



DIGITALE WERKPLEKBEHEER- EN SERVICEDESK DIENSTEN

**SELECTIELEIDRAAD EUROPESE NIET-
OPENBARE AANBESTEDING
NAMENS GEMEENTE HEEMSTEDE**

*Alle wijzigingen n. a. v. de Nota van Inlichtingen d.d. 11.01.2024 zijn in het rood verwerkt *

Datum : 11 januari 2024
Ons kenmerk : GEZ 202306 PRJ-2300158

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	OPDRACHTGEVER.....	5
1.2	RIJK	5
1.3	DOEL SELECTIELEIDRAAD	5
1.4	OPDRACHT	6
1.4.1	OPTIES EN HERZIENINGSCLAUSULE.....	7
1.5	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	7
1.6	PERCELENVERDELING.....	7
1.7	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST.....	7
1.8	KOSTENVERGOEDING	8
1.9	TAAL.....	8
1.10	VERTROUWELIJKHEID.....	8
2.	PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	9
2.1	PLANNING	9
2.2	COMMUNICATIE	9
2.3	VERZOEK BIJLAGEN OP AANVRAAG	10
2.4	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	10
2.5	INLICHTINGEN.....	10
2.6	INDIENEN VERZOEK TOT DEELNEMING, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	11
2.6.1	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	11
2.6.2	DIGITAAL AANMELDEN	11
2.6.3	INTREKING VERZOEK TOT DEELNEMING	11
2.6.4	OPENING KLUIS	11
2.7	AANVULLING VAN HET VERZOEK TOT DEELNEMING	11
2.8	ONGELDIGE VERZOEKEN TOT DEELNEMING	12
2.9	VOORBEHOUD UITNODIGING	12
2.10	BESLUITVORMING OMTRENT DE BESLISSING OVER UITSLUITING/AFWIJZING EN UITNODIGING TOT INSCHRIJVEN	12
2.11	UITNODIGING TOT INSCHRIJVING	13
2.12	AANMELDING ALS COMBINATIE	13
2.13	AANMELDING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S)).....	13
2.14	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	14
2.15	VOORWAARDEN	14
2.16	SELECTIEBESLISSING.....	14
2.17	INSTEMMING MET VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE ...	14
3.	BEOORDELING EN SELECTIE VAN GEGADIGDEN	16
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	16
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	16
3.2.1	TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID.....	16
3.3	OVERIGE MINIMUMEISEN.....	18
3.4	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA SELECTIEBESLISSING.....	18
4.	BEOORDELING SELECTIEFASE	20
4.1	ALGEMEEN	20
4.2	BEOORDELING COMPLEETHEID AANGELEVERDE STUKKEN.....	20
4.3	BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	20
4.4	SELECTIECRITERIA.....	20
4.5	BEOORDELING SELECTIECRITERIA.....	23
4.6	UITSLAG NADERE SELECTIE	25

5.	EISEN EN GUNNINGSCRITERIA VOOR DE LATERE GUNNINGSFASE	27
5.1	CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN.....	27
5.2	VERWERKERSOVEREENKOMST.....	27
5.3	BEOORDELING EN GUNNING	27
5.4	GUNNINGSCRITERIA	27
6.	KLACHTENREGELING	28
7.	BIJLAGEN	29
7.1	BEGRIPPENLIJST	29
7.2	OVERZICHT BIJLAGEN	30
BIJ DIT AANBESTEDINGSDOCUMENT BEHOREN DE HIERNAVOLGENDE BIJLAGEN DIE		
SEPARAAT ZIJN TOEGEVOEGD:		
BIJLAGE A ALGEMENE VERKLARING GEGADIGDE.....		
BIJLAGE B REFERENTIEOPDRACHT VERKLARING		
BIJLAGE C CONCEPT PROGRAMMA VAN EISEN INCL. BIJLAGEN (OP AANVRAAG)		
BIJLAGE D (CONCEPT)VERWERKERSOVEREENKOMST.....		
BIJLAGE E GIBIT 2023 FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.		
BIJLAGE F SROI PROTOCOL REGIO ZUID KENNEMERLAND EN IJMOND 2020		
7.3	CHECKLIJST	30

LEESWIJZER

Hoofdstuk 1 - Inleiding

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de Opdrachtgever en de Opdracht.

Hoofdstuk 2 - Procedurele aspecten van de aanbesteding

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals het doel van de selectiefase, de planning, de Nota van Inlichtingen, de wijze en vormvereisten van aanmelden, de voorbehouden en rechtsbescherming.

Hoofdstuk 3 - Kwalitatieve beoordeling en selectie van gegadigden – Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen en het selectiecriteria die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Hoofdstuk 4 - Beoordeling selectiefase

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van de aanmeldingen en uitslag van de selectiefase beschreven.

Hoofdstuk 5 – Eisen en gunningscriteria voor de latere gunningsfase

Dit hoofdstuk gaat in op de gunningscriteria voor de gunningsfase die op de selectiefase volgt en op de beoordeling van de ingediende offertes.

Hoofdstuk 6 - Klachtenregeling

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Hoofdstuk 7 - Bijlagen

In dit hoofdstuk is een aantal bijlagen opgenomen dat behoort tot de aanbestedingsleidraad.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure 'Digitale werkplekbeheer- en servicedesk diensten' begeleid door Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (hierna; "RIJK") namens de gemeente Heemstede conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016.

De aanbesteding vindt in twee fasen plaats. In de eerste fase – de selectiefase – worden alle geïnteresseerde partijen (verder aangeduid als; "gegadigden") in de gelegenheid gesteld een verzoek tot deelneming in te dienen. Op basis van de door de gegadigden ingediende verzoeken wordt door de selectiecommissie bepaald welke gegadigden tot de tweede fase – de gunningsfase – worden toegelaten en een inschrijving mogen doen.

Deze selectieleidraad beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een verzoek tot deelneming (aanmelding) stemt u in met de inhoud van deze selectieleidraad en de daarbij behorende bijlagen.

1.1 OPDRACHTGEVER

De gemeente Heemstede en de gemeente Bloemendaal zijn beide zelfstandige gemeenten. Gemeenten Bloemendaal en Heemstede hebben de gemeenschappelijke regeling Digitale Informatievoorziening en Technologie (GR DIT) opgericht. De GR DIT is een gemeenschappelijke regeling en specifiek een centrumgemeente regeling. Een centrumgemeente regeling houdt in dat de GR DIT geen zelfstandige (juridische) entiteit is en in het geheel valt onder de gemeente Heemstede. Dat betekent ook dat alle verplichtingen die GR DIT aangaan - bestuurlijk en privaatrechtelijk – via de gemeente Heemstede lopen.

Opdrachtgever voor deze overeenkomst is de gemeente Heemstede in deze vertegenwoordigd door GR DIT namens deelnemende partijen, hierna te noemen GR DIT.

GR DIT levert vrijwel alle benodigde ICT-diensten aan de twee gemeenten. De gemeenten willen zich profileren met een dienstverlening aan de inwoners en bedrijven die bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig is. Dienstverlening is zoveel mogelijk digitaal en is duidelijk, betrouwbaar en veilig.

Er zijn ongeveer 570 medewerkers werkzaam bij beide gemeenten die allemaal werken in de Citrix omgeving. Het beheer van deze omgeving is extern bij één dienstverlener belegd.

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De gemeenten Heemstede en Bloemendaal is hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.3 DOEL SELECTIELEIDRAAD

Het doel van deze selectieleidraad is het verstrekken van informatie over:

- hoe gegadigde zich kan aanmelden, welke vereisten van toepassing zijn en welke fasering geldt voor het indienen van gegevens;

- de aanbestedingsprocedure en de opdracht;
- de wijze waarop de selectie wordt uitgevoerd.

Deze selectiefase heeft als doel het selecteren van een beperkt aantal partijen die een inschrijving mogen doen in de gunningsfase. In de selectiefase kan iedere partij die interesse heeft in de opdracht zich als gegadigde aanmelden.

In hoofdstuk 2 is aangegeven op welke wijze het verzoek tot deelneming als gegadigde dient plaats te vinden. Indien meer dan vijf (5) gegadigden voldoen aan de eisen die gelden bij deze aanbesteding, dan vindt nadere selectie plaats zoals beschreven in hoofdstuk 4.

In hoofdstuk 3 en 4 staat beschreven op basis van welke eisen de vijf (5) gegadigden worden geselecteerd.

De selectiefase wordt afgesloten met het verzenden van de uitnodigingen aan de geselecteerde gegadigden (alsdan; "inschrijvers") om mee te doen aan de gunningsfase. De gegadigden die niet zijn geselecteerd, ontvangen een afwijzingsbrief.

Deze selectieleidraad moet worden bezien in samenhang met de aankondiging van de aanbestedingsprocedure zoals is gepubliceerd op de website www.tenderned.nl. De inhoud van deze leidraad is leidend boven de informatie in de aankondiging. Deze selectieleidraad maakt integraal onderdeel uit van de met de gegunde inschrijver af te sluiten overeenkomst.

1.4 OPDRACHT

De opdracht in hoofdlijnen betreft:

- De gehele implementatie van de digitale werkplek op basis van Microsoft (Cloud) producten en het beheer hiervan.
Dit houdt in: installatie, uitrol en beheer van Microsoft (Cloud) producten zoals Azure AD, Intune (MDM), Teams, SharePoint, Office 365 en alle andere applicaties die binnen de Microsoft 365 licentie E3 of E5 stack vallen.
- Het inrichten van SharePoint en het opleveren van een datamigratie strategie.
- Inrichting en levering Skilled Servicedesk diensten.

Met de digitale werkplek wordt bedoeld de inrichting en het beheer van de door de GR DIT ter beschikking gestelde hardware devices/apparaten (laptop, tablet, smartphone).

Het beschikbare budget voor de gehele implementatie is € 100.000,-.

Buiten de scope van de opdracht vallen:

- de SBC omgeving (Citrix);
- de netwerk-infrastructuur gerelateerde diensten;
- levering van Microsoft licenties;
- levering van hardware devices / apparatuur (laptops, tablets en smartphones).

Huidige situatie, doelstellingen, wensen en eisen m.b.t. de uitvoering van deze opdracht zijn nader beschreven in het concept Programma van Eisen.

Het concept Programma van Eisen (Bijlage C) is op aanvraag ter informatie beschikbaar. Het concept Programma van Eisen is bedoeld om de gegadigden in de gelegenheid te stellen zich te informeren over de eisen die gesteld worden in de gunningsfase.

Het concept Programma van Eisen inclusief bijlagen kan via berichtenmodule van TenderNed opgevraagd worden (zie paragraaf 2.2 voor de verdere instructies).

1.4.1 OPTIES EN HERZIENINGSCLAUSULE

Tot de opdracht (en overeenkomst) behoort de navolgende, door de GR DIT eventueel (geen afnameverplichting) eenzijdig uit te oefenen optie:

CAD Stations (zie voor nadere beschrijving het concept Programma van Eisen).

Vornoemde optie hoeft in de gunningsfase nog niet afgeprijsd te worden bij inschrijving. Bij inschrijving worden wel indicatieve tarieven/prijzen met betrekking tot de optie gevraagd. Die indicatieve tarieven/prijzen zullen niet worden beoordeeld in het kader van het gunningscriterium 'Prijs'.

Indien GR DIT tijdens de uitvoering van de overeenkomst de optie wenst uit te oefenen, treden GR DIT en Leverancier op initiatief van GR DIT op basis van de indicatieve tarieven/prijzen voornoemd in goed onderling overleg met elkaar omtrent de definitieve prijs (vergoeding) van (voor) de optie.

Indien overeenstemming is bereikt omtrent de definitieve prijs (vergoeding) van (voor) de optie, dan zal GR DIT binnen het kader van de overeenkomst tot concrete opdrachtverlening overgaan.

Aangezien de definitieve prijs van de opties tot stand komt na het aangaan van de overeenkomst tussen GR DIT en Leverancier, is deze paragraaf (tevens) een herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

1.5 SAMENVOEGEN EN SPLITSEN

Deze opdracht is samengevoegd. Er is geen sprake van onnodige samenvoeging omdat de opdracht toegankelijk voor voldoende bedrijven uit MKB blijft, risico's door de samenvoeging worden niet hoger dan gebruikelijk en er een grote mate van samenhang tussen de opdrachtdelen is.

1.6 PERCELENVERDELING

De opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. Het opdelen van de opdracht in percelen veroorzaakt mogelijke problemen met betrekking tot beheersbaarheid, aansprakelijkheid tussen meerdere partijen en doorlooptijd (met bijbehorende kosten). Daarnaast veroorzaakt het een toename van risico's en faalkosten voor zowel opdrachtnemer als ook opdrachtgever. GR DIT wenst vanuit oogpunt van coördinatie, verantwoordelijkheid en kwaliteit één aanspreekpunt voor de opdracht.

1.7 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

GR DIT wenst één overeenkomst met één leverancier af te sluiten. De overeenkomst gaat in op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend en eindigt, behoudens verlenging, van rechtswege op 1 januari 2028.

De overeenkomst wordt vanaf 1 januari 2028 jaarlijks stilzwijgend verlengd voor de duur van maximaal vijf (5) maal een (1) jaar, behoudens het geval de gemeente vóór 1 oktober van enig jaar schriftelijk aan de wederpartij mededeelt, geen prijs te stellen op verlenging van de overeenkomst.

1.8 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.9 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.10 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en GR DIT. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en GR DIT mag niets uit de selectieleidraad worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en GR DIT zullen alle haar in het kader van de selectie door gegadigde verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen gegadigde geen inzage verstrekken (in delen van) de verzoeken van andere gegadigden, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een gegadigde instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

2. PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. De gemeente is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Activiteit	Datum
Datum van publicatie selectieleidraad TenderNed	15 december 2023
Datum van publicatie selectieleidraad EU TED	18 december 2023
Selectiefase	
Uiterste datum voor indienen van vragen over de selectieleidraad en bijlagen	8 januari 2024 om 10:00
Nota van Inlichtingen selectiefase, met antwoorden op de gestelde vragen	12 januari 2024
Sluitingsdatum en tijdstip indienen verzoeken tot deelneming in TenderNed	23 januari 2024 om 09:30
Nadere toelichting op het gemeentehuis Heemstede of Bloemendaal	5, 6, 8, 12, 13 of 15 februari 2024 tussen 10:00 en 12:00 uur of 13:30 en 15:30 uur
Versturen voornemen tot uitnodigen/afwijzen (selectiebeslissing) uiterlijk op	7 maart 2024
Standstill termijn	15 dagen na bekendmaking selectiebeslissing
Gunningsfase	
Uitnodigingen tot inschrijving	Eind maart 2024
Sluitingsdatum en tijdstip indienen inschrijvingen in TenderNed	Medio mei 2024
Standstill termijn en uiterlijke datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	20 dagen na bekendmaking gunningsbeslissing

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Yulia Boomsma van RIJK.

De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeenten of GR DIT of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 VERZOEK BIJLAGEN OP AANVRAAG

Het concept Programma van Eisen inclusief bijlagen is alleen op aanvraag beschikbaar in verband met vertrouwelijkheid. De op TenderNed geregistreerde ondernemingen kunnen direct na de publicatie van de aankondiging tot in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn een aanvraag voor deze bijlagen indienen. De aanvraag moet via de 'Berichtenmodule' op het dashboard van de aanbesteding in TenderNed worden ingediend. Een gegadigde hoeft niet tot de eerste vragenronde te wachten om een verzoek voor bijlagen in te dienen. Artikel 2.57a van de Aanbestedingswet 2012 is van toepassing.

2.4 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Deze selectieleidraad (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als gegadigde gebreken in de selectieleidraad met bijbehorende bijlagen of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 constateert, dan moet gegadigde de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de GR DIT de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van een verzoek tot deelneming geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien van de selectieleidraad en Nota(s) van Inlichtingen zijn ontvangen, dan wordt de gegadigde door het indienen van zijn aanmelding geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien gegadigde niet tijdig op de voorgeschreven wijze GR DIT heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016, is gegadigde niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van de selectieleidraad en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.5 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot de selectieleidraad, bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed (www.tenderned.nl), tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de gemeente een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de aanmeldingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van deze selectieleidraad en prevaleren boven de eerder gepubliceerde selectieleidraden met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.6 INDIENEN VERZOEK TOT DEELNEMING, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

Uw verzoek tot deelneming voor de selectiefase kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum worden ingediend via TenderNed. Aanmeldingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Aanmeldingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.6.1 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij een verzoek tot deelneming moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage A 'Algemene Verklaring gegadigde' worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage A, toegevoegd aan de digitale aanmelding op TenderNed.

2.6.2 DIGITAAL AANMELDEN

Digitaal aanmelden betekent dat alle aan te leveren documenten voor het verzoek tot deelnemen digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een gegadigde kan (technische) problemen ondervinden bij zijn aanmelding. Het is primair de verantwoordelijkheid van de gegadigde zijn aanmelding tijdig te doen, opdat hij bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van zijn aanmelding.

Wanneer een gegadigde het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan de GR DIT om te beslissen hoe en of er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email (yulia.boomsma@stichtingrijk.nl).

Indien er gegronde reden bestaat voor de GR DIT om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal de GR DIT tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van aanmelding" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop gegadigden kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.6.3 INTREKKING VERZOEK TOT DEELNEMING

Een gegadigde kan - voor zover hij zijn verzoek tot deelneming eerder heeft ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn zijn aanmelding intrekken.

2.6.4 OPENING KLUIS

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de aanmeldingen zoals bovenstaand vermeld. De opening van de aanmeldingen is niet openbaar.

2.7 AANVULLING VAN HET VERZOEK TOT DEELNEMING

Een gegadigde kan zijn verzoek tot deelneming na het tijdstip van de aanmelding niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de GR DIT daartoe een verzoek heeft gedaan.

De GR DIT gaat bij de beoordeling van de verzoeken uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de gegadigden zijn verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de gegadigden om hetgeen in de selectieleidraad wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan de GR DIT een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een aanmelding klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, of een gebrek eenvoudig te herstellen is. De GR DIT kan in dat geval verlangen dat de gegadigde zijn aanmelding nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat het verzoek inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de gegadigde zijn aanmelding uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de GR DIT een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de gegadigde uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de GR DIT de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de aanmelding.

2.8 ONGELDIGE VERZOeken TOT DEELNEMING

Een aanmelding die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in de selectieleidraad en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een aanmelding waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden.

De GR DIT behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een gegadigde/inschrijver ten gunste waarvan een selectiebeslissing /gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens aanmelding/inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens gegadigde/inschrijver leidt.

2.9 VOORBEHOUD UITNODIGING

De GR DIT behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de selectiebeslissing in te trekken en/of te herzien.

2.10 BESLUITVORMING OMTRENT DE BESLISSING OVER UITSLUITING/AFWIJZING EN UITNODIGING TOT INSCHRIJVEN

RIJK zal alle gegadigden gelijktijdig informeren over afwijzing en dan wel uitnodiging tot inschrijven in de vorm van een selectiebeslissing.

Aan de voorgenomen selectiebeslissing kunnen geen rechten worden ontleend. De GR DIT kan derhalve terugkomen op voornoemde beslissing, zonder dat de gegadigde die zij voornemens is uit te nodigen tot inschrijven aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien de GR DIT zelf gebreken in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd dan wel naar aanleiding van bezwaar van een gegadigde. De uitkomst van een eventueel aanhangig gemaakt kort geding hoeft

niet te worden afgewacht voor het intrekken of wijzigen van een beslissing tot uitnodiging tot inschrijven dan wel intrekking van de aanbestedingsprocedure.

2.11 UITNODIGING TOT INSCHRIJVING

De GR DIT streeft ernaar op de hiervoor in de tabel van paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn aan de gegadigden de selectiebeslissing toe te zenden.

Gegadigden die geselecteerd zijn, ontvangen een uitnodiging tot inschrijving. De definitieve uitnodiging tot inschrijving zal op de in de tabel van paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn worden verzonden aan de geselecteerde partijen.

2.12 AANMELDING ALS COMBINATIE

Aanmelding als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant Bijlage A 'Algemene Verklaring gegadigde' te laten ondertekenen door een tekeningsbevoegde vertegenwoordiger.

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeld voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- Bijlage A 'Algemene Verklaring gegadigde' volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij aanmelding als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen. De combinatie geldt als één gegadigde. Na aanmelding kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeente daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) voor deze aanbesteding aanmelden.

2.13 AANMELDING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

In geval van aanmelding als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) kan de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aangeven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht hij onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit worden aangegeven in het UEA bij deel II sub C dat bij de aanmelding dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij aanmelding een door de onderaannemer ingevuld ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na aanmelding slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe

onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd-/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht.

Indien de gegadigde zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.14 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in de selectieleidraad en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De gegadigde moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeente om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.15 VOORWAARDEN

Eventuele algemene voorwaarden zoals verkoopvoorwaarden van (een) Gegadigde (n) / Inschrijver (s) worden uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op de Overeenkomst.

2.16 SELECTIEBESLISSING

Termijnen

De GR DIT zal gedurende vijftien (15) kalenderdagen na verzending van de selectiebeslissing geen uitvoering geven aan de voorgenomen uitnodiging tot inschrijven teneinde gegadigden gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de selectiebeslissing.

Het aanhangig maken gebeurt door het tijdig laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van het College van de gemeente Heemstede, op straffe van niet-ontvankelijkheid (het betreft hier een vervaltermijn; op straffe van verval van recht). Voor een adequate reactie op het aanhangig maken een kort geding, verzoeken wij u per e-mail hiervan een mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK zoals in paragraaf 2.2 genoemd.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de (Voorzieningen-)rechter van de Rechtbank Noord-Holland, e.e.a. op straffe van niet-ontvankelijkheid.

2.17 INSTEMMING MET VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het doen van een verzoek tot deelneming gaat gegadigde akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een aanmelding geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van deze selectieleidraad en bijbehorende stukken.

Gegadigde dient bij aanmelding een ondertekende bijlage A 'Algemene Verklaring gegadigde' in.

Door het aanmelden met een ondertekende bijlage A 'Algemene Verklaring gegadigde' verklaart gegadigde onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de Algemene verklaring gegadigde geldt tevens als ondertekening van alle door gegadigde ingediende documenten zoals genoemd in deze Algemene verklaring gegadigde.

De GR DIT behoudt zich het recht voor te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals om na ontvangst en eerste evaluatie van de aanmelding tot deelneming een nadere verduidelijking/toelichting te verlangen en zo nodig opgegeven referenties te benaderen.

De gegadigde dient de GR DIT direct te informeren over veranderingen in diens situatie waardoor gegadigde niet meer voldoet aan de eisen en criteria van deze aanbesteding. Dit kan leiden tot uitsluiting van de gegadigde van de aanbestedingsprocedure; dit geldt ook voor de gunningsfase.

3. BEOORDELING EN SELECTIE VAN GEGADIGDEN

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven.

De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen dienen ertoe de GR DIT te overtuigen dat de gegadigde een integere partij is en bovendien geschikt is om de opdracht goed uit te voeren.

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De GR DIT zal een verzoek tot deelneming waarop één of meerdere van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, behoudens een eventuele proportionaliteitstoets, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheidseisen en eventuele andere minimumeisen. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe de gegadigde kan aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Gegadigden die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten.

Een gegadigde die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen, verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren. Een gegadigde moet dit in Deel II C (niet D) van zijn UEA aangeven. Daarnaast moet hij ervoor zorgen dat de betreffende derde het UEA invult. De gegadigde moet beide UEA's indienen.

Vanwege de 'overige minimumeisen' genoemd in paragraaf 3.3 van deze Selectieleidraad dient de derde op wiens draagkracht in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.1) een beroep wordt gedaan, (eveneens) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de PDF versie.) De pdf versie kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.

Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791>
Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

3.2.1 TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Referentieopdrachten

Het is van belang dat de gegadigde door het overleggen van (een) referentieopdracht(-en) aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Om in aanmerking te (kunnen) komen voor de gunningsfase, dient een gegadigde te beschikken over aantoonbare ervaring met de uitvoering én oplevering van tenminste

één (1) 'opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum aanmelding) die betrekking heeft (had) op:

Kerncompetentie 1: Digitale werkplek beheerdiensten

Gegadigde dient middels een referentieopdracht aan te tonen, dat hij kennis en ervaring van/met heeft met (de) beheerdiensten voor een digitale werkplek op basis van Microsoft Cloud producten.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- tenminste twaalf (12) maanden in uitvoering, en;
- tenminste 300 werkplekken, en;
- werkplek op basis van Microsoft (Cloud) producten, en;
- beheer van werkplek op basis van de door de referent (opdrachtgever van de referentieopdracht) gedefinieerde architectuur, en;
- het inspoelen van laptops, tablets en smartphones(devices), en;
- het beheer van Intune om alle devices te voorzien van de juiste configuratie, installatie en via Intune het beheren van eventuele policies en andere configuratie items, en;
- het technisch applicatiebeheer van Intune, Teams, SharePoint, exchange Online, Microsoft 365 applicaties, 365 Admin center en OneDrive, en;
- het beschikbaar maken van alle benodigde updates en security updates, en;
- het ondersteunen van problemen tijdens het inspoelen en of installatie van Operating Systemen en applicaties, en;
- het uitvoeren van gevraagde wijzigingen in relatie tot de inrichting en het gebruik van de devices.

Kerncompetentie 2: Migratie van gegevens vanuit een files server naar Microsoft SharePoint

Gegadigde dient middels een referentieopdracht aan te tonen, dat hij kennis en ervaring van/met heeft met de migratie van gegevens vanuit een files server naar Microsoft SharePoint.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- het opstellen van een migratieplan voor de migratie van gegevens vanuit een files server naar Microsoft SharePoint, en;
- het maken van back-ups, en;
- het beschermen tegen gegevensverlies, beschadiging, onopzettelijke verwijdering en andere potentiële risico's.

Kerncompetentie 3: Skilled Servicedesk dienstverlening

Gegadigde dient middels een referentieopdracht aan te tonen, dat hij kennis en ervaring van/met heeft met Nederlandstalige Skilled Servicedeskdiensten.

De referentieopdracht heeft tenminste de volgende kenmerken:

- tenminste 80% opgeloste meldingen in de aan een gesloten periode van 12 maanden, en;
- klanttevredenheid over de aan een gesloten periode van periode van 12 maanden minimaal 7.5, en;
- het ITSM pakket/applicatie/software van een referent (opdrachtgever van de referentieopdracht) is gebruikt, en;
- technische advies en ondersteuning aan gebruikers, en;

- Singel Point of Contact: de Servicedesk monitort voortgang en zet meldingen door die bedoeld zijn voor andere oplosgroepen(en externe leveranciers) en een centraal aanspreekpunt waar medewerkers terecht kunnen voor het oplossen van problemen, het verkrijgen van informatie, het aanvragen van diensten en het melden van incidenten of verzoeken, en;
- omvang van de organisatie van de referent (opdrachtgever van de referentieopdracht) tenminste 300 medewerkers.

Dezelfde referentieopdracht mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden.

Bijlage B 'Referentieopdracht verklaring' moet hiertoe volledig ingevuld bij het verzoek tot aanmelding ingediend te worden. Bij beoordeling kan de GR DIT de referentieopdracht verklaringen controleren en verifiëren.

3.3 OVERIGE MINIMUMEISEN

Informatiebeveiliging

Gegadigde beschikt over een voor de uitvoering van de opdracht relevant informatiebeveiligingssysteem en is in verband hiermee in het bezit van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001. De certificering moet geldig zijn op het moment van de aanmelding en tijdens de uitvoering van de opdracht. De certificering is voorzien van een VVT (verklaring van toepasselijkheid).

Gegadigde voegt een kopie van het voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldige certificaat NEN-ISO /IEC 27001 en de betreffende verklaring van toepasselijkheid toe aan de aanmelding.

In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

In geval door gegadigde een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.1), dan dient die derde (ook) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

Voor wat betreft het (bezit van het) certificaat NEN-ISO /IEC 27001 kan geen beroep worden gedaan op een derde.

3.4 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA SELECTIEBESLISSING

De gegadigde die de GR DIT voornemens is uit te nodigen, dient op verzoek van de GR DIT de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen (zoals vermeld in het UEA, binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek. Daarbij aanvaardt de gemeente voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden

Gelet op de in artikelen 2.86 van de Aanbestedingswet 2012 gewijzigd 2016 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van het UEA), een Gedragsverklaring

Aanbesteden(GVA), dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2. Verklaring Belastingdienst

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de Aanbestedingswet 2012 gewijzigd 2016 genoemde omstandigheden (zie deel III sub B van het UEA), een verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes maanden).

3. Inschrijving handelsregister

Gelet op de in artikel 2.87 lid 1 sub b van de Aanbestedingswet 2012 gewijzigd 2016 genoemde omstandigheden (zie deel III sub C van het UEA), een kopie van een bewijs van inschrijving in het handelsregister, een Uittreksel KvK dat niet ouder is dan 6 maanden.

Voor geselecteerde gegadigden die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4. BEOORDELING SELECTIEFASE

4.1 ALGEMEEN

De beoordeling van de aanmeldingen vindt plaats conform de stappen die in de navolgende paragrafen worden beschreven. De beoordeling wordt uitgevoerd door een selectiecommissie. De selectiecommissie zal bestaan uit drie personen die betrokken zijn bij het project en deelnemen namens de GR DIT.

4.2 BEOORDELING COMPLETHEID AANGELEVERDE STUKKEN

De selectiecommissie toetst de ingediende aanmeldingen in de eerste plaats op compleetheid. De GR DIT behoudt zich het recht voor verduidelijkende vragen te stellen over de ontvangen aanmeldingen. Zulks uitsluitend naar eigen oordeel van de GR DIT. Gegadigde dient deze vragen binnen twee (2) werkdagen te beantwoorden, waarbij het niet voldoen aan deze voorwaarde kan leiden tot niet in behandeling nemen van de aanmelding.

4.3 BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Nadat is vastgesteld of de aanmelding conform de voorschriften volledig is ingediend, worden de aanbiedingen inhoudelijk beoordeeld op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en overige minimumeisen. Een gegadigde waarop een uitsluitingsgrond van toepassing is en/of die niet voldoet aan de geschiktheidseisen en/of overige minimale eisen, wordt onherroepelijk uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Alleen de gegadigden die als gevolg van de uitsluitingsgronden niet zijn uitgesloten en die tevens voldoen aan de geschiktheidseisen en overige minimumeisen kunnen worden uitgenodigd voor de gunningsfase.

4.4 SELECTIECRITERIA

GR DIT wil maximaal vijf (5) gegadigden uitnodigen voor de gunningsfase. Teneinde te komen tot een nadere selectie van de, niet als gevolg van de uitsluitingsgronden(zie paragraaf 4.3) uitgesloten gegadigden die (tevens) voldoen aan de in de aanbestedingsprocedure geldende geschiktheidseisen en overige minimumeisen(zie paragraaf 4.3) zijn hierna de selectiecriteria beschreven.

Deze hebben als doel om met de vijf (5) hoogst scorende gegadigden de inschrijvingsfase in te gaan.

SELECTIECRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
SC-1 'Waardenstrategie'	90
SC-2 'IT-Servicemanagementsysteem'	10
Totaal	100

SC-1 'Waardenstrategie'

Ter inleiding van het selectie criterium SC-1 willen we een zo goed mogelijk beeld van onze organisatie en onze verwachtingen richting nieuwe dienstverlener geven.

De gemeenten Heemstede en Bloemendaal werken ambtelijk samen op het terrein van bedrijfsvoering. De gemeenten hebben in 2016 de gemeenschappelijke regeling Digitale Informatievoorziening en Technologie (GR DIT) opgericht. Deze Regeling is getroffen ter

behartiging van het gemeenschappelijke belang van een goed beheer van Informatievoorziening (IV) en bijbehorende dienstverlening aan de gemeenten.

De gemeenten leveren diensten voor het publieke domein. De dienstverlening is zoveel mogelijk digitaal en is duidelijk, betrouwbaar en veilig. Dit houdt in dat de gemeenten duidelijk processen in beeld moeten hebben om deze dienstverlening optimaal aan te bieden zowel aan medewerkers als aan bewoners van de gemeenten. Veel van deze processen worden ondersteund door ICT-diensten en producten. Dit zorgt voor een complex ICT- en IV-landschap. De continuïteit en veiligheid staan voorop.

GR DIT levert vrijwel alle benodigde ICT-diensten aan de twee gemeenten. GR DIT is een regie organisatie, een redelijke kleine platte organisatie met korte lijnen. De regie organisatie houdt in dat de ICT-dienstverlening richting de gemeenten is uitbesteed aan marktpartijen. Zie verder paragraaf 1.2 en 1.3 van het concept Programma van Eisen (op verzoek beschikbaar, zie paragraaf 2.3).

De complexiteit van het landschap, met dezelfde vraagstukken die grote(re) gemeenten hebben, vraagt van de GR DIT dat ze weten wat belangrijk voor de gemeenten is, kennis daarvan heeft en daar snel, flexibel en multidisciplinair op acteert.

GR DIT is zeer klantgericht, vraagt door, leert en maakt de extra stap om de continuïteit van de dienstverlening aan de gemeenten te borgen. Dat vraagt om een flexibele aanpak en houding. GR DIT besteedt ook aandacht aan de verbetering en ontwikkeling van de ICT-dienstverlening.

GR DIT stelt de klantrelatie met de gemeenten voorop en stemt de diensten af op de behoeften van de gemeenten en de technologische ontwikkelingen. Volgens het waardestrategiemodel van Treacy en Wiersema streeft GR DIT naar 'Customer intimacy' waardenstrategie.

De kenmerken van deze strategie zijn:

- blinkt uit in klantenservice;
- dienstverlening op maat en afgestemd op de behoeften van de gemeenten;
- stelt medewerkers van de gemeenten centraal;
- de beslissingsautoriteit grotendeels bij de gemeenten belegd;
- focus op onderhouden van de relatie met de leveranciers.

In deze context zijn partnerschap en samenwerking belangrijke speerpunten voor de GR DIT bij het contracteren van marktpartijen. Belangrijke onderwerpen om dit te bereiken zijn gelijkwaardigheid, betrokkenheid en eigenaarschap. De GR DIT vertrouwt op de expertise en kennis van de leverancier en dat de leverancier als vertrouwde inhoudelijke adviseur/specialist, proactief en meedenkend de dienstverlening samen met GR DIT vormgeeft en (door-)ontwikkelt. GR DIT verwacht dat de leverancier hier een belangrijke en actieve rol in neemt. De te contracteren leverancier figureert als het verlengstuk van de GR DIT (en daarmee ook de gemeenten).

Om dit te bereiken zoekt de GR DIT een leverancier met hoge betrokkenheid en verantwoordelijkheid en die vanuit dezelfde (kern-)waarden en aanpak/strategie haar diensten aanbiedt.

Gegadigden laten zien door middel van de schriftelijke beantwoording van de onderstaande vragen wat de missie en de (kern-)waardenstrategie van de onderneming (DNA van de organisatie) zijn en hoe deze aansluiten op de doelstellingen, waarden en de hierboven geschetste verwachtingen van GR DIT:

Vraag 1(weging 20%): Wat is de missie en (kern-)waarden(strategie) van uw onderneming en hoe worden deze verwezenlijk en doorgevoerd naar de praktijk?

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin aangetoond wordt dat de missie en (kern-)waarden(strategie) van onderneming aansluiten op de waarden, doelstellingen en verwachtingen van GR DIT en mate waarin aangetoond wordt dat de missie en de waarden van de onderneming doorgevoerd en verwezenlijkt worden in praktijk.

Vraag 2(weging 20%): Hoe wordt de bedrijfsvoering ingericht om de excellentie in de klantgerichte dienstverlening te bereiken? Laat daarbij concreet zien, dat de bedrijfsprocessen effectief en efficiënt zijn gebleken. Onderbouw dit ook door middel van twee referentieopdrachten ~~met omvang 300-1000 medewerkers~~.

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin aangetoond wordt dat de organisatie van de gegadigde een excellente klantgerichte ICT-dienstverlening op effectieve wijze organiseert.

Vraag 3(weging 20%): Op welke wijze wordt de kwaliteit van de geleverde dienstverlening gemeten? Welke meetinstrumenten worden hierbij gebruikt? Op welke wijze is het nakomen van (kwaliteits-) afspraken georganiseerd en tijdens de uitvoering geborgd? Onderbouw dit ook door middel van twee referentieopdrachten ~~met omvang 300-1000 medewerkers~~.

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin aangetoond wordt dat de organisatie van de gegadigde effectieve kwaliteitsmetingen organiseert overeenkomstig het waardestrategiemodel van Treacy en Wiersema 'Customer intimacy'.

Vraag 4(weging 20%): Op welke wijze inventariseert uw onderneming behoeften van de klant? Welke rol speelt de klant bij het aanbieden van producten- en diensten? Op welke wijze wordt het producten- en dienstenaanbod aangepast aan de behoeften van de klant? En hoe gaat uw onderneming om daar waar een gevraagde dienst niet geheel aansluit bij (bestaand) aanbod van uw onderneming? Onderbouw dit ook door middel van twee referentieopdrachten ~~met omvang 300-1000 medewerkers~~.

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin aangetoond wordt dat de organisatie van de gegadigde een op maat klantgerichte ICT-dienstverlening op effectieve wijze organiseert en de mate waarin aangetoond wordt dat de organisatie van de gegadigde een rol van vertrouwde inhoudelijke adviseur/specialist die proactief en meedenkend de dienstverlening samen met de klant vorm kan geven en door kan ontwikkelen waarbij de behoeftes van klant centraal staan.

Vraag 5(weging 20%): Hoe bepaalt uw onderneming wie haar accountmanager en servicemanager van/voor de klant wordt en waar moet deze volgens uw onderneming aan moet voldoen? Denk hierbij aan verantwoordelijkheden, taken en eisen op het gebied van relatiebeheer, klanttevredenheid, marktonderzoek, servicelevering, klantsupport, SLA-beheer, rapportages en het leveren van waarde op maat.

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin aangetoond wordt dat de organisatie van de gegadigde zijn keuze en vereisten baseert op het waardestrategiemodel van Treacy en Wiersema 'Customer intimacy'.

SC-2 'IT-Servicemanagementsysteem'

Vraag: Beschikt gegadigde over een IT-Servicemanagementsysteem en is gegadigde ten aanzien hiervan in het bezit van een geldig certificaat ISO 20000-1?

De certificering moet geldig zijn op het moment van de aanmelding.

Indien het antwoord op de vraag 'ja' is, voegt de gegadigde een kopie(-n) van het ISO 20000-1 certificaat aan de aanmelding toe.

Indien het antwoord op de vraag 'nee' is, voegt de inschrijver geen documenten aan de aanmelding toe.

Nadere toelichting

Het doel van de toelichting:

Het, al dan niet op basis van door het beoordelingsteam gestelde vragen, geven van een (nadere) toelichting op de antwoorden in het kader van het verzoek tot aanmelding. Deze toelichting wordt gebruikt in het kader van c.q. in verband met de beoordeling van de selectiecriteria.

De nadere toelichting is geen apart selectie criterium. Alle rechtsgeldige, niet uitgesloten en geschikt bevonden gegadigden zullen worden uitgenodigd. De toelichting wordt gegeven aan de selectiecommissie op het gemeentehuis Bloemendaal of Heemstede. Eventueel kan de toelichting door andere personen worden bijgewoond.

Tijdens de toelichting mogen geen wijzigingen in de door de gegadigde ingediende antwoorden, waaronder de schriftelijke uitwerking van de selectiecriteria, worden gedaan.

De focus van het beoordelingsteam ligt op inhoud; er wordt niet gelet op presentatievaardigheden of andere uiterlijkheden.

Er zijn 12 dagdelen hiervoor ingepland:

5, 6, 8, 12, 13 of 15 februari 2024 van 10:00 uur tot 12:00 uur en 13:30 tot 15:30. Gegadigden kunnen via de TenderNed berichtenmodule een voorkeur voor de dag aangeven. We zullen zoveel mogelijk rekening houden met de wensen.

GR DIT zal uiterlijk op 26 januari 2024 de exacte locatie, datum en tijdslot bekendmaken.

De toelichting wordt opgenomen voor het beoordelingsdoeleinde. Deze audiovideo-opname maakt onderdeel uit van het verzoek tot aanmelding. Door het uitbrengen van de aanmelding geeft de inschrijver toestemming om de toelichting op te nemen.

De duur van de toelichting is maximaal 2 uur inclusief 15 minuten voorbereidings- en afrondingstijd.

Agenda:

- een korte introductie van de aanwezigen – 5 min
- bedrijfspresentatie – 10 min
- een beknopte toelichting op de schriftelijke vragen interactief met vragen van het beoordelingsteam – maximaal 90 minuten.

4.5 BEOORDELING SELECTIECRITERIA

Score berekening SC-1 'Waardenstrategie'

De scores per vraag van het selectie criterium SC-1 worden berekend aan de hand van een kwalitatieve scoretabel:

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
+2: Uitstekend antwoord in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij de vraag. De beantwoording is in grote mate concreet en specifiek en realistisch. De beantwoording geeft een uitstekend beeld van de effectiviteit van de werkwijze. De werkwijze is deugdelijk onderbouwd én is aantoonbaar effectief.	100%
+1: Goed antwoord in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij de vraag. De beantwoording op tenminste één aspect/element van de (uit-)vraag is in beperkte mate concreet en/of specifiek en/of realistisch. De beantwoording geeft een goed beeld van de effectiviteit van de werkwijze. De werkwijze is goed onderbouwd én/of is in grote mate effectief bevonden.	70%
Voldoende: Voldoende antwoord in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij de vraag. De beantwoording op tenminste één aspect/element van de (uit-)vraag is in beperkte mate concreet en/of specifiek en/of realistisch. De beantwoording geeft voldoende beeld van de effectiviteit van de werkwijze. De werkwijze is voldoende onderbouwd én/of in beperkte mate effectief bevonden.	45%
-1: Matig antwoord in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij de vraag. De beantwoording op de meeste aspecten/elementen van de (uit-)vraag is weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch. En/of de beantwoording geeft een gebrekkig of nauwelijks beeld van de effectiviteit van de werkwijze. En/of de werkwijze is matig tot slecht onderbouwd én/of is in niet effectief bevonden.	0%
-2: Onvoldoende of geen antwoord in relatie tot de beschreven beoordelingsaspecten bij de vraag. En/of de beantwoording geeft geen beeld in de effectiviteit van de werkwijze. En/of de werkwijze is niet onderbouwd én/of is niet effectief bevonden.	0%

Het toegekende beoordelingscijfer wordt omgerekend naar het bijbehorend aantal punten via de navolgende formule:

Score SC-1 = Som van ((90 punten x 20% x % van de maximaal te behalen punten bijhorende bij het toegekende beoordelingscijfer) /10.000)

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

SC-2 'IT-Servicemanagementsysteem'

De scores van het selectiecriteria SC-2 worden berekend aan de hand van de onderstaande scoretabel:

Antwoord inschrijver	Bewijs	Aantal te behalen punten
Ja	Een kopie(-n) van het certificaat is/zijn aan de aanmelding toegevoegd	10
Nee	Geen documenten zijn aan de aanmelding toegevoegd	0

4.6 UITSLAG NADERE SELECTIE

Indien meer dan vijf (5) gegadigden zich aanmelden, zal op basis van de totale score op de in hoofdstuk 12.3 genoemde selectiecriteria een nadere selectie plaatsvinden om tot een ranking te komen van de nummers 1 t/m 5.

De score per gegadigde wordt via de navolgende formule berekend:

Totaalscore gegadigde = score SC-1 + score SC-2

Als uit de ranking blijkt dat bijvoorbeeld gegadigden A en B beide op de eerste plek eindigen, zullen deze een gedeelde positie 1 en 2 krijgen.

De ranking ziet dan als volg uit:

Gedeelde positie 1 en 2: gegadigde A en gegadigde B

Positie 3: gegadigde C

Positie 4: gegadigde D

Positie 5: gegadigde(-n) E + F + G

Deze methodiek zal ook worden toegepast als zich een dergelijke situatie voordoet voor de posities twee, drie en vier en/of meer dan twee gegadigden op dezelfde positie eindigen.

Als er meer dan één gegadigde op de vijfde positie eindigen, zijn de behaalde scores op selectie criterium SC-1 doorslaggevend. Gegadigde met de hoogst behaalde score op SC-1 wordt geselecteerd, de overige gegadigde(n) komen niet meer in aanmerking voor de verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien gegadigden alsnog gelijk eindigen, vindt loting plaats. De desbetreffende gegadigden worden er tijdig van in kennis gesteld, dat een loting zal plaatsvinden. Een loting zal plaatsvinden in het gemeentehuis Heemstede of Bloemendaal. De Gegadigden zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde tegenwoordig te zijn. Dit geldt alleen voor gegadigden met gelijke eindscores die het aantal van vijf (5) doen overschrijden.

Onderstaand zijn m.b.t. de werking van de loting een aantal fictieve voorbeelden weergegeven.

Gegadigde	Totaal behaalde Score	
A	80	Wordt uitgenodigd
B	80	Wordt uitgenodigd
C	70	Wordt uitgenodigd
D	60	Wordt uitgenodigd
E	60	Wordt uitgenodigd
F	50	Wordt niet uitgenodigd

Gegadigde	Totaal behaalde Score	Behaalde score SC-1	
A	80	70	Wordt uitgenodigd
B	60	60	Wordt uitgenodigd
C	60	50	Wordt uitgenodigd
D	60	50	Wordt uitgenodigd
E	50	40	Loting m.b.t. 'positie 5'
F	50	40	Loting m.b.t. 'positie 5'

Gegadigde	Totaal behaalde Score	Behaalde score SC-1	
A	80	70	Wordt uitgenodigd
B	70	60	Wordt uitgenodigd
C	60	60	Wordt uitgenodigd
D	60	50	Loting m.b.t. plaatsen 4 t/m 5
E	60	50	Loting m.b.t. plaatsen 4 t/m 5
F	60	50	Loting m.b.t. plaatsen 4 t/m 5

5. EISEN EN GUNNINGSCRITERIA VOOR DE LATERE GUNNINGSFASE

Na de selectiefase zullen de geselecteerde gegadigden uitgenodigd worden om deel te nemen aan de gunningsfase.

In dit hoofdstuk vindt u ter informatie de eisen en criteria die aan de inschrijving worden gesteld.

Vragen over deze fase dienen pas in de gunningsfase te worden gesteld.

5.1 CONTRACTVOORWAARDEN SOCIAL RETURN

Opdrachtnemer verplicht zich om bij de uitvoering van de opdracht minimaal 2 % van de totale waarde van de opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's.

Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in bijlage E 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond'.

5.2 VERWERKERSOVEREENKOMST

Indien (wettelijk) verplicht zal tussen de GR DIT en de begunstigde leverancier een verwerkersovereenkomst worden aangegaan conform het aldan geldende model van de gemeente Heemstede. Het thans geldende model is als bijlage D aan dit document gehecht.

5.3 BEOORDELING EN GUNNING

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de minimumeisen en die de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend.

5.4 GUNNINGSCRITERIA

GUNNINGSCRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs	20
Kwaliteit	80
Totaal	100

6. KLACHTENREGELING

Stichting RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

7. BIJLAGEN

7.1 BEGRIPPENLIJST

Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
aanbestedingsstukken/document (en)	(Het geheel van) of afzonderlijk bezien: de selectieleidraad, de gunningsleidraad, beide inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals Nota's van Inlichtingen.
aanmelding	Verzoek tot deelneming.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
gegadigde	De natuurlijke of rechtspersoon dan wel combinatie die zich in de selectiefase aanmeldt.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke weergave van (ten aanzien van de selectieleidraad en bijlagen) verstrekte inlichtingen.
onderaannemer	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht	De opdracht zoals beschreven in deze selectieleidraad, inclusief bijlagen.
opdrachtgever	De gemeente of gemeenschappelijke regeling die een overeenkomst aangaat met opdrachtnemer.
opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland
selectieleidraad	Dit document met bijlagen.

7.2 OVERZICHT BIJLAGEN

Bij dit aanbestedingsdocument behoren de hiernavolgende bijlagen die separaat zijn toegevoegd:

BIJLAGE A ALGEMENE VERKLARING GEGADIGDE

BIJLAGE B REFERENTIEOPDRACHT VERKLARING

BIJLAGE C CONCEPT PROGRAMMA VAN EISEN INCL. BIJLAGEN (OP AANVRAAG)

BIJLAGE D (CONCEPT)VERWERKERSOVEREENKOMST

BIJLAGE E SROI PROTOCOL REGIO ZUID KENNEMERLAND EN IJMOND 2020

7.3 CHECKLIJST

Onderstaande bijlagen dient u aan te leveren bij inschrijving.

Bijlage	Omschrijving	Indienen op TenderNed:
	UEA	Met behulp van de UEA tool op het dashboard van TenderNed
A	Algemene Verklaring gegadigde (ondertekend)	Bij Eisen: Aan te leveren bijlagen bij inschrijving. Bijlage A moet zijn ondertekend.
B	Referentieopdracht verklaring	Bij Eisen: Aan te leveren bijlagen bij inschrijving.
	Kopie(n) van ISO 27001 certificaat	Bij Eisen: Aan te leveren bijlagen bij inschrijving.
	Beschrijving bij het gunningcriterium kwaliteit: SC-1 'Waardenstrategie' SC-2 'IT-Service managementsysteem'	Bij gunningcriterium: Kwaliteit