



AANBESTEDINGSDOCUMENT OPENBARE EUROPESE AANBESTEDING

SKILLED SERVICEDESK

Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning,
Technisch beheer ICT en SharePoint-platform,
Procesbeheer

Copyright
© 2014 Omgevingsdienst Haaglanden
Alle rechten voorbehouden.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1-4
1.1	Omgevingsdienst Haaglanden	1-4
1.2	Definities	1-4
1.3	Aanbestedingsdocument	1-4
1.4	Scope en omvang Opdracht	1-4
1.5	Ter beschikking stelling door Opdrachtgever	1-5
1.6	Huidige ICT omgeving ODH	1-6
1.7	Out of scope	1-6
1.8	Motivering inrichting aanbesteding	1-6
1.9	Doel van de aanbesteding	1-7
2	De procedure	2-8
2.1	Planning	2-8
2.2	Communicatie	2-8
2.3	Nota van Inlichtingen	2-8
2.4	Tegenstrijdigheden	2-9
2.5	Voorbehouden voor Opdrachtgever	2-9
2.6	Toepasselijk recht en geschillen	2-10
2.7	(Reken)vergoeding	2-10
2.8	Voornemen tot gunning en “standstill” termijn	2-10
2.9	Klachtenprocedure	2-11
2.10	Varianten/alternatieven	2-11
3	Instructies Inschrijving	3-12
3.1	Indienen van de Inschrijving	3-12
3.2	Algemene Inkoopvoorwaarden ODH 2013 en concept Overeenkomst	3-12
3.3	Gestanddoeningstermijn Inschrijving	3-13
3.4	Taal	3-13
3.5	Ondertekening	3-13
3.6	Aantal Inschrijvingen	3-14
3.7	Inschrijven als onderdeel van een concern/holding	3-14
3.8	Inschrijving als Combinatie	3-14
3.9	Inschrijven als Hoofdaannemer	3-15
4	Uitsluitingsgronden	4-16
5	Geschiktheidseisen	5-18
5.1	Algemeen	5-18
5.2	Algemene geschiktheidseisen	5-18
5.3	Eisen inzake financiële en economische draagkracht	5-18
5.4	Referentie-eisen inzake de technische- en beroepsbekwaamheid	5-18
5.5	Overige minimumeisen	5-19
5.6	Overige eisen inzake de technische- en beroepsbekwaamheid	5-20
5.7	Beoordeling	5-20
6	Voorwaarden voor gunning en Gunningscriteria	6-21
6.1	Voorwaarden voor gunning	6-21
6.2	Economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI)	6-21
6.3	EMVI onderdeel kwaliteit	6-22
6.4	EMVI onderdeel prijs	6-23
7	Overige bepalingen	7-24
7.1	Verificatiegesprek	7-24
7.2	Termijnen	7-24
7.3	Voertaal	7-24

7.4	Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens.....	7-24
8	Checklist.....	8-25
Begrippenlijst.....		8-27

1 Inleiding

1.1 Omgevingsdienst Haaglanden

De Omgevingsdienst Haaglanden (afgekort ODH, hierna ook te noemen als Opdrachtgever) is een regionale uitvoeringsdienst die namens negen gemeenten en Provincie Zuid-Holland milieutaken in de regio Haaglanden uitvoert en milieuadvies geeft op het gebied van ruimtelijke ontwikkeling. De regio Haaglanden bestaat uit de gemeenten: Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. De omgevingsdienst bundelt de kennis en capaciteit van negen gemeenten en de provincie op het gebied van milieu. Bij de Aanbestedende Dienst zijn circa 230 personen werkzaam, waarvan ongeveer 50 medewerkers op ondersteunende functies. Lees meer over de organisatie van ODH op <http://omgevingsdiensthaaglanden.nl>

1.2 Definities

In dit document worden een aantal definities gebruikt welke met een hoofdletter worden geschreven en die de betekenis hebben zoals opgenomen in de begrippenlijst van dit document.

1.3 Aanbestedingsdocument

Alle informatie behorende bij onderhavige aanbesteding is opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en de bijbehorende bijlagen. Dit Aanbestedingsdocument is onder meer bedoeld om:

- de Inschrijver een beeld te geven van de aard en omvang van de Opdracht en de aanbestedingsprocedure en de te sluiten Overeenkomst;
- duidelijk te maken op welke wijze de Inschrijver zijn Inschrijving moet indienen;
- inzicht te bieden in de wijze waarop de gunning plaatsvindt.

De ondernemingen (Inschrijvers) worden hierbij uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een Inschrijving te doen met inachtneming van de voorwaarden die in dit Aanbestedingsdocument zijn geformuleerd. Alle Aanbestedingsdocumenten zijn uitsluitend via www.tenderned.nl te downloaden.

1.4 Scope en omvang Opdracht

De ODH voert een aanbestedingsprocedure uit voor de verwerving van een on-site Skilled Servicedesk. De ODH wens een Skilled Servicedesk te contracteren ten behoeve van het in stand houden en verbeteren van de geautomatiseerde informatievoorziening en de gebruikers-ondersteuning binnen ODH. De ODH wil een on-site Skilled Servicedesk omdat dit goed past bij de cultuur van de organisatie en de grootte van het bedrijf.

A. Structurele dienstverlening:

Naast 1^e lijns reactief werkplekbeheer en gebruikersondersteuning, zoals het toekennen van applicaties, wijzigen van wachtwoorden, e.d. wordt ook de 2^e lijns en 3^e lijns beheer gevraagd bij complexere verstoringen en het pro-actief beheer van de omgeving, zoals databasebeheer en capaciteitsmanagement. Ook stuurt de servicedesk uit naam van de ODH supportafdelingen aan van leveranciers op bestaande 3^e lijns support contracten bij technische verstoringen. Het platform SharePoint 2010 vormt een bedrijfskritisch onderdeel van de ICT-omgeving van de ODH. Hiervoor wordt gespecialiseerd beheer gevraagd. Tot slot behoort tot de structurele dienstverlening het mede verantwoordelijkheid dragen voor en het meewerken aan de *verbetering* van onze beheerprocessen.

B. Ondersteunende software (licenties)

Onderdeel van de Opdracht is het leveren en verder inrichten van software voor het beheren van objecten (incl. (reserveren van) facilitaire objecten, zoals auto's, fietsen en vergaderzalen), het ondersteunen van de beheerprocessen (best practices BiSL en ITIL) en het monitoren van de infrastructuur.

Op dit moment gebruikt de ODH Topdesk voor de CMDB en procesondersteuning en is Kaseya in gebruik voor monitoring. Wederom Topdesk inzetten is geprefereerd omdat de ODH dan geen desinvestering heeft op de opgebouwde kennis en proceshistorie. Het staat de leverancier vrij om een ander voorstel te doen, waarbij de beperkt bestaande data geconverteerd wordt. Inrichting in SharePoint behoort bv. tot de mogelijkheden.

C. Eenmalige dienstverlening:

Op dit moment wordt de dienstverlening verzorgd door een externe leverancier. De werkzaamheden in het kader van de overdracht van de huidige leverancier naar de uiteindelijk gegunde leverancier en de initiële inrichting van de processen en de software vallen onder de Opdracht. De geplande datum waarop de Skilled Servicedesk volledig operationeel moet zijn, is 1 juni 2014.

Voor een uitgebreide omschrijving van de Opdracht verwijzen wij u graag naar **bijlage W Programma van Eisen en Wensen**.

Het doel is het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor maximaal een periode van vier jaar. De geschatte waarde van de Opdracht m.b.t. de structurele dienstverlening bedraagt jaarlijks circa € 225.000,00 exclusief BTW. Er geldt geen afnamegarantie en inschrijvers kunnen aan deze geschatte waarde geen rechten ontleen.

Additioneel is het mogelijk dat op basis van projecten of meerwerk medewerkers van de Opdrachtnemer worden ingezet voor aanvullende activiteiten. Voor werkzaamheden buiten de kantooruren en buiten het regulier beheer vragen we de tariefstelling voor de verschillende in te zetten rollen. Additionele werkzaamheden worden middels een wijzigingsprocedure op het contract aangevraagd bij de Leverancier. Na een akkoord op de daaropvolgende prijsopgave van de Leverancier zal de wijziging worden ingepland.

1.5 Ter beschikking stelling door Opdrachtgever

Bij de uitvoering van deze Opdracht stelt de Opdrachtgever de volgende zaken ter beschikking:

- werkplekken inclusief laptop en telefoon conform de werkplekstandaarden van de Opdrachtgever
- beschrijvingen eigen processen op basis van BiSL en ITIL

Opdrachtnemer zal samen met de facilitaire medewerker van Opdrachtgever en eventueel met de functioneel beheerder van Opdrachtgever de kamer van de Servicedesk bemannen. Deze kamer bevat 4 werkplekken.

Opdrachtgever verzorgt het functioneel beheer.

1.6 Huidige ICT omgeving ODH

De omgeving van de ODH bestaat op dit moment uit:

- Werkplekken op basis van dockingstations met laptops uitgerust met Windows 7 Professional
- Mobiele Telefonie met een beperkte set van mobiele telefoons
- Enkele vaste telefoons op basis van Vodafone Onenet
- Gevirtualiseerde Windows server omgevingen(VM Ware/Windows (WMWare vSphere 5.1, Windows Server 2008 R2)
- Gecentraliseerde storage op basis van NetAPP FAS2240-2 en FAS222220 controllers en DS4243 Diskshelvs
- Netwerk op basis van Cisco hardware
- Server en desktohardware op basis van Dell Hardware
- Multi-functionals van OCE
- Kantoorautomatisering op basis van Microsoft Office
- Diverse back-office systemen. (Zie voor een functioneel begrip de doel architectuur)
- Een gevirtualiseerde acceptatie omgeving voor het primair proces.
- Deployment van software en updates binnen de organisatie met behulp van Infracontrol Prism Deploy
- Monitoring op dit moment met behulp van Kaseya
- CMDB, ondersteuning beheer en facilitaire ondersteuning met behulp van Topdesk.

Zie **bijlage Y** voor een compleet overzicht van de beheerobjecten. Dit voorjaar wordt een off-site backup faciliteit gerealiseerd. Deze zal deel uitmaken van de te beheren objecten.

Op dit moment wordt voor de ondersteuning van de servicedesk de software Topdesk en Kaseya als dienst van de huidige leverancier afgenomen. De ODH heeft een voorkeur voor aanschaf van de software boven op huur van de software.

1.7 Out of scope

Onderstaande elementen maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Dat betreft de aanschaf van:

- hardware van de devices/werkstations
- telefoonlijnen en telefonie abonnementen (wel de ondersteuning hierop)
- multifunctionals en AV middelen
- server hardware en software

1.8 Motivering inrichting aanbesteding

Deze Opdracht wordt in één keer aanbesteed op basis van een Openbare Europese aanbesteding.

De Opdracht is als één geheel in de markt gezet omdat:

- deze een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de Opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben om de reden dat deze Opdracht integraal uit gevoerd dient te worden.
- alsmede de concurrentie niet merkbaar wordt beperkt om reden dat de aard en omvang van deze Opdracht het niet toelaat.

Tevens is de positie van het MKB bij bovenstaande uitgangspunten zorgvuldig overwogen.

De Opdracht is niet in percelen opgedeeld omdat:

- de gevraagde expertise(s) in deze markt binnen één onderneming aanwezig zijn om reden dat deze Opdracht een integrale benadering vereist.
- alsmede de concurrentie niet merkbaar wordt beperkt om reden dat voldoende marktpartijen deze dienstverlening kunnen aanbieden.

De Opdracht wordt gegund op basis van Economisch Meest Voordelige Aanbieding (EMVI).

1.9 Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor initieel twee jaar met de optie van verlening van twee maal één jaar. De Opdrachten onder deze Overeenkomst worden verstrekt volgens de voorwaarden zoals die zijn opgenomen in de concept Overeenkomst.

2 De procedure

2.1 Planning

Voor het aanbestedingstraject wordt onderstaande planning aangehouden. De termijnen voor het indienen van vragen en voor het indienen van de Inschrijvingen zijn fatale termijnen. De overige genoemde termijnen zijn indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Omschrijving	Door:	(uiterste) datum:
Publicatie op Tendered	Opdrachtgever	21 februari 2014
1e Mogelijkheid tot stellen vragen	Inschrijver	14 maart 2014
Verzenden Nota van Inlichtingen 1	Opdrachtgever	21 maart 2014
2e Mogelijkheid tot stellen vragen	Inschrijver	31 maart 2014
Verzenden Nota van Inlichtingen 2	Opdrachtgever	4 april 2014
Indienen Inschrijving	Inschrijver	11 april 2014 (15:00 uur)
Opening tijdig ontvangen Inschrijvingen	Opdrachtgever	14 april 2014 (10.00 uur)
Verificatiemeeting (optioneel)	Opdrachtgever / Inschrijver	28 april 2014
Bericht voornemen tot Gunning	Opdrachtgever	30 april 2014
Bericht definitieve Gunning	Opdrachtgever	21 mei 2014
Streefdatum ondertekening Overeenkomst	Opdrachtgever / Inschrijver	26 mei 2014
Streefdatum aanvang Opdracht	Inschrijver	1 juni 2014

2.2 Communicatie

Communicatie in het kader van deze aanbesteding kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden via het inkoopteam. U gebruikt hiervoor het e-mailadres inkoop@odh.nl. Het is de Inschrijver tijdens de aanbestedingsprocedure nadrukkelijk verboden - op welke manier dan ook - inzake de aanbesteding contact te hebben met één van de leden van het inkoopteam.

2.3 Nota van Inlichtingen

Geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over het Beschrijvend document en de bijlagen. Dit kan uitsluitend per e-mail, tot en met 31 maart 2014, op het e-mailadres inkoop@odh.nl onder vermelding van "vragen Openbare Europese aanbesteding Skilled Servicedesk". Nieuwe vragen die na het verzenden van de tweede Nota van Inlichtingen worden ontvangen, worden door Opdrachtgever niet meer beantwoord.

Zie bijlage Nvl voor de wijze waarop de vragen dienen te worden aangeleverd. De vragen worden geanonimiseerd en verstuurd naar alle geïnteresseerden via Tendered. Er volgt automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is op www.tendered.nl. Opdrachtgever zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op Tendered.

2.4 Tegenstrijdigheden

Dit Beschrijvend document met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Opdrachtgever verwacht van de Inschrijvers een proactieve houding. Dit betekent dat indien de Inschrijver onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurefouten en/of onvolkomenheden tegenkomt, het inkoopteam van de ODH hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 31 maart, op de hoogte dient te stellen via het e-mailadres: inkoop@odh.nl.

Inschrijvers die voorafgaand aan de datum voor het stellen van vragen niet klagen over onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurefouten en/of onvolkomenheden, doen afstand van hun recht om tegen die onregelmatigheden op te komen, althans hebben zij dat recht verwerkt.

2.5 Voorbehouden voor Opdrachtgever

Voorbehoud tot gunning over te gaan

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het gehele of een gedeelte van het aanbestedingstraject tijdelijk of definitief te stoppen.

Voorbehoud in geval van onjuiste/onvolledige informatie

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Als tijdens de aanbestedingsprocedure blijkt dat door Inschrijver onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt en/of Inschrijver hetgeen door Inschrijver is aangeboden niet kan nakomen, wordt Inschrijver van verdere deelname uitgesloten.

Voorbehoud tot verzoek om nadere toelichting

Indien een Inschrijving onduidelijkheden bevat kan opdrachtgever verzoeken om een nadere toelichting op de Inschrijving. Deze toelichting heeft tot doel het door de Inschrijver aangeboden nader te concretiseren teneinde een duidelijker beeld te verschaffen omtrent hetgeen Inschrijver heeft aangeboden. Deze nadere toelichting mag nimmer een wijziging van de Inschrijving inhouden.

Voorbehoud tot herstel

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen. Opdrachtgever heeft geen verplichting om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen. Inschrijvers kunnen hier dan ook geen rechten aan ontleen.

Indien er een termijn wordt gesteld waarbinnen het eenvoudig te verklaren en te herstellen gebrek moet worden hersteld, dan dient deze binnen de door de Opdrachtgever gestelde termijn ter beschikking te worden gesteld. Het niet tijdig opleveren van het gevraagde zal tot uitsluiting van de Inschrijver leiden.

Voorbehoud in geval van staking van de bedrijfsactiviteit of faillissement

Indien de Inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure (tussen de aanbesteding en gunning) aangeeft dat hij zijn voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor zijn Inschrijving om die reden niet verder te beoordelen en van verlening van de Opdracht uit te sluiten.

Indien de Inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure (tussen de aanbesteding en gunning) failliet wordt verklaard of in surseance van betaling wordt gesteld, behoudt het Opdrachtgever zich het recht voor zijn Inschrijving om die reden niet verder te beoordelen en van verlening van de Opdracht uit te sluiten.

Voorbehoud tot het voeren van een verificatievergadering

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met de hoogst geëindigde Inschrijver een verificatievergadering te voeren voordat voorlopige gunning plaatsvindt. Blijkt tijdens de verificatievergadering dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, of dat de partij niet voldoet aan de gestelde eisen, zal de Inschrijver alsnog afvallen en wordt de procedure voortgezet met de partij die in de rangorde als tweede geëindigd is.

2.6 Toepasselijk recht en geschillen

Op de aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Inschrijving of de aanbesteding mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter in het arrondissement 's-Gravenhage worden beslecht. Deze Aanbestedingsdocumenten kunnen niet worden gezien als een aanbod in de zin van Art. 6:217 BW.

2.7 (Reken)vergoeding

Aan het verkrijgen van dit Beschrijvend document zijn voor de Inschrijvers geen kosten verbonden. Inschrijvers hebben geen recht op (reken)vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding.

Inschrijvers hebben in het geval zij (voortijdig) uitgesloten worden van de aanbestedingsprocedure geen enkele aanspraak op schadevergoeding van welke aard dan ook, vergoeding van inschrijvingskosten, verlies aan referentie of gedeerde winst welke in het kader van deze aanbesteding zijn of worden gemaakt.

2.8 Voornemen tot gunning en “standstill” termijn

Nadat de beoordeling heeft plaatsgevonden, zal het gunningvoorstel worden voorgelegd aan het bestuur van de ODH. Na formeel akkoord worden de Inschrijvers schriftelijk (per brief en per e-mail) geïnformeerd over het voornemen tot gunning. De Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor de Opdracht krijgen hiervan ook schriftelijk en gemotiveerd bericht. Iedere belanghebbende Inschrijver kan over de afwijzing bij Opdrachtgever nadere informatie inwinnen.

Iedere belanghebbende die het niet met de beslissing eens is, dient -op straffe van verval van het recht daartoe- binnen maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van de hiervoor bedoelde e-mail een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank in 's-Gravenhage.

Opdrachtgever zal een Opdracht op basis van een voornemen tot gunning niet eerder definitief gunnen dan nadat een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning is verstreken. Indien binnen 20 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning een voorlopige voorziening bij de voorzieningenrechter in 's-Gravenhage aanhangig is gemaakt tegen het voornemen tot gunning, kan Opdrachtgever besluiten om niet over te gaan tot gunning van de Opdracht voordat in eerste instantie vonnis is gewezen.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Inschrijver zich er mee akkoord dat, indien één van de andere Inschrijvers een voorlopige voorziening heeft ingesteld tegen het voornemen tot gunning en Inschrijver eveneens een voorlopige voorziening daartegen wenst, zij zal vorderen zich te mogen voegen of te mogen tussenkomen in de reeds aanhangig gemaakte procedure.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de dagvaarding door te sturen aan de andere partijen zodat zij kunnen bepalen of ze willen voegen of tussenkomen.

2.9 Klachtenprocedure

- Indien u bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) de onderhavige aanbestedingsprocedure dan kunt u dit aangeven tijdens de Nota van Inlichtingen. Mocht u na ontvangst van de Nota van Inlichtingen (nog steeds) een bezwaar hebben, dan kunt u een klacht indienen bij het interne klachtenmeldpunt aanbesteden van ODH. Hiervoor kunt u het klachtenformulier gebruiken.
- Klachten moeten per e-mail worden ingediend bij het Klachtenmeldpunt aanbesteden ODH. Het e-mailadres is: inkoop@odh.nl .
- U moet onder meer duidelijk aangeven waarover de klacht gaat en hoe volgens u het knelpunt opgelost kan worden. De klacht moet bovendien voorzien zijn van (i) dagtekening, (ii) naam indiener, (iii) adres indiener, (iv) e-mailadres indiener, en (v) kenmerk en titel van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
- ODH bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
- ODH registreert alle gegevens betreffende de klacht op een daartoe aangemaakt overzicht. .
- De klachtbehandelaar is niet betrokken bij de betreffende aanbesteding waarover wordt geklaagd.

2.10 Varianten/alternatieven

Indien en voor zover in de Aanbestedingsdocumenten merk en/of normeringen voorkomen dient u hiervoor te lezen “of daaraan gelijkwaardig”.

Behoudens deze gevallen is het indienen van varianten en/of alternatieve inschrijvingen niet toegestaan.

3 Instructies Inschrijving

3.1 Indienen van de Inschrijving

De Inschrijving dient rechtsgeldig te zijn ondertekend en dient in drievoud te worden aangeleverd, inclusief een CD-rom of datastick met de gehele beschrijving. Eén origineel exemplaar, dat is gemerkt als 'origineel' en twee kopieën, welke zijn gemerkt als 'kopie'. Indien de Inschrijvingen onderling verschillen, is de originele Inschrijving leidend. Alle exemplaren moeten in een gesloten enveloppe of doos worden gezonden aan/afgeleverd bij:

Omgevingsdienst Haaglanden
T.a.v. de heer M.P. van Berkel
Zuid-Hollandplein 1
2596 AW Den Haag

U dient op de enveloppe van de Inschrijving in de linkerbovenhoek te vermelden: **“NIET OPENEN, Aanbesteding Skilled Servicedesk”**

Per e-mail, telefax of ander elektronisch medium ingediende Inschrijvingen worden niet geaccepteerd. De enveloppe waarmee u de Inschrijving indient, mag niet bij andere van u afkomstige stukken worden ingesloten. Noch mogen andere stukken die niet tot de Inschrijving behoren in de enveloppe worden ingesloten.

Uw Inschrijving dient uiterlijk op 11 april 2014 (15.00 uur) uur ontvangen te zijn door de Omgevingsdienst Haaglanden. Het niet op dit tijdstip ontvangen zijn van uw Inschrijving leidt tot ongeldigheid. Per telefax en/of per e-mail ingediende Inschrijvingen worden niet geaccepteerd. Het risico van vertraging tijdens de (post-)verzending en/of door onjuiste c.q. onvolledige adressering is geheel voor rekening van de Inschrijver. Inschrijvingen die na de aangegeven sluitingsdatum en -tijdstip ontvangen worden, worden NIET in behandeling genomen. Iedere Inschrijver ontvangt een ontvangstbewijs met daarop de datum en tijdstip van het indienen van de inschrijving.

Ontvangen Inschrijvingen worden ongeopend bewaard tot op het tijdstip van de opening. De opening, dat geschiedt door twee medewerkers van OHD, vindt plaats na het verstrijken van de uiterste datum en tijdstip van indiening. De opening is op 14 april om 10.00 uur en is niet toegankelijk voor Inschrijvers. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt. Inschrijvingen worden niet geretourneerd.

3.2 Algemene Inkoopvoorwaarden ODH 2013 en concept Overeenkomst

Op deze aanbesteding zijn, aangezien algemene branchevoorwaarden ontbreken, de Algemene Inkoopvoorwaarden ODH 2013, hierna te noemen: “AIV ODH” van toepassing. Deze AIV ODH zijn bijgesloten.

Tijdens de Nota van Inlichtingen is het mogelijk tekstvoorstellen ten aanzien van de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden 2013 te doen voor de onderdelen in de Overeenkomst waarmee niet (direct) kan worden ingestemd. Opmerkingen met tekstvoorstellen dienen tegelijk met de vragen, uiterlijk 31 maart 2014 te worden aangeleverd. Opdrachtgever heeft niet de plicht deze voorstellen over te nemen in de Overeenkomst.

Uiterlijk op 4 april 2014 zal Opdrachtgever in de Nota van Inlichtingen aan alle Inschrijvers bekendmaken op welke punten en op welke wijze de Overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens het uitgangspunt voor Inschrijving.

De concept Overeenkomst (zoals deze na de vragenronde Inschrijver is vastgesteld) en de AIV ODH dienen bij Inschrijving door Inschrijvers geheel en zonder voorbehoud te worden geaccepteerd. Indien een Inschrijver deze niet geheel accepteert, leidt dit tot ongeldigheid van zijn Inschrijving en zal de Inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten.

Leverings-, betalings- en andere voorwaarden van Inschrijvers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

De Opdracht wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd Overeenkomstig de volgende rangorde van documenten:

1. de Overeenkomst
2. schriftelijke werkafspraken
3. de offerte aanvraag Skilled Servicedesk
4. de algemene inkoopvoorwaarden van de ODH
5. de offerte van de leverancier

Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde.

3.3 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

De Inschrijving dient een minimale geldigheid te hebben van 90 dagen na de uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen. Tijdens die periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien tegen het voornemen tot gunning tijdig een voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 20 kalenderdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg is beslist, voor zover deze termijn later eindigt dan de periode in de eerste volzin.

3.4 Taal

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding in zowel woord als geschrift dient in de Nederlandse taal te geschieden.

3.5 Ondertekening

De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Dit is het geval als het getekend is door een functionaris die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister (in Nederland: Kamer van Koophandel) bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen. Het bewijs van Inschrijving dient op het moment van Inschrijving maximaal zes maanden oud te zijn.

Indien een andere persoon binnen de organisatie dan genoemd in het beroeps/handelsregister tekent, dient een verklaring van volmacht bijgevoegd te worden. De volmacht dient ondertekend te zijn door de persoon die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister bevoegd is de onderneming te vertegenwoordigen en te binden.

Indien de ondertekening niet rechtsgeldig is, wordt de Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking. De winnende Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende dienst dit uittreksel binnen **zeven dagen** te overleggen.

3.6 Aantal Inschrijvingen

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig, hetzij in Combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen, hetzij als Hoofdaannemer) op deze aanbesteding inschrijven.

Van rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) kan niet meer dan één rechtspersoon inschrijven. Dit lijdt uitzondering indien sprake is van meerdere ondernemingen die onderdeel uitmaken van hetzelfde concern dan wel van dochterondernemingen en zij zich afzonderlijk inschrijven op deze aanbesteding, ieder van die ondernemingen afzonderlijk schriftelijk verklaart dat zijn Inschrijving in zelfstandigheid, met inachtneming van vertrouwelijkheid en zonder enig overleg met andere Inschrijvers tot stand is gekomen. Deze verklaring, die eveneens rechtsgeldig dient te zijn ondertekend dient op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst te worden overgelegd. Indien de Aanbestedende Dienst constateert dat er is ingeschreven in strijd met deze eis, dan zijn alle betrokken Inschrijvingen van het betreffende concern dan wel de dochtermaatschappijen ongeldig.

3.7 Inschrijven als onderdeel van een concern/holding

Indien een Inschrijver die onderdeel uitmaakt van een holding of concern een beroep doet op de geconsolideerde balans daarvan voor de financiële draagkracht dan dient de holding of het concern op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst een **garantverklaring** in te leveren.

De holding of concern stelt zich bij gunning van de Opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant voor de nakoming van de Overeenkomst en de uit de rechtshandelingen van Inschrijver voortvloeiende schulden (in geval van een holding, conform het bepaalde in artikel 2:403 sub f BW).

3.8 Inschrijving als Combinatie

Inschrijven als Combinatie is toegestaan. In geval van een Combinatie dient ieder van de combinanten de in bijlage **EV Uniforme Eigen Verklaring** in te vullen en bij de Inschrijving in te dienen.

Ieder van de combinanten dient zelfstandig te verklaren dat geen van de in hoofdstuk 5 genoemde uitsluitingsgronden op hem van toepassing is. Voorts geldt dat aan elke minimumeis ten aanzien van de selectie minimaal één combinant dient te voldoen.

Indien de Overeenkomst wordt gegund aan een Combinatie dan dient bij voorlopige gunning op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst de bijlage MA4 **combinatieverklaring** ingediend te worden, waarbij tevens wordt aangegeven welk onderdeel van de Opdracht door welke combinant wordt uitgevoerd.

Inschrijvers die in Combinatie inschrijven zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Bij gunning aan de Combinatie dient de Combinatie een rechtsvorm aan te nemen, waarbij ieder van de deelnemers hoofdelijk aansprakelijk is voor alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De Combinatie geldt als één Inschrijver. Na Inschrijving kan de Combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de Overeenkomst hier mogelijkheden toe biedt.

3.9 Inschrijven als Hoofdaannemer

Er is sprake van Hoofd/Onderaanneming indien Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere Onderaannemers wenst in te zetten. Inschrijver is, indien hem de Opdracht wordt gegund, de enige contractspartij van de Aanbestedende Dienst.

Inschrijven als Hoofdaannemer is toegestaan. De Hoofdaannemer dient in dat geval de bijlage **EV Uniforme Eigen Verklaring** in te vullen en bij de Inschrijving in te dienen, waarbij tevens expliciet dient te worden aangegeven dat er beroep op een Derde wordt gedaan.

In geval van Hoofd/Onderaanneming dient alleen de Hoofdaannemer aan de gestelde eisen te voldoen en de gevraagde gegevens over te leggen. De Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst de bijlage **MA 3 Verklaring Onderaanneming** te verstrekken.

Indien de Hoofdaannemer een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van de Onderaannemer dient op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst tevens de bijlage **MF-MT 6 Verklaring beroep op bekwaamheid derden** ingeleverd te worden.

De Hoofdaannemer kan na gunning niet meer wisselen van Onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan, tenzij de Overeenkomst hier mogelijkheden toe biedt.

4 Uitsluitingsgronden

De Inschrijver dient bij de Inschrijving de door de Aanbestedende Dienst beschikbaar gestelde Eigen Verklaring (**Bijlage EV Eigen verklaring aanbestedingen**) in te dienen waarbij de Inschrijver te kennen geeft dat de aangegeven verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn. Ten behoeve van deze Opdracht zijn door de Aanbestedende Dienst in § 3 van deze bijlage de navolgende facultatieve uitsluitingsgronden aangekruist:

Aan te kruisen door de aanbestedende dienst

3 Facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel⁴

(aanbestedende dienst kruist, indien hij uitsluitingsgronden op deze aanbesteding van toepassing heeft verklaard, de desbetreffende uitsluitingsgronden aan)

De aanbestedende dienst dient, indien hij facultatieve uitsluitingsgronden stelt, aan te geven welke facultatieve uitsluitingsgronden bij de betreffende aanbesteding van toepassing zijn. De aanbestedende dienst kan er ook voor kiezen om geen facultatieve uitsluitingsgronden te stellen. In dat geval hoeft de aanbestedende dienst niets in te vullen bij punt 3. Indien de aanbestedende dienst wel facultatieve uitsluitingsgronden stelt, moet hij per aanbesteding afwegen of het relevant en proportioneel is om de facultatieve uitsluitingsgronden te stellen.

- 3.1 zijn onderneming niet verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden niet zijn gestaakt, jegens hem geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord geldt, en zijn onderneming niet verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving;
- 3.2 tegen zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak is gedaan op grond van overtreding van op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving wegens overtreding van een voor hem relevante beroeps gedragsregel;

In de Gids proportionaliteit wordt in de tekst bij voorschrift 3.5A, dat ziet op de facultatieve uitsluitingsgronden, aangegeven dat de facultatieve uitsluitingsgrond van het begaan van een ernstige fout in de uitoefening van het beroep een open norm is die voor meerdere uitleg vatbaar is en daardoor lastig is toe te passen. Vervolgens wordt aangegeven dat daarom zeer restrictief moet worden omgegaan met het stellen van deze uitsluitingsgrond.

- 3.3 zijn onderneming, of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving in de uitoefening van zijn beroep niet een ernstige fout heeft begaan;
- 3.4 zijn onderneming heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen;

Op basis van het verstrekken van foutieve of onvolledige inlichtingen in het kader van deze aanbesteding mag de aanbestedende dienst een onderneming uitsluiten in een lopende aanbestedingsprocedure. Onder inlichtingen die verstrekt worden in het kader van aanbestedingsprocedures, zoals bedoeld in punt 3.5, valt alle informatie die door de aanbestedende dienst verlangd wordt in het kader van de aanbesteding.

- 3.5 zijn onderneming, bij het verstrekken van inlichtingen die door de aanbestedende dienst van hem waren verlangd in het kader van aanbestedingsprocedures, zich niet in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen of zijn onderneming deze inlichtingen niet, of niet volledig heeft verstrekt.

De Inschrijver dient voorts bij de Inschrijving in de door de Aanbestedende Dienst beschikbaar gestelde eigen verklaring aanbesteding (**Bijlage EV Eigen verklaring aanbestedingen**) aan te geven dat de Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot de:

- financiële en economische draagkracht;
- technische- en beroepsbekwaamheid;
- of bij het voldoen aan bovengenoemde geschiktheidseisen een beroep op een derde wordt gedaan. Zo ja, dan dient in de eigen verklaring aangegeven/toegelicht te worden.

De Aanbestedende Dienst sluit iedere Inschrijver of bestuurder uit jegens wie een of meerdere van de verplichte uitsluitingsgronden en/of facultatieve uitsluitingsgronden is geconstateerd.

De Aanbestedende Dienst kan op grond van artikel 2.88 van de Aanbestedingswet afzien van de hiervoor weergegeven uitsluitingsgronden:

- om dwingende reden van algemeen belang;
- indien de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst voldoende maatregelen heeft genomen om het geschonden vertrouwen te herstellen;
- indien naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst uitsluiting niet proportioneel is met het oog op de tijd die verstreken is sinds de veroordeling en gelet op het voorwerp van de Opdracht.

De winnende Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende dienst het document Gedragsverklaring Aanbesteden ¹ document binnen **zeven dagen** te overleggen.

¹ Inschrijver dient dit document tijdig aan te vragen, aangezien het verkrijgen van dit documenten circa 8 weken kan duren.

5 Geschiktheidseisen

5.1 Algemeen

Voor de Opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijver die, naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot beroepsbekwaamheid, de technische bekwaamheid, financiële en economische draagkracht en overige minimumeisen.

5.2 Algemene geschiktheidseisen

De Inschrijver dient bij de Inschrijving algemene bedrijfsinformatie te verstrekken met betrekking tot onder meer zijn onderneming, op welk perceel en in welke hoedanigheid wordt ingeschreven. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van de bijlage **MA 1 Inschrijfformulier**.

De winnende Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht door alle leidinggevende vertegenwoordigers van de winnende Inschrijver die de contacten onderhouden met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van de bijlage **MA 2 Verklaring Nederlandse taal**.

5.3 Eisen inzake financiële en economische draagkracht

De winnende Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst aan te tonen dat hij beschikt over een bedrijfs en/of aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB) met een dekking van minimaal € 1.000.000,00, dan wel bereid te zijn bij gunning deze verzekering af te sluiten. Indien er een concernpolis wordt overlegd, dan dient duidelijk te zijn dat de Inschrijver is meeverzekerd. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van bijlage **MF 2 Verklaring aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB)**.

Als de Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een Derde (bijvoorbeeld moedermaatschappij, Onderaannemer of combinant) dan moet de Inschrijver op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst aangeven met betrekking tot welke eis(en) de Inschrijver zich op de draagkracht van de Derde beroept, alsmede tot welk deel (of welke delen) van de Opdracht. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van bijlage **MF-MT 6 Verklaring beroep op bekwaamheid derden**.

Indien Inschrijver om gegronde redenen niet in staat is de door de Aanbestedende Dienst gevraagde financiële gegevens over te leggen dient hij uiterlijk op de uiterste termijn voor het indienen van vragen en opmerkingen over dit Aanbestedingsdocument ten behoeve van de (eerste) Nota van Inlichtingen, met opgave van redenen te verzoeken zijn economische en financiële draagkracht aan te tonen met andere bescheiden die de Aanbestedende Dienst geschikt acht.

5.4 Referentie-eisen inzake de technische- en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient door middel van referenties van vergelijkbare Opdrachten aan te tonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de gevraagde kerncompetenties van deze Opdracht.

Met vergelijkbare Opdrachten wordt bedoeld, Opdrachten waaruit ervaring blijkt met de in de tabel hieronder genoemde kerncompetenties.

Gevraagde kerncompetenties	Referentieproject
1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van dienstverlening betreffende werkplekbeheer, technisch beheer ICT-omgeving en procesbeheer	MT-1.1
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van dienstverlening betreffende SharePoint-platform beheer	MT-1.2
3. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met de levering, installatie en inrichting van ondersteunende software ten behoeve van de gevraagde dienstverlening	MT-1.3
4. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het overnemen en in beheer nemen van een on-site servicedesk	MT-1.4

Voor iedere genoemde kerncompetentie dient de Inschrijver één referentie over te leggen. Eenzelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties worden gebruikt.

Met betrekking tot de referenties geldt dat de Aanbestedende Dienst alléén referentieprojecten in beschouwing neemt als de hoedanigheid van de Inschrijver bij deze Opdracht, zijnde als zelfstandige Inschrijver, Hoofdaannemer of combinant, overeenkomt met respectievelijk dezelfde hoedanigheid heeft bij de referentieprojecten

Ten aanzien van de referenties geldt dat deze alleen geaccepteerd worden voor zover deze vergezeld gaan van een getekende tevredenheidsverklaring die is afgegeven door de Opdrachtgever van het betreffende referentieproject. Uit de tevredenheidsverklaring dient te volgen dat het referentiewerk volgens de regels der kunst is uitgevoerd en tot een goed einde is gebracht. Dat betekent dat het werk in ieder geval vakkundig, tijdig en op regelmatige wijze uitgevoerd moet zijn.

Referentieprojecten die niet vergezeld gaan van een bijbehorende tevredenheidsverklaring, dan wel vergezeld gaan van een tevredenheidsverklaring die niet aan bovengenoemde eisen voldoet, worden ter zijde gelegd.

5.5 Overige minimumeisen

- indien de Inschrijver bij een referentieproject een beroep doet op de bekwaamheid van een combinant/Derde, dan dient de Inschrijver de beschikbaarheid van de desbetreffende combinant/Derde aan te tonen door gebruik te maken van bijlage **MF-MT 6 Verklaring beroep op bekwaamheid derden**;
- voor elk van de referenties geldt voorts dat de Opdracht moet zijn voltooid op een moment gelegen vanaf januari 2011 (maximaal 3 jaar geleden) tot en met het moment van de sluitingsdatum van de Inschrijving;
- voor het verstrekken van de gevraagde gegevens betreffende de referenties dienen de bijlagen **Referentieverklaring 1, Referentieverklaring 2, Referentieverklaring 3 en Referentieverklaring 4** te worden gehanteerd;

5.6 Overige eisen inzake de technische- en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver moet beschikken over een geldig kwaliteitssysteem waarmee de Inschrijver aantoont dat de interne en externe kwaliteits-, arbo en milieuzorg voor zijn werkzaamheden zijn gewaarborgd. Dit kan in ieder geval worden aangetoond door middel van overlegging van een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2008 of gelijkwaardig. Hierbij geldt dat de winnende Inschrijver op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst, indien zijn organisatie:

- ISO 9001:2008 gecertificeerd is, de winnende Inschrijver een kopie van het meest recente certificaat dient in te dienen;
- niet ISO 9001:2008 gecertificeerd is, de winnende Inschrijver de bijlage **MT 2 Verklaring kwaliteitsmanagementsysteem** dient in te dienen.

De Inschrijver moet beschikken over een geldig milieuzorgsysteem waarmee de Inschrijver aantoont dat de interne en externe milieuzorg voor zijn werkzaamheden zijn gewaarborgd. Dit kan in ieder geval worden aangetoond door middel van overlegging van een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm ISO 14001 of gelijkwaardig. Hierbij geldt dat de winnende Inschrijver op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst, indien zijn organisatie:

- ISO 14001 gecertificeerd is, de winnende Inschrijver een kopie van het meest recente certificaat dient in te dienen;
- niet ISO 14001 gecertificeerd is, de winnende Inschrijver hij de bijlage **MT 3 Verklaring milieumanagementsysteem** dient in te dienen.

Als de winnende Inschrijver zich beroept op de technische- en beroepsbekwaamheid van een Derde (bijvoorbeeld moedermaatschappij, Onderaannemer of combinant) dan moet de winnende Inschrijver op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst aangeven met betrekking tot welke eis(en) de winnende Inschrijver zich op de bekwaamheid van de Derde beroept, alsmede tot welk deel (of welke delen) van de Opdracht. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van bijlage MF-MT 6 **Verklaring beroep op bekwaamheid derden**.

5.7 Beoordeling

Voor de Opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijver die, naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot:

- financiële en economische draagkracht;
- de technische- en beroepsbekwaamheid en overige minimumeisen;

6 Voorwaarden voor gunning en Gunningscriteria

6.1 Voorwaarden voor gunning

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die:

- a. jegens wie zich geen uitsluitingsgronden voordoen;
- b. èn die niet is uitgesloten wegens het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en uitvoeringsvoorwaarden;
- c. èn die onvoorwaardelijk instemt met de voorwaarden voor gunning;
- d. èn die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend.

De Inschrijver dient bij de Inschrijving te bevestigen dat hij akkoord gaat met een aantal algemene eisen. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van de **Bijlage GA 1 Algemene Eisen**.

Inschrijver dient in te stemmen met de (laatste versie van de) Overeenkomst. Indien uit de Inschrijving blijkt dat wordt afgeweken van de voorwaarden uit de Overeenkomst - ook al heeft Inschrijver in Bijlage **GA 1 Algemene eisen** bevestigend beantwoord - dan is zijn Inschrijving ongeldig.

De Inschrijver dient per onderdeel te bevestigen dat hij kan voldoen aan de eisen van het Programma van Eisen en Wensen van de Aanbestedende Dienst. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van de **Bijlage GA 1 Algemene eisen**.

6.2 Economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI)

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI) heeft ingediend. Hierbij zijn maximaal 1.000 punten te behalen op de navolgende (sub)criteria:

Bijlagen	Onderdeel	sub-criteria	Sub-weging	Punten
PB	Prijs	A. Structurele dienstverlening B. Ondersteunende software C. Eenmalige dienstverlening	n.v.t.	300
PVE	Kwaliteit			700
		Wens 1: Beschikbaarheid en bekwaamheid medewerkers	150	
		Wens 2: Inrichting van de structurele dienstverlening	200	
		Wens 3: Mogelijkheden ondersteunende software	50	
		Wens 4: Aanpak migratie en overdracht	150	
		Wens 5: Ervaring bij vergelijkbare organisaties in relatie tot deze Opdracht	50	
		Wens 6: Kennis van vergelijkbare ICT-omgeving in relatie tot deze Opdracht	50	
		Wens 7: Snelheid van oplossen van verstoringen	50	
TOTAAL				1000

De Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald is de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. Indien gunning plaatsvindt wordt de Opdracht aan deze Inschrijver gegund.

Bij gelijke score, vindt er een loting plaats. De desbetreffende Inschrijvers worden er tijdig van in kennis gesteld, dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden. Zij zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde tegenwoordig te zijn.

In een beoordelingsvergadering wordt op basis van het gewogen gemiddelde de eindscore per gunningscriterium per Inschrijver bepaald. Voor de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld, minimaal bestaande uit technisch-inhoudelijk deskundigen en een aanbestedingsdeskundige.

6.3 EMVI onderdeel kwaliteit

De toe te kennen scores zijn in onderstaande tabel uitgewerkt.

Zeven wensen zijn open vragen en die worden inhoudelijk beoordeeld op basis van onderstaande richtlijnen. Het beoordelingsteam scoort de antwoorden van de Inschrijvers aan de hand van een zes (6) puntschaal:

- 10 – uitstekend
- 8 – goed
- 5 – voldoende
- 3 – matig
- 1 – slecht
- 0 – geen antwoord

Toelichting op de zes (6) puntschaal:

Uitstekend: Indien het antwoord voldoet aan het criterium goed waarbij alle kernpunten én het antwoord van de Inschrijver zich onderscheid doordat het antwoord toegevoegde waarde biedt voor de Opdrachtgever doordat het verder gaat dan het gevraagde in dit bestek.

Goed: Alle kernpunten zijn behandeld in het antwoord. Uit het antwoord blijkt dat bij de aangeboden uitvoering van de dienstverlening specifiek is ingevuld voor de Opdrachtgever en deze uitwerking van een behoorlijk niveau is.

Voldoende: Alle kernpunten zijn behandeld in het antwoord. Uit het antwoord blijkt dat bij de uitvoering van de dienstverlening nauwelijks specifiek is ingevuld voor de Opdrachtgever en/of deze uitwerking is niet van een behoorlijk niveau.

Matig: Niet alle kernpunten zijn behandeld in het antwoord. Uit het antwoord blijkt dat bij de aangeboden uitvoering van de dienstverlening nauwelijks is ingevuld voor de Opdrachtgever en/of deze uitwerking is niet van een behoorlijk niveau.

Slecht: Niet alle kernpunten zijn behandeld in het antwoord. Uit het antwoord blijkt dat bij de aangeboden uitvoering van de dienstverlening niet specifiek is ingevuld voor de Opdrachtgever.

Geen antwoord: Indien leverancier geen antwoord geeft op de vraagstelling.

De beoordelaars beoordelen iedere wens op een schaal van 0 t/m 10.

De Inschrijvers krijgen punten volgende de formule (twee cijfers achter de komma):

Score = (beoordelingsscore Inschrijver/10) * maximaal aantal punten

Voorbeeld berekening van wens 5 waarbij het maximaal te behalen punten 50 is:

	Beoordelingsscore	Score wens
Inschrijver 1 (hoogste score)	8	40 punten
Inschrijver 2	5	25 punten

6.4 EMVI onderdeel prijs

De Inschrijver met de laagste totaalprijs scoort 300 punten op dit onderdeel. De score van de overige Inschrijvers wordt bepaald volgens de onderstaande formule:

Score (op2 decimalen) = $(1 - ((\text{bedrag inschrijver} - \text{laagste bedrag}) / \text{laagste bedrag})) * \text{maximaal aantal punten}$

Voorbeeld berekening score EMVI prijs:

	bedrag	score subcriterium
Inschrijver 1	€ 240.000,00	280 punten (afgerond)
Inschrijver 2 (laagste bedrag)	€ 225.000,00	300 punten

Indien deze formule een negatieve uitkomst tot gevolg heeft dan wordt dit omgezet naar een score 0.

7 Overige bepalingen

7.1 Verificatiegesprek

De Inschrijver met de hoogste score kan worden uitgenodigd voor een verificatievergadering. Wordt tijdens de verificatiefase niet de verlangde informatie overlegd, en/of blijkt tijdens de verificatiefase dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. In een dergelijk geval wordt de eerstvolgende hoogst (qua puntentotaal) geëindigde Inschrijver uitgenodigd voor de verificatiefase.

7.2 Termijnen

De Aanbestedende Dienst zal in beginsel gedurende 20 kalenderdagen na verzending van Gunningsbesluit per e-mail (de zogenaamde "Alcateltermijn") geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst overgaan teneinde de Inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het Gunningbesluit door het laten betekenen van een dagvaarding op het adres van de Aanbestedende Dienst. De termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn.

Indien de winnende Inschrijver toerekenbaar tekort komt in de nakoming van zijn verplichtingen behoudt de Aanbestedende Dienst zich gedurende een periode van zes maanden na de Gunningsbesluit het recht voor de Inschrijver welke (eventueel na herbeoordeling) als tweede bij deze aanbesteding is geëindigd te verzoeken alsnog uitvoering te geven aan de Inschrijving.

Een Inschrijver die een bodemgeschil aanhangig wenst te maken dient dit niet later dan 90 dagen na de datum van het Gunningbesluit aanhangig te maken op straffe van niet-ontvankelijkheid, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 90 dagen in op de dag dat de desbetreffende omstandigheid is gebleken.

7.3 Voertaal

De voertaal in de aanbestedingsprocedure is Nederlands. De bij de Inschrijving te verstrekken documenten moeten in de Nederlandse taal zijn gesteld met uitzondering van eventuele technische documentatie (niet zijnde de gebruikershandleiding en de benoemde normeringen) welke in het Engels mag worden verstrekt.

7.4 Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens

De Aanbestedende Dienst zal alle aan haar in het kader van de aanbesteding door de Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zal aan een afgewezen Inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de Inschrijving van andere Inschrijvers, behoudens wanneer de Inschrijver instemt met openbaarmaking van de door hem verstrekte gegevens.

Dit Aanbestedingsdocument met Bijlagen bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. Het onderhavige document mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

8 Checklist

Bij de Inschrijvingen dienen **direct** de volgende documenten te worden ingediend:

Bijlage	Uitsluitingsgronden	Aantal exemplaren ¹
EV	Eigen verklaring aanbestedingen	Iedere combinatie

¹ Als de Inschrijving niet door een Combinatie plaats vindt, moet de Inschrijver steeds één exemplaar van elk document verstrekken.

Bijlage	Geschiktheidseisen	Aantal exemplaren ¹
MA 1	Inschrijfformulier	Iedere combinatie
MT 1 t/m 4	Referenties, inclusief tevredenheidsverklaring	Eenmaal

¹ Als de Inschrijving niet door een Combinatie plaats vindt, moet de Inschrijver steeds één exemplaar van elk document verstrekken.

Bijlage	Gunning	Aantal exemplaren ¹
GA 1	Algemene eisen	Iedere combinatie
GA 2	Inschrijfbiljet	Iedere combinatie
P	Tarieven	
Q	Indicatie uren dienstverlening en aantallen medewerkers per rol	
R	prijzenblad	
W	Programma van Eisen en Wensen	Iedere combinatie

¹ Als de Inschrijving niet door een Combinatie plaats vindt, moet de Inschrijver steeds één exemplaar van elk document verstrekken.

De winnende Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst conform artikel 2.89 van de Aanbestedingswet binnen een termijn van **zeven dagen** na verzending van dit verzoek de navolgende verklaringen en bewijsstukken te overleggen:

Bijlage	Geschiktheidseisen	Aantal exemplaren ¹
----	Gedragsverklaring Aanbesteden Deze gedragsverklaring Aanbesteden mag op het moment van de sluitingsdatum niet ouder zijn dan 2 jaar	
----	Uittreksel handelsregister (<i>indien van toepassing: in combinatie met een volmacht</i>) Dit uittreksel mag op het moment van de sluitingsdatum van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden.	Iedere combinatie
MA 2	Verklaring Nederlandse taal	Iedere combinatie
MA 3	Verklaring Onderaanneming (<i>indien van toepassing</i>)	Eenmaal (voor iedere Derde waar een beroep op wordt gedaan)
MA 4	Combinatieverklaring (<i>indien van toepassing</i>)	Eenmaal (door ieder lid van de combinatie)
MF 2	Verklaring aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB)	Iedere combinatie
---- of MT 2	Een kopie van het meest recente ISO 9001:2008 certificaat of Verklaring kwaliteitsmanagementsysteem.	Iedere combinatie
---- of MT 3	Een kopie van het meest recente ISO 14001 certificaat of Verklaring milieumanagementsysteem.	Iedere combinatie

Bijlage	Geschiktheidseisen	Aantal exemplaren¹
----	Garantverklaring holding of concern (<i>indien van toepassing een eigen model</i>)	Iedere combinatie
MF-MT 6	Verklaring beroep op bekwaamheid derden (<i>indien van toepassing</i>)	Eenmaal (voor iedere Derde waar een beroep op wordt gedaan)
¹ Als de Inschrijving niet door een Combinatie plaats vindt, moet de Inschrijver steeds één exemplaar van elk document verstrekken.		

Begrippenlijst

Begrip	Algemene definities
Aanbestedingsdocument	Dit document met de bijbehorende bijlagen
Aanbestedende Dienst	Omgevingsdienst Haaglanden. Ook wel aangeduid als ODH.
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende Dienst voor de Inschrijver aan wie hij voornemens is het de Opdracht te gunnen. Deze mededeling houdt geen aanvaarding in van de Aanbieding van de Inschrijver. Aan dit besluit kunnen geen rechten worden ontleend.
Gunningscriteria	De inhoudelijke criteria waarop de Aanbieding wordt beoordeeld en die uiteindelijk leiden tot gunning op basis van de laagste prijs dan wel de economische meest voordelige Inschrijving.
Hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van het één of meerdere Onderaannemers wenst in te schakelen en die, indien hem het Werk wordt gegund, de enige contractuele wederpartij van Opdrachtgever zal zijn.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die een Aanbieding doet: <ul style="list-style-type: none"> - de ondernemer die zelfstandig inschrijft; - de Combinatie van ondernemers of de Hoofdaannemer die zich inschrijft. De hoedanigheid van Inschrijver geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure.
Inschrijving	Een schriftelijke Aanbieding, inclusief de bijbehorende bescheiden volgens het Aanbestedingsdocument.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke weergave van, ten aanzien van het Selectie- of Aanbestedingsdocument en Bijlagen, verstrekte inlichtingen.
Onderaannemer	Een ondernemer aan wie de Hoofdaannemer een deel van de Opdracht in onderaanneming zal geven.
Opdracht	De leveringen zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument en Bijlagen
Opdrachtgever	De Aanbestedende Dienst.
Opdrachtnemer	Een natuurlijke of rechtspersoon met wie Opdrachtgever een rechtsverhouding heeft waarop deze Overeenkomst en de Inkoopvoorwaarden van toepassing zijn.
Overeenkomst	Deze schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, waarop de Inkoopvoorwaarden van toepassing zijn verklaard.