van Deelnemer voldoet voor niet meer dan 10% aan de verwachtingen. Het inrichten van - en het systeem komen over als te ingewikkeld, er zijn te veel handelingen nodig, het systeem komt over als niet logisch. De beantwoording van vragen tijdens de werksessie is steeds onvoldoende duidelijk of onvolledig en antwoorden bieden geen oplossing. De werksessie geeft geen vertrouwen dat het systeem in samenwerking met Deelnemer goed kan worden ingericht naar de behoeften van Opdrachtgever
Slecht: Het antwoord van Deelnemer voldoet voor meer dan 10%, maar voor niet meer dan 25% aan de verwachting. Het inrichten van - en het systeem komen over als ingewikkeld, er zijn te veel handelingen nodig, het systeem komt over als weinig logisch. De beantwoording van vragen tijdens de werksessie is vaak onvoldoende duidelijk of onvolledig en antwoorden bieden onvoldoende oplossing. De werksessie geeft weinig tot geen vertrouwen dat het systeem in samenwerking met deelnemer goed kan worden ingericht naar de behoeften van Opdrachtgever

Onvoldoende: Het antwoord van Deelnemer voldoet voor meer dan 25%, maar voor niet meer dan 50% aan de verwachting. Het inrichten van - en het systeem komen regelmatig over als ingewikkeld, er zijn te veel handelingen nodig, het systeem komt over als weinig logisch. De beantwoording van vragen tijdens de werksessie is soms onvoldoende duidelijk of onvolledig en antwoorden bieden soms onvoldoende oplossing. De werksessie geeft weinig vertrouwen dat het systeem in samenwerking met Deelnemer goed kan worden ingericht naar de behoeften van Opdrachtgever
Voldoende: Het antwoord van Deelnemer voldoet voor meer dan 50%, maar voor niet meer dan 80% aan de verwachting. Het inrichten van - en het systeem komen soms over als ingewikkeld, er zijn veel handelingen nodig, het systeem komt over als minder logisch. De beantwoording van vragen tijdens de werksessie is voldoende duidelijk en volledig en antwoorden bieden meestal voldoende oplossing. De werksessie geeft in redelijke mate vertrouwen dat het systeem in samenwerking met Deelnemer goed kan worden ingericht naar de behoeften van Opdrachtgever
Goed: Het antwoord van deelnemer voldoet voor 80%, aan de verwachting. Het systeem komt over als duidelijk en begrijpelijk, er zijn niet veel handelingen nodig, het inrichten van - en het systeem komen over als logisch. De beantwoording van vragen tijdens de werksessie is meer dan voldoende duidelijk en volledig en de antwoorden bieden meestal een goede oplossing. De werksessie geeft goed vertrouwen dat het systeem in samenwerking met Deelnemer goed kan worden ingericht naar de behoeften van Opdrachtgever
Uitmuntend: Het antwoord van Deelnemer voldoet voor 100%, aan de verwachting. Het inrichten van - en het systeem komen over als zeer duidelijk en begrijpelijk, er zijn niet veel handelingen nodig, het systeem komt over als zeer logisch. De beantwoording van vragen tijdens de werksessie is uitstekend en volledig en de antwoorden bieden steeds een goede oplossing. De werksessie geeft zeer veel vertrouwen dat het systeem in samenwerking met Deelnemer goed kan worden ingericht naar de behoeften van Opdrachtgever

4.4.3 Sg3: Gebruiksvriendelijkheid voor eindgebruikers (test)

Voor Opdrachtgever wordt gebruiksvriendelijkheid voor eindgebruikers gekenmerkt met bijvoorbeeld de volgende beschrijvingen:

1. Het systeem 'denkt' met de gebruiker mee, adviseert de gebruiker. Bijvoorbeeld bij verlof: het systeem doet vanuit standaard regels een voorstel voor de opname van verlof uren uit welk potje dit moet komen. De gebruiker kan dit overrulen.
2. Het systeem is intuïtief, het kan gebruikt worden zonder enige opleiding.
3. De gebruiker hoeft weinig handelingen te doen. Bijvoorbeeld om een declaratie in te dienen hoeft hij alleen het bonnetje te scannen (via een App met een foto), of het systeem scant het bonnetje zelf, of een ondersteunend medewerker voert de informatie in vanuit het bonnetje in het systeem. Hij hoeft zelf geen gegevens in het systeem in te voeren.
4. Het systeem denkt met je mee vanuit verschillende rollen en het is duidelijk wat je vanuit welke rol kan doen.
5. Knoppen duidelijk en eenduidig, bijvoorbeeld op dezelfde plek.

Test (Bijlagen K2 en K3)

Opdrachtgever wil inzicht krijgen in de gebruiksvriendelijkheid van het Geïntegreerde HRM en FIN systeem, zoals dat wordt ervaren door een panel van eindgebruikers (medewerkers). Om die reden vindt een test van de gebruiksvriendelijkheid plaats (zie Bijlage K3 voor inhoud).

Beoordeling van de test vindt plaats op basis van het System Usability Scale (SUS) Brooke (1996). Hieronder wordt onder het kopje 'Toelichting SUS' deze methodiek toegelicht.

Het maximaal te behalen aantal punten voor het onderdeel Sg3 is 1000.

Vereisten Test

1. De test vindt plaats met de live applicatie en wordt voorafgegaan door een korte demonstratie.
2. De persoon die de test begeleidt is een medewerker met functioneel inhoudelijke kennis (geen ICT-er die het systeem gebouwd heeft, deze is uiteraard wel welkom);
3. De test wordt uitgevoerd op een locatie van Opdrachtgever en op apparatuur van de Deelnemer of, als het kan zonder installatie, ook op apparatuur van Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt voor Wi-Fi en beamer / Smart screen;
4. De test duurt maximaal 2,5 uur voor HRM en FIN onderdelen tezamen.
5. De test omvat de casussen HRM en FIN in Bijlage K3; medewerkers (eindgebruikers) van Opdrachtgever voeren de opdrachten uit. Het betreft vertegenwoordigers vanuit alle afdelingen van Opdrachtgever (ongeveer 10 personen).

In de planning tabel in paragraaf 2.2 is een periode gepland waarbinnen een dag en tijdstip wordt bepaald voor de gebruikersvriendelijkheid test

Toelichting SUS

Bij de beoordeling van de test op gebruikersvriendelijkheid wordt gebruik gemaakt van de System Usability Scale (SUS) door Brooke (1996). De vragenlijst is gebaseerd op de 3 usabilitycriteria, opgesteld door ISO 9241-11 (internationale standaarden voor organisaties en overheid). De SUS maakt het mogelijk om op basis van een beoordelingsformulier (zie Bijlage K2) de gebruiksvriendelijkheid van een systeem te beoordelen. De vragen worden gemeten met een 5-punts schaal (zeer mee oneens – zeer mee eens). De helft van de vragen is positief geformuleerd en de andere helft negatief. Dit is gedaan om te voorkomen dat beoordelaars de vragen beantwoorden zonder goed te lezen. Deze volgorde 'dwingt' hen om de vragen beter te lezen.

De beoordelaars zullen het beoordelingsformulier (Bijlage K2) individueel invullen. Op de vragenlijst zijn maximaal 100 punten te behalen (te vermenigvuldigen met 10 om aan de maximale score voor Sg3 van 1000 punten te komen, zie tabel 1):

- De vragenlijst bestaat uit een tiental stellingen. Per stelling zijn maximaal 10 punten te behalen.
- Een beoordelaar geeft aan in welke mate men het zeer eens of zeer oneens is met de stelling. Per stelling geldt een vijf punt schaal (0 – 2,5 – 5 – 7,5 – 10).
- Omdat de ene helft van de vragen positief is geformuleerd en de andere helft negatief geldt het volgende om maximaal 10 punten per stelling te behalen:
- Bij de vragen 1, 3, 5, 7 en 9 geldt een aflopende schaal (van 10 naar 0)
- Bij de vragen 2, 4, 6, 8 en 10 geldt een oplopende schaal (van 0 naar 10).

Om tot een puntenaantal per Deelnemer te komen wordt uitgegaan van gemiddeld puntenaantal per eindgebruiker in de test.

Opdrachtgever kiest voor de inzet van de SUS methode omdat de vragenlijst:

- 1 score (bijv. 75 op een schaal van 0-100) als output geeft, die makkelijk te interpreteren is voor verschillende betrokkenen in een organisatie;
- gemakkelijk is te beoordelen (score 0-100 die overeenkomt met beoordeling van bijvoorbeeld studieresultaten) en dus een beoordeling van verschillende systemen mogelijk maakt;
- snel en gemakkelijk te gebruiken is voor respondenten;
- veel verschillende aspecten van de gebruikers reactie toetst.

Een Deelnemer die inschrijft op deze Aanbesteding conformeert zich aan de toepassing van SUS als vorm van kwantitatief usability-onderzoek en de uitkomst van de vragenlijst, namelijk het gemiddeld puntenaantal per beoordelaar op basis van hoe de gebruikersvriendelijkheid wordt ervaren. Opdrachtgever verzoekt beoordelaars per vraag tevens een motivatie toe te voegen. Deze motivatie komt in de oorspronkelijk vragenlijst niet terug, maar hiermee kan Opdrachtgever aan Deelnemer een terugkoppeling op de score geven. Omdat de grondslag van de methode is hoe mensen het systeem persoonlijk ervaren, is het niet mogelijk om (per vraag) één valide argument te geven, waarom een bepaalde score is behaald. Daarom wordt bij dit onderdeel uitgegaan van het gemiddelde per beoordelaar.

4.4.4 Sg4: Wensen in het PvE

Opdrachtgever heeft in het PvE ook wensen opgenomen. De antwoorden van Deelnemer op alle 52 wensen worden beoordeeld conform het beoordelingskader Sg4 (Bijlage L). Deelnemer kan op deze wensen maximaal 100 punten scoren (10% van 1000 punten). De totale eindscore van alle wensen wordt afgerond op 0 (nul) decimalen.

De antwoorden op de wensen worden kwalitatief beoordeeld.

Deelnemer dient van alle 52 wensen individueel aan te geven welke voldaan kunnen worden, en hoe (beschrijving). Hiervoor dient Deelnemer Bijlage L Formulier: Sg4 Wensen in PvE (in Excel) in te vullen en als Excel-file in te dienen en tevens ondertekend toe te voegen als PDF format, beide als onderdeel van de Inschrijving. Het maximaal te behalen aantal punten voor Sg4 is 1.000 punten. Deelnemer voldoet aan een wens en kan daarvoor punten verdienen wanneer een wens geleverd kan worden binnen de aangeboden Geïntegreerde softwareoplossing en verwerkt is in de aangeboden Inschrijving. De daaruit voortvloeiende kosten moeten verwerkt zijn in het door Deelnemer ingevulde Bijlage M: Sg5 TCO.

Inschrijver scoort 'een zeer goede oplossing' indien, naar het oordeel van de beoordelaar, de geboden oplossing/wens volledig voldoet aan de omschreven wens. Als blijkt dat er gedeeltelijk wordt voldaan aan de wens scoort Inschrijver 'een goede oplossing'. Indien niet ingevuld, of als blijkt dat niet wordt voldaan scoort Inschrijver 'niet relevant/niet voldaan'.

Beoordelingskader Sg4 wensen in het PvE

Bij elke wens uit het PvE wordt het antwoord **kwalitatief** beoordeeld. Deelnemer kan hierbij maximaal 18,86 punten verdienen per wens. Elke wens wordt conform onderstaand kader beoordeeld:

- Des te beter de oplossing de administratieve last beperkt en/of het gebruikersgemak verhoogt, des te beter deze wordt beoordeeld.
- Naarmate de concreetheid en het realisme van het antwoord op de wens, des te beter dit wordt beoordeeld;

Onderstaande punten kunnen worden toegekend

Niet relevant / niet voldaan	0
Goede oplossing	9,61
Zeer goede oplossing	19,23

4.4.5 Sg5: TCO

Deelnemer biedt een Total Cost of Ownership ('TCO') aan als vast tarief in Euro, exclusief btw.

Deelnemer kan zijn tarief aangeven door Bijlage M: Sg5 TCO (in Excel) in te vullen en als Excel-file in te dienen en tevens ondertekend toe te voegen als PDF format aan de Inschrijving.

De TCO omvat de kosten over een 'reken-periode' van 10 jaar van de Overeenkomst. De Overeenkomst heeft een looptijd voor onbepaalde tijd, maar om een juiste TCO te kunnen berekenen hebben wij hiervoor een periode van 10 jaar genomen.

Daarnaast dient Deelnemer een toelichting te geven op de licentiestructuur van de softwarematige oplossing met de daarbij horende staffels. Dit dient separaat in eigen format aangeleverd te worden. Dit wordt niet beoordeeld door Opdrachtgever.

Het in Bijlage M: Sg5 TCO getoonde bedrag 'Totaal generaal 10 jaar (TCO)' wordt gebruikt voor de berekening van de eindscore (zie paragraaf 4.2). De vermelde bedragen zijn de daadwerkelijke bedragen die door Opdrachtnemer gefactureerd gaan worden aan Opdrachtgever. Conform de voorwaarden in de Conceptovereenkomst mag Opdrachtnemer prijzen aanpassen op basis van indexering gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit type aanpassing dient niet verwerkt te zijn in de TCO sheet.

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

- Alle prijzen worden opgegeven exclusief BTW, prijspeil 1 januari 2023;
- In de geoffreerde prijzen zijn alle kosten, belastingen (anders dan BTW) en opslagen verdisconteerd;
- In de geoffreerde prijzen zijn alle in het kader van deze Opdracht uit te voeren taken, dus alle taken zoals omschreven in de Opdracht en het PvE verdisconteerd;

- In de geoffreerde prijzen zijn alle in het kader van deze Opdracht aangeboden diensten, zoals aangeboden in de Inschrijving van de Deelnemer in het kader van de Subgunningscriteria, verdisconteerd; (ook de wensen die bij Sg4 door Deelnemer worden ingevuld).
- Het is een Deelnemer niet toegestaan het prijzenformulier op welke wijze dan ook aan te passen (anders dan het invullen van de gevraagde gegevens en het toevoegen van regels) of na te bouwen;
- Opgegeven (eenheid)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is neemt Opdrachtgever artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht.

Verder geldt met betrekking tot TCO nog het volgende:

De VRZL heeft verschillende soorten medewerkers (aanstellingen, rollen) die de HRM oplossing verschillend zullen gebruiken. De VRZL verwacht dit verschil dan ook terug te zien in de prijsstelling van bijvoorbeeld licenties en salarisverwerking. Een overzicht staat in paragraaf 6.4 van het PvE.

Bijlage A: Programma van Eisen Geïntegreerd HRM-FIN systeem

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken

Bijlage B: Optionele onderdelen HRM-FIN systeem

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken.

Bijlage C: Concept Overeenkomst HRM-FIN systeem

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken.

Bijlage D1: GIBIT 2020

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken.

Bijlage D2: ICT kwaliteitsnormen bij GIBIT v2021

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken

Bijlage F: Concept Standaard Verwerkersovereenkomst VRZL

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken.

Bijlage G: Formulier A: Checklist voor Deelnemer

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken.

Bijlage H: Formulier B: Ervaring Deelnemer

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken.

Bijlage I: Formulier C: Conformiteitsverklaring

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken.

Bijlage J: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken.

Bijlage K1: Sg2 Agenda en casussen voor werksessie inrichting en werkwijze

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken

Bijlage K2: Sg3 Beoordelingsformulier test gebruikersvriendelijkheid

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken

Bijlage K3: Sg3 Agenda en casussen voor test gebruikersvriendelijkheid

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken

Bijlage L: Sg4 Beantwoording wensen

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken

Bijlage M: Sg5 Formulier TCO

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken

Bijlage N: Uitgangspunten en voorwaarden bij aanbesteding

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken

Bijlage O: Begrippenlijst

Zie separaat toegevoegd document in de Aanbestedingsstukken