



**Beschrijvend document nr. AD23101
Europees openbare aanbesteding ITSM/FSM
23 juni 2023**





Aanbesteding ITSM/FSM

**23 juni 2023
AD23101**

Inhoud

Inleiding	4
1 Beschrijving van de aanbesteding.....	5
1.1 Opdrachtschrijving	5
1.2 Omvang	5
1.3 Omschrijving aanbestedende dienst	5
1.4 Percelen	5
1.5 De raamovereenkomst	5
1.6 Herzieningsclausule.....	5
2 Procedure	6
2.1 Algemeen	6
2.2 Planning aanbestedingsprocedure	6
2.3 Communicatie	6
2.4 Geheimhouding	6
2.5 Nota van Inlichtingen	7
2.6 Indienen inschrijving	7
2.7 Indeling van de inschrijving	8
2.8 Storingen.....	8
2.9 Beoordeling van de inschrijvingen	8
2.10 Voornemen tot gunning	9
2.11 Gunning	9
2.12 Klachtenregeling	9
3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	10
3.1 Uitsluitingsgronden	10
3.2 Geschiktheidseisen	11
3.3 Beroep op derden	12
4 Programma van eisen	14
4.1 Algemeen	14
4.2 Facilitair Management.....	16
4.3 IT Management	17
5 Gunningscriteria en beoordelingssystematiek	21
5.1 Gunningscriterium	21
5.2 Beoordelingssystematiek	21
6 Bijlagen.....	26

Inleiding

De gemeente Meppel wil een ITSM/FSM systeem aanschaffen. Hierbij nodigen wij u graag uit een offerte in te dienen voor de Europees openbare aanbesteding ITSM/FSM.

Deze aanbesteding betreft een procedure conform de Aanbestedingswet 2012.

In de hoofdstukken 1, 2, 3 en 4 wordt ingegaan op de beschrijving van de aanbesteding, aanbestedingsprocedure, de geschiktheid van de inschrijvers, het programma van eisen.

Het is niet toegestaan informatie, welke door of namens de gemeente in het kader van deze offerteaanvraag wordt verstrekt, aan derden ter beschikking te stellen. Indien u een onderaannemer wenst in te zetten, bent u gerechtigd de benoemde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers deze informatie strikt vertrouwelijk behandelen. De gemeente zal de ingediende offertes vertrouwelijk behandelen.

1 Beschrijving van de aanbesteding

1.1 Opdrachtomschrijving

De gemeente Meppel wil het contract rond de softwareoplossing om haar ITSM en FSM (IT servicemanagement en facilitair servicemanagement) opnieuw aanbesteden. Deze nieuwe oplossing zal moeten passen in de ontwikkelde procesarchitectuur, gebaseerd op ITIL, BiSL en ASL. Daarnaast moet het passen in de informatiearchitectuur, en voldoen aan kaders rond informatiebeveiliging, privacybescherming en inkoopvoorwaarden. De nieuwe oplossing zal moeten voldoen aan de sourcingstrategie, voldoen aan andere IT-gerelateerde eisen (GIBIT, Architectuur, Common Ground) en heeft een afhankelijkheid met de nu te ontwikkelen (IVPA; Informatievoorziening Project Architectuur) processen bij informatisering.

1.2 Omvang

De softwareoplossing is gebaseerd op SaaS, ondersteund naast incidenten en wijzigingen afgehandeld door de IT medewerkers ook facilitaire meldingen. Het gaat daarbij om circa 35 behandelaars en ongeveer 450 gebruikers die via de Selfservice desk meldingen en reserveringen kunnen doen en wijzigingen kunnen aanvragen. De applicatie moet de processen van het team ondersteunen en adequate sturingsinformatie genereren.

1.3 Omschrijving aanbestedende dienst

De gemeente Meppel is gelegen in de provincie Drenthe. De gemeente, met een inwonersaantal van ± 34.773 op 1 januari 2022, bestaat uit 5 kernen: naast Meppel zijn dat Nijeveen, Broekhuizen, Rogat en De Schiphorst. De organisatie bestaat uit circa 300 fte.

1.4 Percelen

De gemeente Meppel voegt geen opdrachten onnodig samen. De opdracht leent zich niet om in percelen op te delen. Het gaat om logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden leveringen die binnen één aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet. De omvang van de opdracht is ook voor het MKB toegankelijk.

1.5 De raamovereenkomst

De raamovereenkomst wordt aangegaan voor een vaste periode van zes (6) jaar welke loopt van 1 januari 2024 tot en met 1 januari 2030. Hierna bestaat de optie om de overeenkomst tweemaal met twee (2) jaar te verlengen tot en met 1 januari 2034.

De verwerkersovereenkomst is als separate PDF-bijlage (bijlage H) toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

1.6 Herzieningsclausule

De overeenkomst wordt voor langere tijd gesloten met een initiële looptijd van zes jaar en met een optie tot 4 verlengingsjaren. De verwachting is dat de aangeboden oplossing gedurende deze jaren verder zal worden ontwikkeld. Hierdoor ontstaat de kans dat er aanvullende functionaliteiten op termijn beschikbaar komen waar opdrachtgever gebruik van kan maken. Indien aanvullende functionaliteit beschikbaar komen, kunnen deze binnen de overeenkomst worden aangekocht, zonder dat hier sprake is van een wezenlijke wijziging van de opdracht. Een nieuwe aanbesteding is dan ook daarvoor niet noodzakelijk. Bovenstaand is tevens van toepassing op het afnemen van aanvullende licenties bovenop het aangegeven aantal in paragraaf 1.2, indien er een groei ontstaat in de organisatie.

2 Procedure

2.1 Algemeen

- Er is sprake van een openbare aanbestedingsprocedure.
- Het doen van een inschrijving houdt in dat de inschrijver zich conformeert aan de gestelde eisen en met de bepalingen van deze aanbestedingsprocedure instemt.
- Op de aanbestedingsprocedure en de af te sluiten overeenkomst (bijlage A) gelden de GIBIT voorwaarden.
- De inschrijver mag de gegevens die de opdrachtgever in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.
- De inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 30 dagen na de inschrijvingsdatum. Gedurende deze periode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend.
- De gemeente vergoedt geen kosten inzake het doen van een inschrijving.

2.2 Planning aanbestedingsprocedure

Alle aanbestedingsdocumenten in deze procedure worden digitaal beschikbaar gesteld op TenderNed. De planning van de aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

Versturen uitnodigingen	: 23 juni 2023
Uiterlijk ontvangst van vragen	: 13 juli 2023, 10:00 uur
Bekendmaken nota van inlichtingen 1	: 20 juli 2023
Uiterlijk ontvangst van vragen	: 27 juli 2023, 10:00 uur
Bekendmaken nota van inlichtingen 2	: 3 augustus 2023
Uiterlijke ontvangst inschrijvingen	: 4 september 2023, 10:00 uur
Versturen gunningsbeslissing	: 22 september 2023
Versturen definitieve gunning	: 13 oktober 2023

Deze planning is slechts indicatief, er kunnen door inschrijvers geen rechten aan worden ontleend. De gemeente kan de planning eenzijdig wijzigen. De inschrijvers zullen door de gemeente zo spoedig mogelijk via TenderNed op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen.

2.3 Communicatie

Alle communicatie in het kader van deze aanbesteding verloopt via TenderNed.

Het is niet toegestaan om in het kader van deze aanbestedingsprocedure op een andere dan de hierboven aangegeven wijze contact te zoeken met medewerkers van de gemeente Meppel.

De contactpersoon van deze aanbesteding is:

Gemeente Meppel
M. Brinks

2.4 Geheimhouding

Het is niet toegestaan informatie, welke door of namens de gemeente in het kader van deze offerteaanvraag wordt verstrekt, aan derden ter beschikking te stellen. Indien u een onderaannemer wenst in te zetten, bent u gerechtigd de benoemde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers deze informatie strikt vertrouwelijk behandelen. De gemeente zal de ingediende offertes vertrouwelijk behandelen.

2.5 Nota van Inlichtingen

Er zijn voor deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Omdat vragen voor de tweede ronde alleen betrekking kunnen hebben op vragen die gesteld zijn voor de eerste nota van inlichtingen wordt van inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Eerste vragenronde

Vragen kunnen uiterlijk tot 13 juli 2023, 10:00 uur via de vraag en antwoord module van TenderNed worden ingediend. De datum waarop de Aanbestedende dienst de vragen ontvangt is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de Aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De beantwoording van de geanonimiseerde vragen worden omstreeks 20 juli 2023 beantwoord door de Aanbestedende dienst via TenderNed.

Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunnen inschrijvers nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar vervolgvraag ziet. De nadere vragen kunnen uiterlijk 27 juli 2023, 10:00 uur, waar mogelijk met motivering/toelichting, via de berichtenmodule van TenderNed worden ingediend. De datum waarop de Aanbestedende dienst de vragen ontvangt is leidend. Nieuwe of te laat ingediende vragen of vragen ingediend na verzending van de tweede nota van inlichtingen worden in principe niet beantwoord tenzij de Aanbestedende dienst van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde nadere vragen worden omstreeks 3 augustus 2023 door de Aanbestedende dienst in een tweede en laatste nota van inlichtingen beantwoord, die gepubliceerd wordt op TenderNed.

Inschrijver heeft de mogelijkheid voor de nota's van inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden met motivering in te dienen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze offerteaanvraag in de nota's van inlichtingen dient de inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren. Deze wijzigingen en aanvullingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in deze offerteaanvraag.

2.6 Indienen inschrijving

- Uitsluitend inschrijvingen waarvan alle gevraagde gegevens zijn aangeleverd worden in behandeling genomen.
- De inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn en dient **uiterlijk 4 september 2023, 10:00 uur** via TenderNed digitaal online te zijn ingediend. Indien door een gevolmachtigde wordt getekend, dient de volmacht bij de inschrijving te worden gevoegd.
- De inschrijver draagt het risico van een goede en tijdige aanwezigheid van zijn inschrijving. Inschrijvers van wie de inschrijving na dit tijdstip wordt ontvangen, worden van verdere deelneming uitgesloten.

2.7 Indeling van de inschrijving

- Aanbiedingsbrief (vormvrij);
- Indien van toepassing: Concernverklaring conform bijlage B;
- Referenties in overeenstemming met de gevraagde kerncompetenties conform bijlage C;
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument conform Bijlage D;
- Plan van aanpak conform paragraaf 5.2.2;
- Prijsopgave conform bijlage E;
- Verklaring Russische betrokkenheid conform bijlage F.

2.8 Storingen

In het geval van een storing in TenderNed waardoor het tijdig indienen van een inschrijving niet mogelijk is, kan de gemeente na afloop van de uiterste inschrijvingstermijn besluiten om deze termijn alsnog te verlengen. De keuze om hiervan gebruik te maken is alleen voorbehouden aan de gemeente. Tevens heeft de gemeente geen plicht om dit te doen. In het geval de kluis reeds geopend is door de gemeente kan, ook in geval van een storing, de inschrijvingstermijn niet meer worden verlengd.

In het geval aanbieder een storing constateert waardoor geen tijdige inschrijving kan worden gedaan, kan hij een verzoek tot uitstellen van de inschrijvingstermijn indienen bij de gemeente. Hiervoor dienen de volgende stappen genomen te worden:

- 1) de potentiële inschrijver toont aan tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- 2) de potentiële inschrijver de inkoopadviseur van de aanbesteding direct telefonisch informeert via het algemene nummer van de gemeente: 140522;
- 3) TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- 4) de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt. Met andere woorden, het dient een storing te betreffen die alle potentiële inschrijvers en aanbestedingsprocedures raakt.

In het geval de gemeente de uiterste inschrijvingstermijn verlengd, worden alle (potentiële) aanbidders hiervan in kennis gesteld.

Let op: het blijft altijd de verantwoordelijkheid van de aanbieder zelf om tijdig de inschrijving in te dienen. Wacht daarom niet tot het laatste moment om dit te doen.

2.9 Beoordeling van de inschrijvingen

Als eerste wordt beoordeeld of alle gegevens die inschrijvers moeten indienen aanwezig zijn conform paragraaf 2.6 en 2.7 en of inschrijver voldoet aan de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 3. Onvolledige inschrijvingen kunnen van verdere beoordeling worden uitgesloten.

Vervolgens wordt beoordeeld of er wordt voldaan aan het programma van eisen en zal de beoordeling plaatsvinden op het gunningscriterium.

Indien een offerte op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan de gemeente Meppel besluiten om de offerte verder te beoordelen en om navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat de offerte van inschrijver niet voldoet zal deze alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogde opdrachtnemer aangemerkt. Daarnaast kan de gemeente Meppel besluiten om verificatievragen te stellen aan beoogde opdrachtnemer.

2.10 Voornemen tot gunning

Naar verwachting zal de aanbestedende dienst de inschrijvers uiterlijk op 22 september 2023 op TenderNed informeren over zijn voornemen tot gunning.

De afgewezen inschrijvers worden op de hoogte gesteld van de naam van de winnende inschrijver, de gronden van de voorlopige gunningsbeslissing en de kenmerken en voordelen van de winnende inschrijving.

Aan deze voorlopige gunning kan de winnende inschrijver geen enkel recht ontleen. De mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing houdt géén aanvaarding in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.

De afgewezen inschrijvers zullen in de gelegenheid worden gesteld om binnen twintig kalenderdagen na dagtekening van de voorlopige gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter. Indien niet binnen deze termijn van twintig kalenderdagen een kort geding-dagvaarding correct is betekend, zal de aanbestedende dienst naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de opdracht.

Indien de afgewezen inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de voorlopige gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een kort geding aanhangig maken.

Indien de gemeente de winnende inschrijver in kennis heeft gesteld van het feit dat een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende inschrijver in deze kort geding-procedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen.

Indien er op de voorgescreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de aanbestedende dienst de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat.

De gunning is pas definitief indien er een definitieve gunningsbeslissing is verzonden en de overeenkomst tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver is getekend.

2.11 Gunning

De gemeente Meppel behoudt zich het recht voor om in geval van (onvoorziene situaties) de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. In zo'n geval is de gemeente derhalve niet gebonden tot het aangaan van een overeenkomst. Ook is er in dit geval geen sprake van enige vergoeding van de zijde van de gemeente.

2.12 Klachtenregeling

De aanbestedende dienst heeft een eigen klachtenregeling. Indien gegadigden klachten hebben met betrekking tot de aanbesteding kan hiervoor de klachtenregeling aanbesteden worden aangewend. Verder informatie over inhoud en procedure van de klachtenregeling zijn te lezen via de volgende link:

https://www.meppel.nl/Ondernemer/Subsidies_financi_n/Inkoop_aanbesteden/Regeling_klachtenafhandeling_bij_aanbesteden

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk zijn de voorwaarden genoemd waaraan de inschrijvers moeten voldoen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De gemeente wenst uitsluitend een overeenkomst af te sluiten met opdrachtnemer (s) die voldoen aan hetgeen gevraagd is in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals deze bij de aanbestedingsdocumenten is verstrekt, dient bij de inschrijving te worden gevoegd.

Let op: ondertekening dient gedaan te worden door de ingevulde verklaring te printen, een fysieke handtekening te zetten en het document vervolgens weer in te scannen.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig begunstigde inschrijver bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de gemeente overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving.
- Verklaring Belastingdienst, niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving.
- Eventuele overige bewijsmiddelen. Waar de gemeente deze eist, is dit nadrukkelijk aangegeven.

Bewijsstukken dienen binnen zeven (7) dagen na een daartoe door de gemeente gedane verzoek te worden overlegd. Gegadigde dient mede gezien de aanvraagtermijnen de betreffende bewijsmiddelen (ruim) voor de aanmeldingsdatum aangevraagd te hebben.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen.

Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

U bent als inschrijver verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw inschrijving af als ongeldige inschrijving.

Sanctiematregelen Rusland

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU[1] is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket. Inschrijver dient bijlage D Verklaring Russische Betrokkenheid volledig in te vullen en dient bij de inschrijving te worden gevoegd.

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU[1] is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket. Inschrijver dient bijlage D Verklaring Russische Betrokkenheid volledig in te vullen en dient bij de inschrijving te worden gevoegd.

3.2 Geschiktheidseisen

Door ondertekening van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de inschrijver dat zij voldoet aan alle geschiktheidseisen.

3.2.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient volgens de geldende voorschriften ingeschreven te zijn in het handels- of beroepsregister.

Het bewijsstuk dient na voorlopige gunning, binnen 7 kalenderdagen na een daartoe door de gemeente gedaan verzoek te worden overlegd. Het gewaarmerkt (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepsregister is maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf de indieningsdatum van de inschrijving. Uit deze inschrijving in het handels- en/of beroepsregister dient de tekenbevoegdheid voor deze opdracht te blijken voor ten minste de inschrijvingssom voor deze opdracht van degene die de inschrijving heeft getekend.

3.2.2 Financiële en economische draagkracht

Beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

De inschrijver dient afdoende behoorlijk verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid door middel van een beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. is beperkt tot een bedrag van

€ 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis (conform artikel 13 van de GIBIT 2020).

Als bewijs moeten de geselecteerde gegadigden het volgende aan de aanbestedende dienst overleggen:

- Een geldig polisblad van de toepasselijke beroeps / bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen mag een geldig verzekeringscertificaat worden overgelegd waaruit blijkt dat de gegadigde verzekerd is voor het vereiste bedrag.

3.2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver dient bij inschrijving een referentie op te geven, die uiterlijk drie (3) jaren geleden is afgerond, gerekend vanaf de sluitingsdatum van het indienen van de inschrijving, om zijn bekwaamheid aan te tonen. Inschrijver dient te beschikken over de hierna genoemde kerncompetentie:

- Kerncompetentie: Ervaring met het implementeren van ITSM/FSM software binnen een organisatie met minimaal 30 gebruikers en 300 medewerkers ter ondersteuning van de ICT- en facilitaire processen.

Ten behoeve van de kerncompetentie moet 1 referentie worden verstrekt. Inschrijver dient zijn referenties per genoemde kerncompetenties aan te geven middels bijlage C en is akkoord dat bij de opgegeven referenties informatie wordt ingewonnen.

Kwaliteitsborging

De inschrijver dient over voldoende kennis en kunde te beschikken om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Inschrijver moet minimaal beschikken over de volgende certificaten:

- De organisatie en haar processen voldoen aan de voorwaarden conform ISO 27001 (of gelijkwaardig) op het gebied van informatiebeveiliging. U kunt dit aantonen met een certificaat of verklaren dat u hieraan voldoet.
- De organisatie en haar processen voldoen aan de voorwaarden conform ISO 9001 (of gelijkwaardig) op het gebied van kwaliteitsmanagementsysteem. U kunt dit aantonen met een certificaat of verklaren dat u hieraan voldoet.

Als bewijs moet de beoogd opdrachtnemer een kopie van de gevraagde certificering aan de gemeente overleggen.

3.3 Beroep op derden

3.3.1 Concernverklaring

Indien een inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis dient een concernverklaring overeenkomstig bijlage B bij inschrijving worden bijgevoegd.

3.3.2 Combinatie

Wanneer als combinatie wordt ingeschreven dienen in deel II A van het UEA de ondernemingen te worden genoemd die gezamenlijk inschrijven evenals de rollen die zij vervul-

len binnen de combinatie. Daarnaast dienen de deelnemers uit de combinatie ieder afzonderlijk een UEA in te dienen. Tevens dient in het UEA de naam te worden weergegeven van de onderneming die namens de combinatie penvoerder is.

3.3.3 Hoofdaannemer

In geval van hoofd/onderaanneming dient alleen de hoofdaannemer aan de gestelde eisen te voldoen en de gevraagde gegevens over te leggen. Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van de onderaannemer, dan dient dit aangegeven te worden bij deel II C in het UEA. In dat geval kan na inschrijving de hoofdaannemer niet meer van onderaannemer wisselen. Derhalve ook niet gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

4 Programma van eisen

4.1 Algemeen

	Eis/Wens	Onder-deel	Functie	Toelichting
1.	Eis	Algemeen	Gevraagde functionaliteiten wordt geleverd in één applicatie.	Eenvoud van beheer en configuratie
2.	Eis	Algemeen	Over de applicatie wordt een SLA afgesloten, waarover periodiek gerapporteerd wordt.	Duidelijke afspraken over beschikbaarheid en ondersteuning en de rapportering daarop.
3.	Eis	Algemeen	De applicatie is web gebaseerd en ondersteunt alle gangbare, recente browsers zonder gebruik te maken van extra plugins of addons.	Een standaard interface en ondersteuning van out-of-the-box browsers.
4.	Eis	Algemeen	In de overeenkomst afspraken gemaakt over noodzakelijke ondersteuning, beheer en dienstverlening, waaronder beschikbaarstelling, (beveiligings)updates en incidentafhandeling van de applicatie.	Duidelijke afspraken over de geleverde dienstverlening en levering van de applicatie.
5.	Eis	Algemeen	De overeenkomst omvat het gebruiksrecht over de laatst beschikbare versie van de applicatie die ten tijde van de contractperiode worden uitgebracht.	De organisatie beschikt over de laatste actuele versie.
6.	Eis	Algemeen	De applicatie is 24/7 beschikbaar, behalve bij aangekondigd periodiek onderhoud buiten werktijden.	De organisatie is flexibel ingericht en medewerkers moeten altijd meldingen kunnen doen via mail of het portaal.
7.	Eis	Algemeen	Applicatie is Nederlandstalig, en voorzien van Nederlandstalige (online) documentatie.	Applicatie wordt gebruikt in Nederlandstalig taalgebied.
8.	Eis	Algemeen	De leverancier levert volledige Nederlandstalige support, zowel online als persoonlijk.	Bij supportverzoeken wordt ondersteund in de Nederlandse taal. Gebruikelijke Engelse terminologie is toegestaan
9.	Eis	Portaal	Medewerkers kunnen incidenten melden, vragen stellen, wijzigingsverzoeken, status opvragen en reserveringen doen via een medewerkersportaal	Medewerkers moeten altijd gebruik kunnen maken van de applicatie, zonder afhankelijk te zijn van telefonische bereikbaarheid van de medewerkers van het servicepunt.
10.	Eis	Portaal	Het medewerkersportaal voldoet aan de eisen voor digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1)	Het medewerkersportaal valt onder de wet voor digitale toegankelijkheid.
11.	Eis	Groepen en rollen	Het is mogelijk om medewerkers buiten de provisioning om op te voeren in de applicatie	Er zijn ook gebruikers buiten de eigen organisatie die incidenten kunnen melden of reserveringen kunnen doen.
12.	Eis	Groepen en rollen	De autorisaties in de applicaties worden rolgebaseerd ingericht op basis van de taak in het proces.	Rechten worden niet rechtstreeks gekoppeld aan namen, maar aan rollen.

13.	Eis	Groepen en rollen	Meldingen (zoals incidenten en wijzigingen) zijn alleen inzichtelijk voor de personen die daarvoor geautoriseerd zijn.	Alleen toegang tot de informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak.
14.	Eis	Algemeen	De aanbestedende dienst zal een DPIA uitvoeren samen met de reseller voor de gegevensverwerking. Indien noodzakelijk worden extra maatregelen genomen.	Voldoen aan de AVG
15.	Eis	Algemeen	Inschrijver gaat akkoord met de GIBIT 2020 voorwaarden.	Standaard inkoopvoorwaarden voor ICT diensten van de gemeente Meppel
16.	Eis	Informatiebeveiliging	De applicatie dient te voldoen aan de eisen die door de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn opgelegd.	Voldoen aan afspraken rond informatiebeveiliging
17.	Eis	Koppelingen	De applicatie is geschikt om te authenticeren via ADFS of Azure AD via SAML.	Voor het toepassen van Single Signon, eventueel met 2 factor authenticatie.
18.	Eis	Koppelingen	Medewerkers worden geautomatiseerd opgevoerd via een standaard methode, bijvoorbeeld user provisioning via SCIM, waarbij minimaal naam, e-mailadres, telefoonnummer, organisatie en team te vullen.	Eenvoudig gebruikers/melders opvoeren in de applicatie.
19.	Eis	Koppelingen	Reserveringen kunnen gesynchroniseerd worden met Teams Rooms, waarbij het zowel mogelijk is om reserveringen voor ruimten vanuit de applicatie te 'pushen' naar Teams Rooms, als andersom.	Teams Rooms wordt gebruikt om in reserveerbare ruimtes apparatuur aan te sturen (displays en vergaderapparatuur).
20.	Eis	Algemeen	Het is mogelijk afgesloten meldingen, reserveringen, middelen en medewerkers te verwijderen/vernietigen	In overeenstemming met de archiefwet en de AVG.
21.	Eis	Algemeen	Het is mogelijk gegevens te anonimiseren wanneer persoonsgegevens niet meer relevant zijn bij een reservering, incident of melding.	In overeenstemming met de AVG hoeven oude meldingen geen persoonsgegevens te bevatten.
22.	Wens	Koppelingen	Het is mogelijk om geautomatiseerd inzicht te krijgen over openstaande meldingen/incidenten, bijvoorbeeld via een API, wanneer dit niet in de applicatie zelf kan of wanneer dit gewenst is ten behoeve van rapportages in een Business Intelligence tool.	Informatie over openstaande meldingen en incidenten worden samen met andere informatie centraal weergegeven op een monitor/dashboard.
23.	Eis	Mobiliteit	De applicatie is te gebruiken op een mobiel apparaat, waarbij het minimaal mogelijk is om storingen of reserveringen in te zien en af te melden. Dit geldt voor het doen van meldingen door gebruikers als voor het afhandelen door beheerders.	De applicatie is ook te gebruiken op een mobiel apparaat (smartphone of tablet), zodat behandelaars op locatie storingen kunnen inzien en afhandelen.

4.2 Facilitair Management

	Eis/Wens	Onderdeel	Functie	Toelichting
24.	Eis	Reserveren	Het systeem biedt de mogelijkheid om een ruimte te reserveren, wijzigen of annuleren met bijhorende dienstverlening (koffie, lunches, hulpmiddelen)	Ruimtes reserveren met of zonder extra diensten.
25.	Eis	Reserveren	Bij het reserveren van een ruimte krijgt de aanvrager alleen de ruimte te zien waarvoor hij rechten heeft om ze te reserveren	Sommige ruimtes zijn alleen reserveerbaar voor een beperkt aantal functionarissen.
26.	Eis	Reserveren	Het systeem biedt de mogelijkheid om in het overzicht reserveringen meerdere locaties aan te bieden. (Naast het stadskantoor ook bijvoorbeeld de werf, leerwerkcentrum).	Op verschillende locaties zijn ruimtes reserveerbaar.
27.	Eis	Reserveren	Het systeem biedt een functie voor het eenvoudig reserveren van diverse producten/diensten. Reserveerbare inventaris (denk aan: dienstfietsen, dienstauto's, apparatuur, klein materiaal) is opgenomen bij middelen beheer.	Naast ruimtes zijn ook middelen te reserveren.
28.	Eis	Reserveren	Een medewerker kan eenvoudig een reeks herhalende reserveringen maken op basis van vaste tijdsintervallen, en deze achteraf als reeks of individueel aanpassen of annuleren. Conflicten in reserveringen worden wel gesignaleerd, maar beperken niet het vastleggen van de reserveringen.	Reserveringen kunnen herhaaldelijk optreden.
29.	Eis	Reserveren	Conflicten in een reeks reserveringen kunnen eenvoudig door de medewerker worden aangepast.	Duidelijkheid over beschikbare ruimtes en middelen.
30.	Eis	Reserveren	Het systeem biedt een compleet overzicht van alle reserveringen en middelen, zodat middelen (koffie/thee, audiovisuele apparatuur) vooraf klaargezet kunnen worden.	Inzicht in reserveerbare middelen en ruimtes
31.	Eis	Reserveren	Het systeem biedt de mogelijkheid om bij een reservering onderscheid te maken tussen de aanvrager en de persoon waarop het betrekking heeft. (bijvoorbeeld secretariaat maakt reservering voor wethouder).	Reservering worden op de juiste eigenaar/persoon gezet.
32.	Wens	Reserveren	Het systeem geeft suggesties voor beschikbare ruimtes bij het reserveren van een ruimte, op basis van criteria als tijd/aantal mensen/soort vergadering/externen.	Duidelijkheid over de reserveerde ruimtes en diensten en voorkomen van miscommunicatie en fouten.
33.	Wens	Reserveren	Het systeem biedt een functie voor het automatisch versturen van een reminder bij verlopen reserveringen die nog niet zijn afgemeld (bijvoorbeeld een fiets die niet is teruggebracht).	Reserveerbare middelen beschikbaar houden voor verder gebruik.
34.	Wens	Reserveren	Een reservering van een ruimte of object en de bijbehorende diensten	Ten behoeve van het doorbelasten van reserveringen en diensten.

			kunnen bij reservering worden gekoppeld aan vooraf gedefinieerde budget-codes of kostenplaatsen	
35.	Wens	Workflow	Workflows kunnen zodanig worden ingericht dat er eenvoudige accordering van leidinggevende plaats kan vinden	Aanvraag van lunches moeten worden goedgekeurd door manager, toekennen van rechten voor applicaties
36.	Wens	Reserveren	Medewerkers van een externe organisatie zijn in staat om ook reserveringen te maken.	Stadhuis biedt ook onderkomen aan andere organisaties die gebruik maken van de ruimtes/faciliteiten.

4.3 IT Management

	Eis/Wens	Onder-deel	Functie	Toelichting
37.	Eis	Meldingen	De applicatie biedt de mogelijkheid om meldingen te typeren tot incident, wijziging etc. op basis van de ITIL richtlijnen/definities. Het moet mogelijk zijn om meldingen om te zetten naar de verschillende typering.	Schakelen van een melding naar incident, vraag of wijziging.
38.	Eis	CMDB	De applicatie heeft een CMDB voor het vastleggen van koppelingen met medewerkers, groepen of andere 'objecten'. Een laptop wil je koppelen aan een medewerker, een flexwerkplek niet.	Om analyse van kwetsbare onderdelen in de infrastructuur en/of processen mogelijk te maken.
39.	Eis	CMDB	Het is mogelijk om in de CMDB per object te zien welke meldingen er op dit item zijn binnengekomen.	Om overzichten te maken voor gesprekken met leveranciers over SLA's
40.	Wens	CMDB	De applicatie geeft een visuele weergave van de samenhang, koppelingen tussen de verschillende objecten. De weergave is dynamisch en niet statisch van aard. De samenhang en koppelingen kunnen op verschillende niveaus visueel gemaakt worden. Bv. voor een architectuurplaat; welke applicaties draaien op welke server en welke middleware is van belang; welke relatie is er tussen certificaten en applicaties; welke onderdelen worden mogelijk geraakt door een aanpassing van een bepaald onderdeel; etc.	Snel inzicht in de relaties en onderlinge samenhang van de objecten.
41.	Eis	Incidenten	De applicatie moet functionaliteit bieden om alle binnenkomende incidenten te registreren, escaleren en af te wikkelen.	Vastleggen en afhandelen van incidenten.
42.	Eis	Kennisbank	De applicatie moet een kennisbank beschikbaar stellen waarin standaard oplossingen en FAQ's kunnen worden geregistreerd. De kennisbank is toegankelijk voor medewerkers.	Met een kennisbank wordt de servicedesk ontlast en zorgt voor een minder aantal meldingen.

43.	Eis	Kennisbank	In de kennisbank moeten ook verwijzingen naar documenten (beleidsstukken, procedures, werkinstructies; Pdf- Word- Excel- PowerPoint bestanden) kunnen worden ontsloten.	
44.	Wens	Planning	De applicatie moet het mogelijk maken om weergave van capaciteit van middelen en mensen weer te maken	Beschikbaarheid van mensen en middelen is inzichtelijk
45.	Eis	Planning	Het systeem moet een planningsbord bieden waar incidenten kunnen worden gepland en gevolgd zodat de voortgang en prioriteit van incident en wijziging gemakkelijk kunnen worden bewaakt	Overzicht over de geplande wijzigingen, onderhanden incidenten en wijzigingsverzoeken.
46.	Eis	Afhandeling	Binnen een melding (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) dient de historie (wie heeft wat gedaan) zichtbaar te zijn.	Bij een incident of wijzigingen alle activiteiten vastleggen.
47.	Eis	Afhandeling	Meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) moeten ingericht kunnen worden met een hoofdmelding en daaronder de mogelijkheden tot deelmeldingen. Deze deelmeldingen moeten uitgezet kunnen worden aan andere behandelaars. De hoofdmelding kan pas afgesloten worden als de deelmeldingen op gereed staan.	Splitsen van incidenten en wijzigingsverzoeken om afhandeling door verschillende behandelaars mogelijk te maken.
48.	Eis	Portaal	Het medewerkersportaal kan verwijzingen opnemen naar andere applicaties of websites.	Creëren van een centrale hub voor alle medewerkerstransacties, ook voor andere ondersteunende diensten.
49.	Eis	CMDB	Meldingen en incidenten moeten gekoppeld kunnen worden aan objecten in de CMDB. Zodat je vanuit de CMDB ziet welke meldingen/incidenten/changes hebben plaatsgevonden.	Creëren van overzicht van incidenten op een middel, persoon of groep.
50.	Eis	Incidenten	De applicatie moet een functionaliteit hebben om incidenten in te schalen op verschillende prioriteiten, bijvoorbeeld laag, middel, hoog en kritiek.	Toepassen van prioriteitstelling op incidenten.
51.	Eis	Incidenten	Het systeem moet geautomatiseerd meldingen verwerken, classificeren en toewijzen aan de juiste behandelaar(sgroep)	Overtollige handelingen vermijden door de servicedesk.
52.	Wens	Incidenten	Koppelen van incidenten aan een major incident, die direct gepubliceerd wordt op een statuspagina of- Portaal zodat gebruikers op de hoogte zijn van bekende storingen.	Voorkomen van teveel dezelfde meldingen over storingen die al bekend zijn.
53.	Eis	Incidenten	Communicatie via de mail of via het medewerkersportaal over een incident wordt rechtstreeks aan een incident toegevoegd	Zo min mogelijk handelingen bij het registreren van informatie bij een incident.
54.	Eis	Incidenten	Aanvullende vragen kunnen gesteld worden aan de melder door een reactie te geven op de melding via mail of het medewerkersportaal.	Zo min mogelijk handelingen bij het registreren van informatie bij een incident.

55.	Eis	Rapporteren	Het systeem kan managementrapporten genereren over afgehandelde incidenten, doorlooptijden, trendontwikkelingen in storingen, etc	Verantwoording afleggen over afgehandelde incidenten
56.	Eis	Rapporteren	Behandelaars moeten een overzicht hebben van de eigen meldingen, de meldingen van zijn of haar behandelarsgroep(en). Het moet voor behandelaars mogelijk zijn om dit overzicht te personaliseren op basis van door de beheerder gedefinieerde eigenschappen zoals status, prioriteit, streefdatum.	In één oogopslag overzicht op zowel individueel als teamniveau
57.	Eis	service-desk	De applicatie moet een module hebben om meldingen (incident en wijzigingen) te registreren en af te wikkelen. Zowel in de applicatie zelf als via het medewerkersportaal.	Het is meldingen zijn zowel rechtstreeks als via het portaal op te voeren.
58.	Eis	Afhandeling	De applicatie biedt de mogelijkheid voor behandelaars om meerdere wijzigingsmeldingen en incidentmeldingen in 1 keer te kunnen afsluiten/wijzigen (multi-select en een bepaalde waarde in alle geselecteerde meldingen door laten voeren).	Efficiënt incidenten en wijzigingen afhandelen.
59.	Eis	Incidenten	Prioritering is inzichtelijk in de werklst van de behandelaar.	Duidelijkheid over de prioriteitsstelling van incidenten.
60.	Wens	Incidenten	Vaststelling van de prioritering is automatisch mogelijk aan de hand van een inschatting van de impact en urgentie. De prioritering is wel handmatig aan te passen door een behandelaar.	Geautomatiseerd bepalen van de prioriteit ahv een prioriteitsmatrix.
61.	Wens	Incidenten	In het medewerkersportaal zijn eenvoudige vragenbomen/formulieren in te richten om een incident op juiste manier te verwerken.	Incidenten kunnen efficiënter afgehandeld worden.
62.	Wens	Incidenten	Mogelijkheid voor communicatie aan eindgebruikers via ander platform dan email	Bij een incident van de mailvoorziening kan toch gecommuniceerd worden met gebruikers.
63.	Wens	Incidenten	Bij een groot incident is het mogelijk om onderscheid te maken in het werkproces van een incidentmanager en het proces van een beheerder die de storing oplost.	Informatiebehoefte en verwerking van een incidentmanager is anders (communicatie naar organisatie, overleg crisisteam) dan die van een operationeel beheerder (vastleggen handelingen, beschrijven storing).
64.	Eis	Incidenten	Prestatie indicatoren toekennen aan incidentensoorten.	Zodat afspraken uit de PDC met de organisatie en een SLA met leveranciers gemonitord kunnen worden.
65.	Wens	Kennisbank	Bij het doen van een melding moet een gebruiker direct geïnformeerd worden over mogelijke oplossingen uit de kennisbank.	Met een kennisbank wordt de servicedesk ontlast en zorgt voor een minder aantal meldingen.

66.	Wens	Kennis-bank	De kennisitems in de kennisbank dienen eenvoudig aan te passen zijn.	Beheer van de kennisbank is eenvoudig
67.	Wens	Rapporteren	Het systeem kan rapporteren over individuele incidenten en wijzigingen die voldoen aan specifieke voorwaarden.	Voor het afleggen van verantwoording in het kader van audits over het doorvoeren van wijzigingen of afhandelen van incidenten.
68.	Wens	Wijzigingen	Een wijzigingsverzoek kan via een digitaal formulier ingediend worden (RFC), zodat verwerking en rapportage daarover kan plaatsvinden. Gegevens in het formulier kunnen gebruikt worden in de afhandeling of workflow in de applicatie	Efficiënte verwerking van wijzigingsverzoeken direct in de applicatie.
69.	Wens	Wijzigingen	Van het RFC kunnen relevante velden dienen als input voor verwerking in de applicatie, bijvoorbeeld een vinkje bij 'uitvoeren DPIA' leidt automatisch tot een verzoek om een DPIA uit te voeren door de privacy officier.	Efficiënte verwerking van wijzigingsverzoeken direct in de applicatie.
70.	Eis	Wijzigingen	De applicatie moet workflows binnen ITIL (en BiSL) ondersteunen. Deze moeten flexibel in te richten zijn. Lokale wijzigingen moeten door eigen functioneel beheerder in te richten zijn.	Bij sommige wijzigingen is het wenselijk om te controleren of een wijziging op de juiste manier is doorgevoerd. Workflows moeten op een gestandaardiseerde manier worden uitgevoerd. Waarbij lokale variaties aangebracht kunnen worden.
71.	Wens	Workflow	Het is mogelijk om een workflow in te richten, bijvoorbeeld bij de aanvraag van nieuwe middelen, waarbij goedkeuring van een manager wordt verlangd of wanneer een incident aangemeld wordt	Goedkeuring en vastlegging daarvan voor controles en audits.
72.	Wens	Incidenten	De mogelijkheid dat een ticket naar een externe partij wordt doorgestuurd en antwoord hierop ook terugkomt in het ITSM pakket, bijvoorbeeld door een API koppelvlaak.	Hierdoor voorkom je dat er informatie verloren gaat doordat het in bijvoorbeeld Outlook blijft staan bij 1 persoon.

5 Gunningscriteria en beoordelingssystematiek

5.1 Gunningscriterium

5.1.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding

De passende inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium van de beste prijs/kwaliteit verhouding en het te behalen aantal punten:

	Subgunningscriterium	Te behalen punten
P1	Prijs	40
K1	Kwaliteit	50
K1.1	<i>Implementatie</i>	20
K1.2	<i>Visie</i>	15
K1.3	<i>Presentatie</i>	15
W1	Wensen	10
Totaal		100

5.2 Beoordelingssystematiek

5.2.1 Prijs

Inschrijver dient een prijs aan te bieden conform het prijsinvulformulier (bijlage E). Inschrijver verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen door inschrijver in de aangeboden prijs verwerkt zijn.

De prijs wordt beoordeeld op basis van de totale inschrijfprijs. De totale inschrijfprijs worden bepaald door de som van alle onderdelen.

De inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs verkrijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

$$(\text{laagste totale inschrijfprijs} / \text{eigen totale inschrijfprijs Inschrijver}) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten}$$

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

5.2.2 Kwaliteit

Inschrijver dient bij inschrijving een plan van aanpak toe te voegen. In het plan van aanpak dient in ieder geval de volgende onderdelen te zijn beschreven:

K1.1 Implementatieplan (Max. 3 A4 enkelzijdig)

Inschrijver dient aan te geven hoe de aangeboden software in de onderhavige opdracht worden geïmplementeerd vanaf het moment van gunning tot en met de ingebruikname van de software. In uw beantwoording dient u in ieder geval in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Beschrijving van de samenstelling van het implementatieteam;
- Fasering van de implementatie;
- Taakverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
 - Waar liggen de verschillende rollen en verantwoordelijkheden?

- Communicatie bij implementatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever;
- Hoe gaat u als opdrachtnemer om met escalaties richting opdrachtgever?
- Hoe geeft u invulling aan risicomanagement gedurende de implementatiefase?
- Concreet stappenplan inclusief tijdschema (de software dient op 1 januari 2024 operationeel te zijn);

K1.2 Visie (Max. 2 A4 enkelzijdig)

Inschrijver dient aan te geven op welke wijze de aangeboden oplossing wordt doorontwikkeld en wat haar visie is op de doorontwikkeling in relatie tot huidige en aankomende ontwikkelingen. In uw beantwoording dient u in ieder geval in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Wat is uw visie met betrekking tot smart building in relatie tot uw aangeboden oplossing?
 - Ga hierbij ook specifiek in op de relatie tussen het maken van reserveringen en smart building.
- Wat is uw visie met betrekking tot Artificiële intelligentie en deep learning?
- Wat voor rol speelt Artificiële intelligentie en deep learning in uw aangeboden oplossing?
- Welke trends en ontwikkelingen ziet u voor de aanbestedende dienst ten aanzien van ITSM/FSM en die u verwacht in te kunnen zetten in uw aangeboden oplossing?

Beoordelingskader K1.1 en K1.2

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de plannen van aanpak afzonderlijk (met uitzondering van de wensen). Per inschrijver wordt door de beoordelaar een score van 0, 2, 6, 8 of 10 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat de verschillende plannen van aanpak van de inschrijvers afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld en een score toegekend krijgen. De beoordelingscommissie zal op basis van een unaniem eindoordeel de uiteindelijke score bepalen van ieder plan van aanpak.

Voor elk sub(sub)criterium geldt dat de beschrijving SMART uitgewerkt dient te zijn. Met SMART wordt bedoeld:

- Specifiek: beschrijving dient eenduidig en duidelijk te zijn. De beschrijving moet betrekking hebben op de opdracht.
- Meetbaar: geef bij elke beschrijving duidelijk aan hoe wordt aangetoond dat is voldaan aan het gestelde.
- Acceptabel: de aanpak dient acceptabel te zijn voor alle stakeholders.
- Realistisch: werk de beschrijving zo uit dat het voor het beoordelingsteam helder is dat het haalbaar is.
- Tijdsgebonden: geef aan wanneer een onderdeel/doelstelling gerealiseerd kan zijn.

De volgende waarderingsschaal wordt gehanteerd:

0 = slecht (uitsluiting)
 2 = onvoldoende (uitsluiting)
 6 = voldoende
 8 = goed
 10 = uitstekend

Beoordeling Gunningscriteria	
Score	Toelichting
0 = slecht (uitsluiting)	De beschrijving levert geen enkel inzicht of meerwaarde. De beschrijving is niet volledig, onsamenhangend en irrelevant. De gegeven informatie is niet in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Meerdere elementen zijn niet of slechts zeer summier aan de orde gekomen en sluiten onvoldoende aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is geen sprake van toegevoegde waarde. De beschrijving roept vragen op. Er worden meerdere kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is niet of nauwelijks overtuigend.
2 = matig /onvoldoende (uitsluiting)	De beschrijving geeft matig/onvoldoende inzicht of meerwaarde. De beschrijving is nauwelijks van toepassing, samenhangend en relevant. De gegeven informatie is deels in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Eén of enkele elementen zijn niet of slechts zeer summier aan de orde gekomen en sluiten beperkt aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is sprake van geen tot zeer weinig toegevoegde waarde. De beschrijving roept vragen op. Er worden enkele kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is weinig overtuigend.
6 = voldoende	De beschrijving voldoet aan in redelijke mate aan de verwachtingen. De beschrijving is redelijk volledig, samenhangend en relevant. De gegeven informatie is grotendeels in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Alle elementen komen voldoende aan de orde en sluiten redelijk aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is sprake van beperkte tot voldoende toegevoegde waarde. De beschrijving roept één of enkele vragen op. Er worden één of enkele kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is niet geheel overtuigend.
8 = goed	De beschrijving is meer dan wat er gevraagd is. De beschrijving is volledig, samenhangend en relevant. De gegeven informatie is in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Alle elementen komen voldoende aan de orde en sluiten goed aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. De beschrijving roept geen vragen op en er worden geen kritische kanttekening bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is redelijk overtuigend.
10 = uitstekend	De beschrijving is boven alle verwachtingen. De beschrijving biedt toegevoegde waarde en is volledig, samenhangend en relevant. De gegeven informatie overtreft de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Alle elementen komen ruimschoots aan de orde en sluiten zeer goed aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is sprake van maximale toegevoegde waarde. De beschrijving roept geen vragen op en er worden geen kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. Inschrijver biedt veel meerwaarde voor deze opdracht en is vernieuwend. De wijze van beantwoording door Inschrijver is zeer overtuigend.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per onderdeel te bepalen:

$(toegekende\ gekende\ score/10) \times \text{maximaal te behalen punten per onderdeel}$ $= \text{behaalde aantal punten per onderdeel}$
--

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

K1.3 Demonstratie

Als gemeente Meppel vinden wij het belangrijk dat medewerkers eenvoudig een reservering (van een ruimte, product of dienst) kunnen maken, wijzigen of verwijderen, en de backoffice deze eenvoudig kan afhandelen. De integratie met exchange/outlook is hierbij een belangrijk onderdeel, omdat de gebruiker bij zijn agenda-afspraak ook de ruimte wil kunnen beheren.

De demonstratie duurt maximaal 45 minuten en vindt plaats op in week 37 op het stadhuis van de gemeente Meppel. Inschrijvers krijgen nader bericht over het specifieke tijdstip.

Tijdens de demonstratie wil de aanbestedende dienst de volgende onderwerpen terugzien:

1. Laat zien hoe een gebruiker een reservering kan maken.
2. Laat zien hoe het overzicht met te reserveren ruimtes wordt gepresenteerd.
3. Laat zien hoe van iedere ruimte die in uw oplossing is geregistreerd, een afbeelding, plattegrond of foto kan worden getoond.
4. Laat zien hoe de weergave op dag, week en maand ingesteld kan worden om snel een overzicht te krijgen van beschikbare ruimtes.
5. Het aanpassingsgemak voor beheerders (bijvoorbeeld een medewerker van de servicedesk). In welke mate kunnen zij aanpassingen doen? (Bijvoorbeeld in het reserveringsoverzicht de tijdsblokken wijzigen)
6. Laat zien welke mogelijkheden u biedt m.b.t. integratie met Exchange.
 - De mogelijkheid om door middel van een integratie een reservering te maken vanuit de Outlook-agenda van de gebruiker.
 - Hoe een afgeronde reservering in uw oplossing op eenvoudige wijze kan worden aangeboden aan de outlook-agenda van de gebruiker, bv. door een afspraak als bestandje op te slaan.
 - Hoe het aanpassen of verwijderen van een reservering in de outlook-agenda van de gebruiker ook leidt tot aanpassing of verwijdering van de reservering binnen uw oplossing.
 - Hoe wordt voorkomen dat er dubbele boekingen indien je vanuit Outlook en in uw oplossing een reservering kan aanmaken.

Beoordelingskader K1.3 Demonstratie

Voor de beoordeling van het subgunningscriterium K1.3 Demonstratie wordt onderstaande tabel gehanteerd:

Kwalificatie	Definitie	Score				
		Slecht	Matig / onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Eenvoud	De gebruiker moet in staat zijn om eenvoudig reserveringen te maken.	0	2	6	8	10
Efficiënt	De gebruiker moet in staat zijn om met zo min mogelijk inspanning een maximaal mogelijk resultaat te behalen. Hierbij valt te denken aan het minimaliseren van muisgebruik,	0	2	6	8	10

	geen overbodige kliks, invoer in één scherm en suggesties vanuit het systeem.					
Overzichtelijk	Het interface moet eenduidig en overzichtelijk zijn met logische (vervolg) acties. Alleen relevante velden en knoppen moeten zichtbaar zijn voor de gebruiker.	0	2	6	8	10
Aanpassingsgemak	Beheerders moeten in staat zijn om op snel en gemakkelijk aanpassingen en/of door te voeren.	0	2	6	8	10

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de demonstraties afzonderlijk (met uitzondering van de wensen). Per inschrijver wordt door de beoordelaar een score van 0, 2, 6, 8 of 10 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat de verschillende demonstraties van de inschrijvers afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld en een score toegekend krijgen. De beoordelingscommissie zal op basis van een unaniem eindoordeel de uiteindelijke score bepalen van iedere demonstratie.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per onderdeel te bepalen:

$$\frac{(\text{toegekende score}/10) \times \text{maximaal te behalen punten per onderdeel}}{\text{behaalde aantal punten per onderdeel}}$$

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

5.2.3 Wensen

De aanbestedende dienst heeft een aantal wensen geformuleerd met betrekking tot de onderhavige aanbesteding. Indien u kunt voldoen aan één of meerdere wensen dient inschrijver dit aan te geven in het prijzenblad (bijlage E). Per wens ontvang u 0,5 punten. Indien u voldoet aan één of meerdere wensen dienen de bijbehorende kosten verwerkt te zijn in uw prijsaanbieding.

Indien na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijk aantal punten hebben behaald, geldt dat de inschrijver welke het beste heeft gescoord op het gunningscriterium prijs voor gunning in aanmerking komt. Indien ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn zal via loting worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

6 Bijlagen

Separaat toegevoegd