

Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding Service Management Systeem (SMS)

INK/23.11/EA

Aanbestedende dienst:

Koning Willem I College

Opgesteld door:

Koning Willem I College

Datum:

17 juli 2023

Versie

Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding Service Management Systeem van . In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst.....	5
1.2	Aan te besteden opdracht.....	5
1.2.1	Doelstelling van de opdracht.....	6
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht	6
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	6
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten	6
1.2.5	Verdeling in percelen.....	6
1.2.6	Te sluiten overeenkomst	6
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	7
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren	7
2.	Procedure	9
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	9
2.2	Toepasselijke procedure	9
2.3	Gunningscriterium.....	9
2.4	Planning	9
2.5	Contactpersoon	9
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	10
2.7	Vragen	10
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers	10
2.9	Voorbehoud.....	10
2.10	Inschrijfkosten	10
2.11	Vertrouwelijkheid	11
2.12	Vormvereisten	11
2.12.1	Taal	11
2.12.2	Indeling van inschrijving	11
2.12.3	Maximaal aantal pagina's	11
2.13	Inschrijving samen met andere partij.....	12
2.14	Gestanddoening	12
2.15	Klachten	12
2.16	Bijlagen	12
2.17	Verificatie	13
3	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	14
3.1	Uitsluitingsgronden	14
3.2	Geschiktheidseisen.....	14
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	14
4	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	16

4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	16
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	16
4.3	Prijs	18
4.4	Presentatie	19
4.5	Varianten	20
5	Beoordeling van inschrijvingen	21
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	21
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	21
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen.....	21
5.4	Beoordeling van de prijs.....	22
5.5	Beoordeling van presentatie	22
5.6	Rangschikking	23
6	Vervolg.....	23

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk leest u informatie over de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht.

1.1 Aanbestedende dienst



Dit is het (nieuwe) Koning Willem I College

Het Koning Willem I College is ontstaan uit een fusie tussen het Koning Willem I College en De Leijgraaf. Op 1 januari 2022 zijn de besturen gefuseerd, per 1 augustus 2022 vormen de twee organisaties samen één onderwijsinstelling. De nieuwe mbo-instelling is voor studenten - van jong tot oud - dé ontmoetingsplek waar groei, ontwikkeling en innovatie centraal staat. Studenten worden opgeleid tot échte vakexperts, die beschikken over de vaardigheden om mee te veranderen met de wereld om hen heen. Dat doen we samen met het bedrijfsleven en maatschappelijke instellingen in de regio. In onze schoolgebouwen (in 's-Hertogenbosch, Oss, Veghel en Cuijk) geven we onderwijs. Het vak leren, gebeurt op de werkplek.

Voor meer informatie zie:

www.kw1c.nl

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

Het voorzien in een Service Management Systeem (SMS) voor de volledige organisatie van Koning Willem I College.

De volgende onderdelen zijn onderdeel van het SMS voor Koning Willem I College:

- Configuratie management
- Request management
- Service Level Management
- Taakbeheer
- Gebruikersinterface
- Incident management
- Rapportages en dashboard
- Problem Management
- Kennisbeheer

- Licentie Management
- Change en release management
- Gebouw- en ruimtebeheer
- Workflow Management
- Reserveringen
- Self Service Portal
- Informatiebeveiliging
- Infrastructuur
- Koppelingen
- Authenticatie en autorisatie
- Minimale eisen SLA
- Systeemconfiguratie

Contractbeheer is geen onderdeel van deze aanbesteding.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aanbesteding is het voorzien in een Service Management Systeem voor Stichting Regionaal Onderwijs Centrum Noordoost Brabant, handelend onder de naam Koning Willem I College (hierna Koning Willem I College) dat voorziet in de beschreven behoeften van de organisatie, waarbij gebruiksvriendelijkheid, efficiency en effectiviteit van groot belang zijn.

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht is naar verwachting € 125.000 inclusief btw per jaar.
De implementatiekosten bedragen ca. € 125.000 inclusief btw eenmalig.

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor de uitvoering van de opdracht is een competentie relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetentie is:

- Ervaring met het implementeren van een Service Management Systeem binnen een MBO/HBO/WO organisatie met in ieder geval 6.000 leerlingen.

1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten. De opdracht betreft een homogene opdracht voor het leveren van een SMS.

1.2.5 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. De motivatie hiervoor staat in de voorgaande paragraaf.

1.2.6 Te sluiten overeenkomst

Koning Willem I College is op zoek naar een leverancier die haar voor langere termijn in een SMS kan voorzien. Zij heeft het streven een partnership op te bouwen met de leverancier wat resulteert in een langdurige samenwerking. De aanbesteding leidt daarom tot een zesjarige overeenkomst met aansluitend vier keer twee jaar als optie (zes + twee + twee + twee + twee = maximaal veertien jaar) welke wordt gesloten met één leverancier. Door het toepassen van de optie jaren behoudt aanbestedende dienst haar flexibiliteit mocht het partnership niet behaald worden.

Daarnaast heeft deze overeenkomst een tussentijdse opzegtermijn van twaalf maanden voor Opdrachtgever.

De overeenkomst gaat in op 1 mei 2024. De volledige implementatie is op dat moment afgerond, dermate dat het systeem gebruikt kan worden zoals beschreven in deze aanbestedingsstukken.

Op deze overeenkomst is een verwerkersovereenkomst van toepassing. Het model van deze overeenkomst wordt toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Na verzending van de gunningsbrief dient de gegunde partij binnen tien dagen de verwerkersovereenkomst volledig ingevuld aan te leveren bij aanbestedende dienst. De verwerkersovereenkomst wordt vervolgens beoordeeld door aanbestedende dienst en in overleg eventueel aangepast. Er wordt ernaar gestreefd de verwerkersovereenkomst gelijktijdig met de overeenkomst te ondertekenen, na afloop van de standstill termijn.

Tussentijds beëindigen en opties

De overeenkomst kan tussentijds wederzijds worden opgezegd met onmiddellijke ingang indien een wederpartij verplichtingen niet nakomt, nakoming onmogelijk is of bij faillissement. Verder is voor opdrachtgever een grond van opzegging dat opdrachtnemer onjuiste informatie heeft verstrekt. Toepassen van opties worden uiterlijk zes maanden voor aanvang schriftelijk bevestigd.

In de bijlagen is deze conceptovereenkomst opgenomen. Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.7) tekstsuggesties doen. De aanbestedende dienst beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
4. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
5. FSR4.0
6. Inschrijving van opdrachtnemer

1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Versie 4.0 van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

In tegenstelling tot Artikel 14 met betrekking tot de aansprakelijkheid, wordt de bedrijfsaansprakelijkheid beperkt tot € 150.000 exclusief btw per gebeurtenis met een maximum van € 300.000 exclusief btw per jaar.

1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening ieder halfjaar beoordelen aan de hand van ontwikkelingen in de markt en in overleg op te stellen kritische prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren.

Verantwoordelijk voor monitoren

Wanneer KPI's worden vastgelegd ligt de verantwoordelijkheid voor de monitoring bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 30 september 2021 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

De reden daarvoor is dat de opdrachtwaarde over de gehele looptijd van de overeenkomst de Europese drempelwaarde van € 215.000 exclusief BTW overschrijdt.

2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Activiteit	Gereed voor
Publiceren opdracht	14-7-2023
Opdracht op TenderNed	16-7-2023
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	28-8-2023, 23:59 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	11-9-2023
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	19-9-2023, 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	27-9-2023
Sluiting inschrijftermijn	11-10-2023, 23:59 uur
Uitnodiging presentatie	26-10-2023
Presentatie gebruiksvriendelijkheid en functionaliteit	2 november 2023, 13.00 tot 17.00 uur
Verificatie	Tussen 3-11 en 9-11
Publiceren gunningsbeslissing	10-11-2023
Laatste dag standstill periode	1-12-2023
Ingangsdatum overeenkomst	1-5-2024

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	InkoopMeesters
Naam	Marloes Verhoeven
Emailadres	post@inkoopmeesters.nl

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Toch kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document voorkomen. Potentiële inschrijvers melden deze z.s.m. bij de aanbestedende dienst via de vragenmodule van TenderNed. De sluitingsdatum voor het melden van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en het stellen van vragen over dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documenten is in de planning aangegeven. Na deze termijn is het niet meer mogelijk vragen in te dienen.

Door een inschrijving te doen gaat inschrijver akkoord met de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten.

2.7 Vragen

Inschrijvers stellen eventuele vragen via de vragenmodule in TenderNed. Nadat de vragentermijn sluit, worden de vragen anoniem beantwoord. Zijn er vragen die na de genoemde termijn in de planning worden ingediend? Dan worden deze niet beantwoord. Over de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen. De verduidelijkingsvragen stelt inschrijver via de vragenmodule.

Tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen een schriftelijke bevestiging in waarin zij verklaren dat zij bij het opstellen van de inschrijving rekening houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst kan altijd de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen.

2.10 Inschrijfkosten

Aan deelname van deze aanbesteding zijn geen kosten verbonden voor de aanbestedende dienst.

Kosten die ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver(s), tenzij er sprake is van intrekking van een aanbesteding of een mislukte aanbesteding. Indien een dergelijke situatie zich voordoet en de aard, reden, kosten en omstandigheden hiertoe aanleiding geven, worden de inschrijfkosten voor Europese aanbestedingen vergoed tot een bedrag

van €1.500,- indien de inschrijving geldig is en (indien van toepassing) het minimale aantal punten voor kwaliteit heeft behaald.

Inschrijfkosten worden niet vergoed als een opdracht wordt ingetrokken vóór het moment dat de inschrijftermijn sluit.

In geval er één partij een inschrijving doet en de opdracht niet gegund wordt, wordt geen tendervergoeding toegekend.

2.11 Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en gebruiken deze informatie alleen voor deze aanvraag. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de winnende inschrijver is de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode vastgelegd.

2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend (handleiding TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>). Daarbij zijn **per perceel** de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	pdf
Antwoorden op open vragen (één document per antwoord)	Antwoorden <naam inschrijver>	pdf
Prijzenblad	Prijs <naam inschrijver>	Excel
Et cetera		

Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen in te dienen zonder gebruikmaking van de opmaak die het kopiëren bemoeilijkt. Onder opmaak die het kopiëren bemoeilijkt wordt verstaan het gebruik van kop- en voetteksten.

In te dienen documenten kunnen wijzigen bij een Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van documenten. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning.

Inschrijvingen dienen niet geanonimiseerd te zijn. Zie aanbestedingsstrategie § 3.3.

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Inschrijvers gebruiken maximaal het aantal pagina's dat is toegestaan per vraag. Wanneer inschrijver meer pagina's inlevert, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Aanbestedende dienst beoordeelt alleen de eerste pagina van het antwoord.

2.13 Inschrijving samen met andere partij

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Inschrijvers geven aan in combinatie in te schrijven in deel II van het UEA. De combinatie wijst één aanspreekpunt aan. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor aanbestedende dienst is.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de Opdracht, ofwel als zelfstandig Inschrijver, ofwel als combinant.

Gelieerde ondernemingen die beiden een inschrijving doen, tonen op verzoek aan dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen.

Het is ook mogelijk om met een onderaannemer in te schrijven. Indien er gebruik gemaakt wordt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient deze onderaannemer een eigen rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

Maak je als organisatie gebruik van een derde partij (ofwel in combinatie of als onderaannemer) om te voldoen aan geschiktheidseisen? Dan dient deze derde partij gedurende de looptijd van de overeenkomst de taken uit te voeren die behoren bij deze geschiktheidseisen.

2.14 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving 3 maanden gestand. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met 4 weken na uitspraak gestand.

2.15 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Naam	Klachtenmeldpunt FSR
Emailadres	inkoop@mboraad.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Inkoopvoorwaarden FSR 4.0
3. Conceptovereenkomst
4. Verwerkersovereenkomst
5. IT Architectuurprincipes
6. Architectuurplaat
7. Referentieformat

2.17 Verificatie

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inschrijving van de als best gerangschikte partij te verifiëren. Het gaat hier zowel om het voldoen aan de gestelde eisen als de invulling van de inschrijving.

3 Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het volledige UEA.

Alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet zijn van toepassing. De uitsluitingsgronden staan in deel III, onderdeel A en B van het UEA.

Ook wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

3.2 Geschiktheidseisen

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie(s) zoals eerder in dit document genoemd;
- Inschrijver beschikt over een vastgesteld en gecertificeerd systeem voor beheersing van uitbesteedde processen;
- Inschrijver beschikt over één of meerdere vastgestelde en gecertificeerde systemen van uitbesteedde processen en opslag van (persoons) gegevens;

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het volledige bijgevoegde UEA verklaart inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de volgende bewijsstukken:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
LET OP: Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.

- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;
LET OP: Dit dient de volgende verklaring te zijn: Verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies. Hiervoor doet u bij uw eigen belastingkantoor de aanvraag voor "de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen".
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoonst dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een SOC2 type II of ISAE3402 type 2 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.
- Een ISO/IEC 27001 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.

In geval van inschrijving in combinatie en/of beroep op draagkracht van andere entiteiten dienen alle ondernemingen de in het UEA van toepassing verklaarde bewijsstukken te overleggen binnen bovengenoemde termijn.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens overeenkomst deze bewijsstukken nogmaals op te kunnen vragen.

4 Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Deze paragraaf bevat de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht. Inschrijver moet aan alle eisen voldoen.

De eisen ten aanzien van de opdracht zijn weergegeven in de bijlage “Programma van Eisen”.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf staan de vragen waarop inschrijver een antwoord geeft. De antwoorden worden beoordeeld als subgunningscriterium.

Het is niet toegestaan om links of verwijzingen naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving.

Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

1. Roadmap

Doelstelling: Opdrachtgever wenst een oplossing die wordt doorontwikkeld op voor haar relevante onderdelen, waar zij kan meedenken in wat relevante ontwikkelingen zijn.

Hoe ziet de roadmap voor de applicatie eruit?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Welke ontwikkelingen er op korte (0-12 maanden) en middellange (12-36 maanden) termijn op de roadmap staan;
- Op welke wijze Opdrachtgever invloed kan uitoefenen op de ontwikkeling van die roadmap;

Het antwoord is maximaal 1 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten in tekst.

Aanvullend mogen onbeperkte (scherm)afbeeldingen van het systeem worden toegevoegd. Er mag hier echter geen tekst worden toegevoegd, anders dan een benaming of nummering van afbeelding.

2. Implementatieplan

Doelstelling: Voor Opdrachtgever is een naar haar mening geslaagde implementatie vóór 30-4-2024.

Op welke wijze gaat inschrijver de applicatie implementeren?

Geef hierbij in uw inschrijving tenminste aan:

- Welke werkzaamheden er door inschrijver uitgevoerd gaan worden en welke hoeveelheid tijd inschrijver verwacht nodig te hebben;
- Welke werkzaamheden worden er door inschrijver uitgevoerd voor het inrichten van de ITIL 4 processen en welke inspanning en kennis wordt van Opdrachtgever verwacht?
- Welke inspanningen verwacht worden van Opdrachtgever (capaciteit, kennis en ervaring);

- Op welke wijze worden gegevens uit de huidige applicaties (TOPdesk en Axxerion) gemigreerd, zoals reeds gemaakte reserveringen, actuele kennisitems, openstaande meldingen en operationele taken en configuration items uit de huidige CMDB's;
- Welke risico's van toepassing zijn bij implementatie en op welke wijze inschrijver deze risico's beheerst;
- Welke nazorg en begeleiding geboden wordt na start van gebruik (per 1-5-2024).

Het antwoord is maximaal 3 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten in tekst. Aanvullend mogen onbeperkte (scherm)afbeeldingen van het systeem worden toegevoegd. Er mag hier echter geen tekst worden toegevoegd, anders dan een benaming of nummering van afbeelding.

3. Reserveringen

Doelstelling: Opdrachtgever wenst een oplossing die de organisatie in staat stelt om eenvoudig en op gebruiksvriendelijke wijze reserveringen te maken met aanvullende diensten, maar ook integreert met de bestaande Office 365 omgeving.

Welke mogelijkheden biedt de aangeboden applicatie voor het maken van reserveringen?
Geef hierbij in uw inschrijving tenminste aan:

- Of reserveringen uitsluitend in de aangeboden applicatie kunnen worden gemaakt, uitsluitend vanuit Outlook of vanuit beide applicaties;
- Hoe een gebruiker kan zien welke ruimtes beschikbaar zijn;
- Welke beperkingen er zijn in het integreren van de applicatie en Outlook;
- Op welke manier reserveringen gewijzigd kunnen worden;
- Hoe aanvullende diensten aangevraagd kunnen worden bij het maken van een reservering en of dit mogelijk is vanuit de applicatie zelf of ook vanuit Outlook;
- Welke overzichten beschikbaar zijn voor medewerkers (bijvoorbeeld van hospitality) met daarin reserveringen per ruimte, per gebouw en de daarbij aangevraagde aanvullende diensten.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten in tekst. Aanvullend mogen onbeperkte (scherm)afbeeldingen van het systeem worden toegevoegd. Er mag hier echter geen tekst worden toegevoegd, anders dan een benaming of nummering van afbeelding.

4. Ondersteuning processen

Doelstelling: Opdrachtgever wenst een oplossing waarmee zowel organisatie-specifieke processen worden ondersteund als processen die zijn gebaseerd op ITIL 4 best practices.

Op welke manier ondersteunt de applicatie workflows en processen?
Geef hierbij in uw inschrijving tenminste aan:

- Op welke manier processen ingericht kunnen worden op basis van ITIL 4;
- Of en welke sjablonen beschikbaar zijn voor het inrichten van processen en workflows gebaseerd op ITIL 4;
- Welke mogelijkheden er zijn om organisatie-specifieke workflows en processen in te richten naast de processen die zijn gebaseerd op ITIL 4;
- Hoe de applicatie ervoor zorgt dat ITIL 4 op een klantgerichte manier ingericht wordt.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten in tekst. Aanvullend mogen onbeperkte (scherm)afbeeldingen van het systeem worden toegevoegd. Er mag hier echter geen tekst worden toegevoegd, anders dan een benaming of nummering van afbeelding.

5. Change en release management

Doelstelling: Opdrachtgever wenst een oplossing die ontzorgt op het gebied van change en release management.

Op welke manier ondersteunt de aangeboden applicatie change en release management en ondersteuning voor de gebruikers?

Geef hierbij in uw inschrijving tenminste aan:

- Welke standaardoplossingen zijn opgenomen in de applicatie voor de inzet van change en release management;
- Op welke manier gebruikers worden ondersteund tijdens de implementatie in het adopteren van change en release management in de applicaties;
- Op welke manier releases kunnen worden gepland en inzichtelijk worden gemaakt, bijvoorbeeld middels een release kalender;
- Op welke manier er een prioritering aangebracht kan worden in changes en releases, tijdsvakken kunnen worden geblokkeerd (waarin geen releases kunnen plaatsvinden);
- Hoe documentatie die gerelateerd is aan een change en release gekoppeld kan worden in de applicatie.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten in tekst. Aanvullend mogen onbeperkte (scherm)afbeeldingen van het systeem worden toegevoegd. Er mag hier echter geen tekst worden toegevoegd, anders dan een benaming of nummering van afbeelding.

4.3 Prijs

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Inschrijver dient alle gevraagde prijzen in via het bijgevoegde prijzenblad.

Onderdeel	Weging
Implementatie (volledig, all-in)	1
Functioneel beheerders, bedrag per beheerder per jaar	3 x 6
Medewerkers die uitsluitend meldingen kunnen doen	1.680 x 6
Medewerkers die meldingen kunnen doen, aanvragen kunnen goed- of afkeuren	150 x 6
Studenten die uitsluitend meldingen kunnen doen	16.715 x 6
Medewerkers die meldingen kunnen doen, goed- en afkeuren en kan behandelen/afronden (behandelaars)	170 x 6
Overige jaarlijkse licentiekosten, anders dan per gebruiker	1 x 6
Consultancy anders dan reguliere eisen, bedrag per uur	40 uur x 6

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief btw. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd of uitgevraagd zijn binnen de aanbesteding, zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend, er aanvullende producten of diensten geleverd worden en deze kosten expliciet worden genoemd en inzichtelijk worden gemaakt.

Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2026 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

4.4 Presentatie

Inschrijvers die voldoen aan de kwaliteitsdrempel worden uitgenodigd voor de presentatie, waarbij een aantal scenario's aan bod komen. Bij de presentatie wordt de volgende scenario's demonstreert:

Rapportages en dashboard

Laat in een live en representatieve omgeving zien:

- Hoe een overzicht wordt gemaakt van meldingen die langer openstaan dan 30 dagen;
- Hoe meldingen getoond worden die niet zijn opgelost binnen de interne SLA;
- Welke dashboards beschikbaar zijn voor gebruikers met daarin overzichten van aantallen openstaande meldingen en aantal geëscaleerde meldingen;
- Welke mogelijkheden de applicatie heeft voor gebruikers om zelf een rapportage te bouwen.

Meldingen

Laat in een live en representatieve omgeving zien hoe:

- Een klant een melding kan maken maakt via het Self Service Portal;
- Deze melding in behandeling genomen wordt door een behandelaar, terugkoppeling geeft aan de klant, en de melding afhandelt;
- Een behandelaar meerdere meldingen tegelijkertijd open kan hebben;
- Een klant inzicht krijgt in de status van en feedback op een melding;
- De medewerker van de Servicedesk meerdere melding tegelijkertijd kan aanmaken, bij telefonische binnenkomst;
- Een item uit de kennisbank toegevoegd wordt bij de behandeling van een melding.

Reservering maken

Laat in een live en representatieve omgeving zien:

- Op welke manier een ruimte gereserveerd wordt met catering als aanvullende dienst;
- Op welke manier een reservering gewijzigd kan worden door een klant en op welke manier de klant een bevestiging krijgt;
- Welke mogelijkheden er zijn voor het gebruik van Outlook 365 in combinatie met de aangeboden oplossing;
- Hoe een auto gereserveerd kan worden en aanvullende informatie over gebruik getoond of aan de aanvrager gestuurd kan worden.

Self Service Portal

Laat in live en representatieve omgeving het Self Service Portal zien, met daarin specifiek aandacht voor:

- Een klant die door de applicatie ondersteund wordt in het zelf oplossen van een probleem;
- Het maken van een melding of het stellen van een vraag op basis van een trefwoord;
- Het maken van een melding op basis van een categorie;

- Hoe veelvoorkomende vragen (gerelateerd aan de melding) worden getoond aan de klant;
- Het tonen van kennisitems die gerelateerd zijn aan het opgegeven trefwoord.

De focus van de presentatie ligt op de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van het Service Management Systeem.

4.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5 Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst op de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten, worden getoetst op de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver verklaart te voldoen aan de minimeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Het niet voldoen aan de eisen of voorwaarden van deze aanbesteding leidt tot uitsluiting.

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de inschrijvers, worden de antwoorden op de vragen beoordeeld.

Beoordeling geschiedt eerst individueel door de leden van het beoordelingsteam. Vervolgens wordt de definitieve beoordeling in consensus vastgesteld.

Beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

Per antwoord worden de scores (indien van toepassing) afgerond op twee decimalen.

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
75%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.

50%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar: • bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en • bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.
25%	Het ingediende antwoord: • bevat deels antwoord op de vraag en/of • geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	Het ingediende antwoord bevat: • geen antwoord op de vraag en/of • geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

Inschrijvingen moeten minimaal de helft plus 1 van het totale aantal punten voor kwaliteit toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs niet beoordeeld.

5.4 Beoordeling van de prijs

Voldoet de inschrijving aan de eisen en wordt het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald? Dan wordt het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

Score = maximaal aantal punten – (maximaal aantal punten * LOG(prijs inschrijver / laagste prijs ; 2)
Scores voor prijs worden afgerond op 2 decimalen.

Indien de aangeboden prijs van inschrijver leidt tot een negatieve score (lager dan 0) voor het subgunningscriterium prijs wordt deze score gecorrigeerd naar 0 punten voor het subgunningscriterium prijs.

Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

5.5 Beoordeling van presentatie

Alle beoordelaars beoordelen de bovenstaande punten in zijn volledigheid middels het volgende beoordelingskader:

Functionaliteit en mate van gebruiksvriendelijkheid:

- Onvoldoende (0)
- Matig (25%)

- Voldoende (50%)
- Ruim voldoende (75%)
- Goed (100%)

Elke beoordelaar beoordeelt individueel de presentatie. Het gemiddelde van alle scores vormt uiteindelijk de score. Het is dus mogelijk dat er scores worden behaald die niet één op één met het beoordelingskader overeenkomen (bv 60% of 55%). Het toe te kennen aantal punten is het behaalde percentage over het maximale aantal punten.

5.6 Rangschikking

De scores voor kwaliteit en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Onderdeel	Weging
Prijs	30
1. <i>Totaalprijs prijzenblad</i>	30
Kwaliteit	70
1. <i>Roadmap</i>	5
2. <i>Implementatieplan</i>	10
3. <i>Reserveringen</i>	10
4. <i>Ondersteuning processen</i>	10
5. <i>Change en release management</i>	10
6. <i>Presentatie functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid</i>	25

De totale scores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag. De scores voor prijs en kwaliteit opgeteld bepalen de totaalscore.

Staan er twee inschrijvers op de eerste plek? Dan gunt Opdrachtgever aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door loting.

6 Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de als hoogste gerangschikte inschrijver(s) een gunningsbericht verstuurd. Mededeling van de gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing staat welke inschrijver(s) de opdracht heeft gewonnen en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving(en) en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Het is mogelijk om bezwaar te maken na ontvangst van een afwijzingsbrief. Dat dient te gebeuren vóór afloop van de genoemde standstill termijn. Dit is een fatale vervalttermijn. Inschrijver maakt bezwaar door het starten van een kort geding bij de Rechtbank Oost Brabant. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

Er wordt gegund onder voorbehoud van geldige bewijsstukken en uitblijven van bezwaar. Met het ondertekenen van de overeenkomst, aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod in de gegunde inschrijving(en).

Indien een inschrijving niet aan alle vereisten voldoet, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Aanbestedende dienst verzend de opnieuw de gunningsbeslissing. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Wanneer een inschrijver bezwaar heeft tegen de voorgenomen gunning, dient hij bezwaar te maken binnen de standstill termijn door het betekenen van een kort geding. Deze termijn is een vervaltermijn wat betekent dat inschrijver na het verlopen van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure stelt Aanbestedende dienst een proces-verbaal van gunning op en publiceert via hetzelfde kanaal als waar de aanbesteding is gepubliceerd.