

**Leidraad openbare aanbesteding
ITSM-oplossing en aanverwante
dienstverlening
TN 375100**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Achtergrond	3
1.2	Doel aanbestedingsleidraad	3
2	Aanbestedingsprocedure	4
2.1	Voorwaarden	4
2.2	Procedure	5
2.2.1	Inlichtingen	5
2.2.2	Inschrijving	6
2.2.3	Na de aanbesteding	8
2.3	Uitsluiting van de procedure	10
2.4	Algemene vragen of opmerkingen	11
2.5	Klachtenmeldpunt ProRail	11
3	Eisen	12
3.1	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
4	Gunningscriteria	15
4.1	Prijs	15
4.1.1	In te dienen documenten	15
4.2	Kwaliteit:	16
4.2.1	Kwaliteitscriterium KC1: Transitieplan	16
4.2.2	Kwaliteitscriterium KC2: Rapportages en demonstratie	16
4.2.3	Kwaliteitscriterium KC3: Interfaces	17
4.2.4	Kwaliteitscriterium KC4: Automatisering	17
4.3	Beoordeling	19
4.3.1	Specifieke beoordelingselementen	19
4.3.2	Scoremodel kwaliteitscriteria:	20
5	Bijlagen aanbestedingsleidraad	21

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

ProRail B.V. (hierna: ProRail) is verantwoordelijk voor het spoorweginfrastructuur van Nederland: aanleg, onderhoud, beheer en veiligheid. Medewerkers zorgen ervoor dat elke dag, 24/7, 1.200.000 reizigers en 100.000 ton goederen op hun plaats van bestemming komen, met 6550 treinen over ruim 7000 kilometer spoor. Het spoorweginfrastructuur is met recht het kloppend hart van mobiel Nederland. ProRail werkt aan de bereikbaarheid van Nederland door te zorgen voor een optimaal spoornetwerk. We verdelen de capaciteit op het spoor, regelen alle treinverkeer, bouwen en beheren stations en leggen nieuw spoor aan. Tevens onderhoudt ProRail bestaande infrastructuur zoals spoor, wissels, seinen en overwegen.

ProRail levert een belangrijke bijdrage aan het toegankelijk houden van Nederland. Daarvoor wordt samen gewerkt met personen- en goederenvervoerders, waarbij we de belangen van hun klanten niet uit het oog verliezen. Samen met gemeenten en provincies wordt gekeken op welke wijze het beste aan hun vraag naar treinvervoer en stationsvoorzieningen kan worden voldaan. Dit vertaalt zich in de missie van ProRail: "Wij verbinden mensen, steden en bedrijven per spoor, nu en in de toekomst. Wij maken aangenaam reizen en duurzaam vervoer mogelijk en zorgen dat het op en om het spoor veilig is."

ProRail besteedt werkzaamheden uit die marktpartijen kunnen uitvoeren. De aandacht van ProRail is gericht op het specificeren, het in concurrentie brengen en het in onderling verband managen van contracten. ProRail heeft daartoe contracteringsbeleid vastgesteld. Het contracteringsbeleid is te vinden op <https://www.prorail.nl/samenwerken/leveranciers/documenten>.

De contractering dient gericht te zijn op het behalen van kosteneffectieve resultaten. Voor nieuwbouw, instandhouding, bij levering van producten en diensten streeft ProRail naar kwaliteit en functionaliteit tegen een reële prijs, een zo hoog mogelijk rendement op het vlak van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid van het spoor. ProRail streeft tegelijkertijd naar zo min mogelijk overlast voor vervoerder en omgeving. Tot slot beoogt ProRail optimaal gebruik te maken van het innovatieve vermogen van de markt waarbij ProRail een continue ontwikkeling nastreeft waarin wordt gezocht naar betere samenwerkingsvormen met marktpartijen.

ProRail heeft voorafgaand aan deze aanbesteding een Markttoets ITSM uitgevoerd. Het verslag van deze Markttoets is opgenomen als bijlage 10 in deze Aanbestedingsleidraad.

Ten tijde van de Aanbesteding wordt uitgegaan van ITIL-3 processen, zoals gespecificeerd in het Bestek. Het is voorstelbaar dat ProRail zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder ontwikkelt naar toepassing en implementatie van ITIL-4 processen. De wijze waarop ProRail dit vorm wenst te geven is nader uitgewerkt in artikel 2.2 van de overeenkomst

1.2 Doel aanbestedingsleidraad

Deze aanbestedingsleidraad bevat de beschrijving van het verloop van de aanbestedingsprocedure om tot gunning te komen.

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Voorwaarden

Op de aanbestedingsprocedure is het Aanbestedingsreglement Nutssectoren 2016 (ARN²⁰¹⁶) van toepassing. Het ARN²⁰¹⁶ is vindbaar op <http://www.prorail.nl/leveranciers/aanbesteden-eninkoop/documenten-en-juridische-voorwaarden>.

TenderNed

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. Om te kunnen deelnemen aan de aanbesteding dient u te zijn geregistreerd in TenderNed. Per 20 december 2014 heeft u een eHerkenningmiddel nodig om een onderneming in TenderNed te registreren. Deze kunt u aanschaffen bij een eHerkenningleverancier. Voor het inloggen en registreren in TenderNed heeft u een eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Voor meer informatie zie www.TenderNed.nl.

- Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via de module "Berichten" in TenderNed (gebruik hiervoor de optie "Verstuur een bericht over deze aanbesteding naar ProRail B.V.").
- In het geval van verschillen tussen de informatie uit het systeem TenderNed en deze leidraad, prevaleert de tekst in TenderNed. Aan partijen wordt verzocht verschillen per ommegaande te melden aan ProRail via de module "Berichten" van TenderNed.
- Het aanbestedingsdossier is digitaal verstrekt via TenderNed. Indien van een bestand zowel een pdf-versie als een oorspronkelijke ('native')-versie is geleverd, prevaleert de pdf-versie boven de oorspronkelijke versie.
- De in TenderNed genoemde uiterste datum met tijdstip onder het kopje "Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen" geldt als een fatale termijn. De overig genoemde termijnen in de planning in TenderNed zijn indicatief.
- De kluis op TenderNed sluit automatisch op het in TenderNed genoemde tijdstip; uploaden van inschrijvingen is dan niet meer mogelijk.
- Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig uploaden van alle documenten en tijdig ter beschikkingstelling van alle documenten aan ProRail.
- Te late of op andere wijze dan voorgeschreven in deze leidraad ingediende inschrijvingen worden niet beoordeeld en zullen als niet gedaan worden beschouwd.
- ProRail is niet verantwoordelijk voor het niet kunnen inschrijven vanwege automatiserings- of telefoonproblemen van de inschrijver.
- In geval TenderNed op het uiterste tijdstip van ontvangst van de inschrijving niet toegankelijk is als gevolg van een storing in TenderNed kan ProRail, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, besluiten om het

uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijving uit te stellen. ProRail zal alsdan, zodra dat mogelijk is, het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijving bekendmaken via TenderNed onder “*Rectificatie*”.

Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA)

Met inachtneming van het gestelde in het ARN2016 zijn voor elke aanbesteding de te hanteren voorschriften en criteria aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en in TenderNed. De antwoorden in het UEA en de ingediende bewijzen dienen er enerzijds toe ProRail ervan te overtuigen dat de inschrijver geschikt is voor de uitvoering van de werkzaamheden, anderzijds om de nodige bewijzen van geschiktheid jegens andere inschrijvers op te kunnen leveren. Eventuele eigen wetenschap van ProRail met betrekking tot de inschrijver wordt niet in de beoordeling betrokken.

Aanbestedingskosten

Door ProRail wordt aan de inschrijvers geen tegemoetkoming in de aanbestedingskosten verstrekt.

2.2 Procedure

Deze aanbesteding verloopt conform de openbare procedure. Dit hoofdstuk beschrijft het verloop van deze aanbestedingsprocedure.

De volgende fasen worden onderscheiden:

- a) inlichtingen (paragraaf 2.2.1)
- b) inschrijving (paragraaf 2.2.2)
- c) na de aanbesteding (paragraaf 2.2.3)

In de navolgende paragrafen wordt elke fase nader beschreven.

2.2.1 Inlichtingen

2.2.1.1 Nota van inlichtingen

Gegadigden kunnen schriftelijk vragen stellen over het project, het aanbestedingsdossier en de aanbestedingsprocedure. Vragen dienen helder en eenduidig geformuleerd te worden met een verwijzing naar het onderdeel van het aanbestedingsdossier waarop de vraag betrekking heeft.

De gestelde vragen worden door ProRail samengevoegd tot één algemene vragenlijst. Deze lijst wordt inclusief de beantwoording verstrekt als **bijlage 1: Format vragenlijst** bij de nota van inlichtingen. Deze nota van inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd.

Vragen dienen te worden gesteld via de module “Berichten” van TenderNed (hier kunt u uw vragenlijst als bijlage toevoegen). Vragen dienen gesteld te zijn in bijgevoegd format (bijlage 1, één vraag per cel, indienen in Excel format). De uiterste datum voor het stellen van vragen is vermeld op TenderNed. Er is één vragenronde ingepland.

2.2.1.2 Individuele inlichtingen

Overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.50 jo 2.53 Aanbestedingswet 2012 kan een gegadigde verzoeken om inlichtingen individueel te verstrekken, indien openbaarmaking van de informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van desbetreffende gegadigde.

Het verstrekken van individuele inlichtingen mag niet leiden tot een ongeoorloofde kennisvoorsprong, waarmee strijdigheid kan ontstaan met het gelijkheidsbeginsel. In dat geval zal ProRail de gegadigde de keuze bieden om de vraag in te trekken, dan wel algemeen te laten beantwoorden.

Vragen dienen te worden gesteld via de module “Berichten” van TenderNed (hier kunt u uw vragenlijst als bijlage toevoegen). Vragen dienen gesteld te zijn in het bijgevoegde format (**bijlage 1: Format vragenlijst**)).

2.2.2 Inschrijving

Uw aanbieding dient volledig en rechtsgeldig ondertekend vóór de in TenderNed genoemde datum en tijdstip te zijn ingediend via TenderNed. De in TenderNed genoemde uiterste datum en tijdstip geldt als een fatale termijn. Te late of op andere wijze dan voorgeschreven in deze leidraad ingediende aanmeldingen worden niet beoordeeld en zullen als niet gedaan worden beschouwd. De overig genoemde termijnen in TenderNed zijn indicatief. Het is niet toegestaan om uw aanbieding op een andere wijze in te dienen.

Voor het indienen van uw aanbieding gaat u in TenderNed naar “Mijn inschrijving”.

- Bij het onderdeel “Eisen beantwoorden” kunnen de gevraagde stukken met betrekking tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen worden ingediend (UEA en bewijsstukken indien van toepassing).
- Bij het onderdeel “Gunningscriteria beantwoorden” kunnen onder het tabblad “Criteria” de stukken ten behoeve van de aanbidding worden ingevuld. U dient bij *alle* criteria het hokje aan te vinken bij “Dit criterium is beantwoord”.
- Na het beantwoorden van alle gunningscriteria dient de stap “Inschrijving op de aanbesteding” te worden doorlopen om uw aanbidding in te dienen.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (bijlage 5) en het inschrijvingsformulier (bijlage 4) dienen **direct bij de aanbidding** te worden ingediend. Indien andere documenten reeds direct bij de aanbidding moeten worden ingediend, zal dat in deze leidraad in hoofdstuk 3 en 4 worden vermeld. Alle overige in TenderNed onder ‘Eisen’ en ‘Gunningscriteria’ genoemde documenten dienen op grond van het bepaalde in artikel 14, lid 3 ARN²⁰¹⁶ **binnen 48 uur** (op werkdagen) **na het verzoek daartoe van ProRail** via “Berichten” in TenderNed te worden ingediend.

Alle documenten dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 3 en 4 van deze leidraad. Het is niet toegestaan om alternatieve aanbiddingen te doen. Alle documenten dienen in algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld PDF of MS-office) te worden ingediend, tenzij anders aangegeven in de toelichting bij de gunningscriteria. Bestanden dienen op verzoek van ProRail digitaal nagezonden te worden als bewerkbaar bestand.

Inschrijving met Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

a. UEA bij zelfstandige inschrijving

Bij de inschrijving in TenderNed dient het UEA door de inschrijver te worden geüpload bij de eis “*Uniform Europees Aanbestedingsdocument*”.

Het ontbreken van het UEA of het Inschrijvingsformulier bij inschrijving leidt tot een ongeldige inschrijving. Een inschrijving, die anders dan via TenderNed wordt ingediend is eveneens ongeldig.

De in TenderNed genoemde uiterste datum met tijdstip geldt als een fatale termijn.

Er wordt met klem op gewezen dat verklaringen, die achteraf (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten, of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, door ProRail kunnen worden opgevat als valse verklaringen. Dit kan uitsluiting van verdere aanbestedingsprocedures van ProRail tot gevolg hebben.

b. UEA bij inschrijving door een combinatie¹ - artikel 10.3 ARN²⁰¹⁶

Een ondernemer die in combinatie met (een) andere ondernemer(s) - waaronder tijdelijke samenwerkingsverbanden - deelneemt aan een aanbestedingsprocedure, moet zowel **zijn eigen UEA, alsook het afzonderlijke UEA van de combinant** indienen met daarin ingevuld de gevraagde gegevens in de delen II tot en met VI. Als er meerdere combinanten zijn, moet voor elke combinant een afzonderlijke UEA worden ingediend.

- Alle UEA's dienen naar behoren te worden ingevuld en ondertekend en in TenderNed te worden geupload.
- In elk UEA dient onder deel IIA, op pagina 3 van het UEA onder "wijze van deelneming" de optie "ja" aangevinkt te worden.
- Tevens dient op elk UEA de rol van de ondernemer binnen de combinatie alsmede de identiteit van de andere combinant (bedrijfsnaam) te worden vermeld.
- **Indien de identiteit niet is vermeld en het UEA van de andere combinant(en) is niet ingediend, leidt dit tot ongeldigheid van de aanmelding.**

c. UEA bij inschrijving met beroep op draagkracht van andere entiteiten (natuurlijke personen of rechtspersonen)

Een ondernemer die zelfstandig (of in combinatie) deelneemt en zich **beroept op de draagkracht** van één of meer andere entiteiten (voor technische of beroepsbekwaamheid en/of financiële en economische draagkracht), **moet zijn eigen UEA samen met het UEA van de derde** op wiens draagkracht hij een beroep doet, samen met de relevante informatie, indienen. Als er meerdere derden zijn moet voor elke derde een afzonderlijk UEA worden ingediend.

- Alle UEA's dienen naar behoren te worden ingevuld en ondertekend en in TenderNed te worden geupload.
- In elk UEA dient onder deel IIC, op pagina 5 van het UEA onder 'informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' de optie "ja" aangevinkt te worden.
- Tevens dient op de UEA van gegadigde de identiteit van de derde (bedrijfsnaam) op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan te worden vermeld.
- **Indien de identiteit niet is vermeld op het UEA van de gegadigde en het UEA van de derde(n) is niet ingediend leidt dit tot ongeldigheid van de aanmelding.**

- Facultatief: direct uploaden overige bewijsstukken

Desgewenst (niet verplicht) kan de gegadigde gelijktijdig met de inschrijving in TenderNed ook de overige bewijsstukken indienen via TenderNed bij de stap "*Eisen en selectiecriteria beantwoorden*". Later indienen van de overige bewijsstukken dient binnen de daarvoor gestelde termijn te geschieden via de module "Berichten" in TenderNed.

¹ Combinaties of consortiums, joint ventures etc.

2.2.3 Na de aanbesteding

Nadat de inschrijvingen zijn ontvangen en de kluis in TenderNed is geopend worden de volgende stappen doorlopen:

- Stap 1: Verstrekken Proces Verbaal van Aanbesteding
- Stap 2: Beoordelen UEA en inschrijvingsformulier
- Stap 3: Beoordelen kwaliteitscriteria
- Stap 4: Bepalen rangorde
- Stap 5: Indienen bewijsstukken
- Stap 6: Beoordelen bewijsstukken
- Stap 7: Mededeling gunningsbeslissing

2.2.3.1 Stap 1: Proces-verbaal van Aanbesteding

In afwijking van artikel 16 lid 1 van het ARN²⁰¹⁶ wordt geen Proces-verbaal van de aanbesteding verstrekt.

2.2.3.2 Stap 2: Beoordelen UEA en inschrijvingsformulier

Nadat de inschrijvingen ontvangen zijn, zal ProRail deze beoordelen. De beoordeling vindt plaats op basis van de ingediende UEA en ingediend inschrijvingsformulier.

Het door de inschrijver ingediende UEA wordt getoetst op volledigheid en rechtsgeldige ondertekening. Tevens vindt een inhoudelijke toets plaats van de UEA aan de hand van de gestelde voorschriften en criteria die zijn opgenomen in TenderNed.

Het inschrijvingsformulier wordt getoetst op volledigheid en rechtsgeldige ondertekening.

2.2.3.3 Stap 3: Beoordelen kwaliteitscriteria

De ingediende stukken worden beoordeeld op basis van de gunningscriteria zoals vermeld in hoofdstuk 4.

Verzoek tot opheldering (VTO)

Indien ProRail onduidelijkheden aantreft in de aanbidding kan een verzoek tot opheldering (VTO) worden verstuurd aan de inschrijver. De inschrijver dient dit verzoek afdoende te beantwoorden.

2.2.3.4 Stap 4: Bepalen rangorde

De rangorde wordt bepaald op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in hoofdstuk 4.

2.2.3.5 Stap 5: Indienen van bewijsstukken

De inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan ontvangt van ProRail het verzoek als bedoeld in artikel 14 lid 3 ARN²⁰¹⁶ om de vereiste in TenderNed genoemde documenten (bewijsstukken van zowel de eisen als de (selectie- en) gunningscriteria) binnen 48 uur (weekend- en nationale feestdagen daarin niet meegerekend) in te dienen via de module “Berichten” in TenderNed. In aanvulling hierop geldt dat bij een raamovereenkomst het verzoek aan de beoogde contractanten wordt gericht.

Indien inschrijvers aan wie het verzoek is gericht alsnog afvallen, is ProRail gerechtigd het verzoek als bedoeld in artikel 14 lid 3 ARN²⁰¹⁶ aan één of meer opvolgende inschrijvers te richten.

Naast de bewijsstukken ten aanzien van de geschiktheidseisen, dienen in het geval van een combinatie² en/of in geval van een beroep op draagkracht van derden tevens de volgende bewijsstukken worden ingediend:

a) Bewijsstukken bij inschrijving door een combinatie - artikel 10 ARN²⁰¹⁶

Daar waar sprake is van inschrijving in een combinatie dienen, naast het UEA, alle voor de betreffende situatie van toepassing zijnde documenten (verklaring(en)/overeenkomst(en)), zoals vermeld in het ARN²⁰¹⁶ door de inschrijver als bewijs ingediend te worden. Dit betreft de volgende documenten:

Van de combinanten samen:

- Combinatieovereenkomst met organisatieschema, waaruit tenminste blijkt welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk zal zijn en;
- een verklaring, dat indien de opdracht mocht worden verkregen, de in de combinatieovereenkomst opgenomen werkverdeling ook daadwerkelijk zal worden nageleefd (artikel 10.2 ARN²⁰¹⁶).

en van iedere afzonderlijke combinant:

- de bewijsstukken voor de uitsluitingscriteria zoals genoemd in TenderNed (artikel 10.3 ARN²⁰¹⁶);
- Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (artikel 10.4 ARN²⁰¹⁶).

b) Bewijsstukken bij inschrijving met beroep op draagkracht derden (natuurlijke of rechtspersonen) - artikel 11 ARN²⁰¹⁶

Daar waar sprake is van inschrijving met een beroep op de draagkracht van derden (technische of beroepsbekwaamheid en/of financiële en economische draagkracht) dienen alle voor de betreffende situatie van toepassing zijnde documenten zoals vermeld in het ARN²⁰¹⁶ door de inschrijver als bewijs ingediend te worden. Dit betreft de volgende documenten:

- **Verklaring draagkracht derden** ex artikel 11 ARN²⁰¹⁶ (invullen/invoegen in **Bijlage 6**):
- ten aanzien van de *technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid* van een derde waarbij inschrijver en derde verklaren over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen te beschikken (art. 11.1 ARN²⁰¹⁶) en;
- vergezeld van een organisatieschema, waaruit ten minste blijkt welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk zal zijn (art. 11.2 ARN²⁰¹⁶) en
- een verklaring, dat indien de opdracht mocht worden verkregen, de opgenomen werkverdeling ook daadwerkelijk zal worden nageleefd (art. 11.2 ARN²⁰¹⁶)
- Voor zover een inschrijver zich wenst te beroepen op de *financiële en economische draagkracht* van een derde dan dient uit de verklaring te blijken dat de derde hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaardt voor de uitvoering van de opdracht voor het geval de opdracht aan inschrijver wordt gegund (art. 11.3 ARN²⁰¹⁶)

² Of tijdelijk samenwerkingsverband

Facultatief: direct uploaden vereiste documenten

Desgewenst (niet verplicht) kan de inschrijver gelijktijdig met het indienen van de aanbidding in TenderNed ook de overige vereiste documenten indienen via TenderNed bij de eisen, (selectie- en) gunningscriteria. Later indienen van de overige bewijsstukken dient binnen de daarvoor gestelde termijn te geschieden via de module "Berichten" in TenderNed.

2.2.3.6 Stap 6: Beoordelen bewijsstukken (van zowel selectie als aanbidding)

ProRail zal na ontvangst van alle vereiste documenten deze gaan beoordelen. In geval van tegenstrijdigheid tussen het in te dienen certificaat voor bijvoorbeeld prevaleert de daadwerkelijke score op de ladder ten tijde van aanbesteding boven het opgegeven niveau op het inschrijvingsformulier. Op grond van de uitkomst van de toetsing van de bewijsstukken wordt vastgesteld of de inschrijving geldig is of niet.

Gebreken

Gebreken ten aanzien van de in te dienen documenten mogen in conform artikel 14 lid 1 ARN2016 op verzoek van ProRail worden hersteld, mits dit herstel er niet toe leidt dat in werkelijkheid een nieuwe inschrijving wordt voorgesteld. In het geval van een gebrek in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) of in geval van een gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen stelt ProRail de betreffende ondernemer in de gelegenheid om het gebrek te herstellen. De volgende gebreken terzake het UEA komen in ieder geval niet voor herstel in aanmerking:

- Bij inschrijving ontbreekt UEA van inschrijver;
- Het te laat indienen van het UEA van inschrijver;
- Het toevoegen of schrappen van een genomineerd onderaannemer;
- Het toevoegen of schrappen van de partijen in het kader van combinatievorming.

Herstel van gebreken dient binnen 48 uur (op werkdagen) na het verzoek van ProRail daartoe plaats te vinden. Indien herstel van gebreken niet plaatsvindt binnen deze termijn van 48 uur (op werkdagen) of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld kan ProRail de inschrijving afwijzen.

In het geval van ongeldigheid wordt de inschrijver hierover geïnformeerd met de gemotiveerde reden van deze afwijzing. Tegen deze beslissing is bezwaar mogelijk op grond van het ARN²⁰¹⁶ en de Klachtenregeling Aanbesteden.

2.2.3.7 Stap 7: Mededeling gunningsbeslissing

Na beoordeling van de aanbiddingen zal ProRail de resultaten daarvan kenbaar maken door middel van het versturen van een gunningsbeslissing. Tegen deze gunningsbeslissing staat conform ARN²⁰¹⁶ bezwaar en beroep open. Indien binnen de vastgestelde termijn geen bezwaar wordt gemaakt, kan ProRail over gaan tot het gunnen van het contract.

Ter verduidelijking van artikel 2.3 van het ARN2016 geldt dat indien de laatste dag van een in het ARN²⁰¹⁶ genoemde termijn op zaterdag of zondag valt, de betreffende termijn wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag, feestdag, vakantiedag of andere vrije dag is.

2.3 Uitsluiting van de procedure

Indien de gegadigde zich niet conformeert aan de in deze aanbestedingsleidraad beschreven werkwijze, kan dit leiden tot uitsluiting van de procedure.

Uitsluiting kan ook volgen wanneer een gegadigde contacten onderhoudt met ProRail over onderhavige aanbesteding buiten het aanbestedingsteam om, of ingeval geconstateerd wordt dat gegadigden onderling contacten onderhouden over deze aanbesteding.

Het is voor gegadigden gedurende de procedure niet toegestaan met derden over het object van de aanbesteding te communiceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ProRail. Uitzondering hierop vormt het overleg met potentiële onderaannemers, voor zover dat in verband met de uitvoering van hun deel relevant is. Ook publicaties worden in dit verband beschouwd als communicatie met derden.

2.4 Algemene vragen of opmerkingen

Indien u algemene vragen, opmerkingen of klachten heeft over het aanbestedingsbeleid van ProRail, of voorstellen ter verbetering daarvan, kunt u deze richten aan procurement@prorail.nl.

2.5 Klachtenmeldpunt ProRail

Indien u in het kader van een specifieke aanbestedingsprocedure klachten of bezwaren heeft, kunt u deze richten aan het door ProRail ingestelde klachtenmeldpunt. De werkwijze is beschreven in de "Klachtenregeling aanbesteden van ProRail", deze is te vinden op <http://www.prorail.nl/leveranciers/aanbesteden-en-inkoop/documenten-en-juridische-voorwaarden>. Het klachtenmeldpunt is te bereiken via aanbestedingsklachten@prorail.nl.

3 Eisen

Met inachtneming van het gestelde in het ARN²⁰¹⁶ zijn in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en in TenderNed de bij de inschrijving te hanteren voorschriften en criteria aangegeven. De antwoorden in het UEA en de ingediende bewijzen dienen er enerzijds toe ProRail ervan te overtuigen dat de gegadigde geschikt is voor de uitvoering van de werkzaamheden, anderzijds om de nodige bewijzen van geschiktheid jegens andere gegadigden op te kunnen leveren. Eigen wetenschap van ProRail met betrekking tot de gegadigde wordt niet in de beoordeling betrokken.

3.1 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Eis 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Indien u zich wilt inschrijven voor deze aanbestedingsprocedure dient u dit digitaal te doen via TenderNed. Bij uw inschrijving dient u het UEA te koppelen aan deze eis.

Bewijsstukken:

Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument in het geval van aanmelding van een combinatie / beroep op natuurlijke personen of rechtspersonen, zie laatste subparagraaf in deze paragraaf.

Eis 2: Uitsluitingscriteria

Van deelneming aan de aanbesteding is eenieder uitgesloten, die verkeert in de omstandigheden zoals is verwoord in artikel 2.86 of 2.87, lid 1 Aanbestedingswet 2012, versie 2016.

Bewijsstukken:

- Gedragsverklaring aanbesteden die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming niet ouder is dan twee jaar;
- Uittreksel Handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming niet ouder is dan 6 maanden;
- Verklaring Belastingdienst die op het tijdstip van indienen van het verzoek tot deelneming niet ouder is dan 6 maanden.

Eis 3: Maatschappelijke geschiktheid

De gegadigde is volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd in het beroepsregister of in het handelsregister ingeschreven als bedoeld in bijlage XI van richtlijn 2014/24/EU.

Bewijsstukken:

Uittreksel Handelsregister- of beroepsregister dat op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming niet ouder is dan 6 maanden.

Eis 4: Taal

Het door de gegadigde in te zetten verantwoordelijk en leidinggevend personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Bewijsstukken:

Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de gegadigde dat wordt voldaan aan deze eis (zie Deel IV UEA).

Eis 5: Ervaringseis 1

Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het implementeren van een ITSM-Oplossing voor een organisatie met minimaal 2.000 eindgebruikers.

Bewijsstukken:

Een Verifieerbare referentie (opgave van een voltooide opdracht) conform bijlage 3, en voorzien van een certificaat van de primaire opdrachtgever inzake de goede uitvoering.

Voor referentie(s) van leveringen of diensten maximaal 3 jaar oud op het tijdstip van de datum 'Sluiting aanmelding'.

Elke referentie dient vergezeld te gaan van een door de primaire opdrachtgever zelf afgegeven certificaat dat bewijst dat de opdracht naar behoren is uitgevoerd zowel met betrekking tot de wijze van uitvoering als met betrekking tot het resultaat; in dat certificaat dient het opdrachtbedrag, alsmede tijd en plaats van uitvoering te worden vermeld.

Onder primaire opdrachtgever wordt verstaan de eerste opdrachtgever in de keten. In geval de betreffende opdracht is uitgevoerd in onderopdrachtneming voldoet een verklaring van de primaire opdrachtgever aan de onderopdrachtnemer als bewijs. Enkel de verklaring van een hoofdopdrachtnemer aan een onderopdrachtnemer, of enkel de verklaring van de primaire opdrachtgever aan de hoofdopdrachtnemer voldoet niet als bewijs. Een samenstel van deze twee verklaringen wordt wel als bewijs geaccepteerd. Voorbeeld: In geval van aanneming van werk is de hoofdaannemer niet de primaire opdrachtgever; de opdrachtgever van de hoofdaannemer is de primaire opdrachtgever.

Eis 6: Ervaringseis 2

Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het beheren van een ITSM-Oplossing voor een 24/7 organisatie met minimaal vijf (5) verschillende ITIL processen.

Bewijsstukken:

Een Verifieerbare referentie (opgave van een voltooide opdracht) conform bijlage 3, en voorzien van een certificaat van de primaire opdrachtgever inzake de goede uitvoering.

Voor referentie(s) van leveringen of diensten maximaal 3 jaar oud op het tijdstip van de datum 'Sluiting aanmelding'.

Elke referentie dient vergezeld te gaan van een door de primaire opdrachtgever zelf afgegeven certificaat dat bewijst dat de opdracht naar behoren is uitgevoerd zowel met betrekking tot de wijze van uitvoering als met betrekking tot het resultaat; in dat certificaat dient het opdrachtbedrag, alsmede tijd en plaats van uitvoering te worden vermeld.

Onder primaire opdrachtgever wordt verstaan de eerste opdrachtgever in de keten. In geval de betreffende opdracht is uitgevoerd in onderopdrachtneming voldoet een verklaring van de primaire opdrachtgever aan de onderopdrachtnemer als bewijs. Enkel de verklaring van een hoofdopdrachtnemer aan een onderopdrachtnemer, of enkel de verklaring van de primaire opdrachtgever aan de hoofdopdrachtnemer voldoet niet als bewijs. Een samenstel van deze twee verklaringen wordt wel als bewijs geaccepteerd. Voorbeeld: In geval van aanneming van werk is de hoofdaannemer niet de primaire opdrachtgever; de opdrachtgever van de hoofdaannemer is de primaire opdrachtgever.

Eis 7: Service level agreement (SLA)

Gegadigde verklaart zich bereid om na gunning een SLA op te stellen en na eventuele gunning te leveren, waarbij de eisen, zoals gesteld zijn in het Programma van Eisen onderdeel 4.17 en eventuele Nota van inlichtingen, waarbij deze betrekking hebben op 4.17, geborgd worden.

Bewijsstukken:

De Gegadigde die middels een inschrijving de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan dient via TenderNed binnen 72 uur (weekend- en nationale feestdagen daarin niet meegerekend) de desgevraagde SLA in te dienen via de module "Berichten" in TenderNed.

Een door ProRail geaccepteerd SLA zal onderdeel uitmaken van de overeenkomst en daartoe als bijlage in de overeenkomst worden opgenomen.

Eis 8: Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland

Gegadigde onderschrijft de Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland

Bewijsstukken:

Door ondertekening van de Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland (bijlage 9) verklaart de gegadigde dat wordt voldaan aan deze eis.

Bewijsstukken in het geval een combinatie / beroep op natuurlijke of rechtspersonen

Daar waar sprake is van inschrijving van een samenwerkingsverband zoals bedoeld in het ARN²⁰¹⁶, artikelen 10 of 11 dienen alle voor de betreffende situatie van toepassing zijnde documenten (verklaring(en)/overeenkomst(en)), zoals vermeld in het ARN²⁰¹⁶ door de gegadigde als bewijs ingediend te worden. Dit betreft de volgende documenten:

Aanmelding door een combinatie (artikel 10 ARN²⁰¹⁶)

- ☐ Combinatieovereenkomst met organisatieschema, waaruit tenminste blijkt welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk zal zijn, alsmede een verklaring, dat indien de opdracht mocht worden verkregen, de in de combinatieovereenkomst opgenomen werkverdeling ook daadwerkelijk zal worden nageleefd (zie artikel 10.2 ARN²⁰¹⁶).
- ☐ Iedere afzonderlijke combinant: de bewijsstukken voor de uitsluitingscriteria zoals genoemd in TenderNed, alsmede de bewijsstukken die worden verlangd inzake de financiële en economische draagkracht, en de maatschappelijke geschiktheid (zie artikel 10.3 ARN²⁰¹⁶).
- ☐ Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (zie artikel 10.4 ARN²⁰¹⁶)

Aanmelding door inschrijver die zich beroept op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van natuurlijke personen of rechtspersonen (artikel 11 ARN²⁰¹⁶):

- ☐ Verklaring terzake terbeschikkingstelling 11.1 ARN²⁰¹⁶ ; zie Bijlage 6;
- ☐ Verklaring met organisatieschema, waaruit blijkt dat indien de opdracht mocht worden verkregen, de opgenomen werkverdeling ook daadwerkelijk zal worden nageleefd (zie artikel 11 ARN²⁰¹⁶);
- ☐ Indien van toepassing (financiële en economische draagkracht): verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (artikel 11.3 ARN²⁰¹⁶); zie Bijlage 6.

4 Gunningscriteria

Het gunningscriterium is de economisch meest voordelige aanbidding op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. De beste prijs-kwaliteit verhouding wordt als volgt bepaald:

4.1 Prijs

Het onderdeel prijs wordt uitgevraagd op basis van:

- SaaS-abonnementen onderverdeeld naar gebruikerstype, incl. hosting en technisch beheer, zoals gespecificeerd in het Programma van Eisen en gebaseerd op een vaste stuksprijs per gebruiker waarbij de gebruikersaantallen per gebruikerstype zijn gemaximaliseerd.
- All-in gemiddeld integraal uurtarief voor Applicatiebeheer zoals gespecificeerd in het Programma van Eisen op regiebasis.
- All-in gemiddeld integraal uurtarief voor optionele consultancydiensten zoals gespecificeerd in het Programma van Eisen op regiebasis.

Plafondbedragen

Op de Aanbidding zijn uurtarieven van toepassing met een maximaal toegestaan uurtarief van €155 (zegge honderdvijfenvijftig) exclusief BTW op het uitgevraagde all-in gemiddelde integrale uurtarief voor de consultancy en een maximaal toegestaan uurtarief van €135 (zegge honderdvijfendertig) exclusief BTW op het uitgevraagde all-in gemiddelde integrale uurtarief voor Applicatiebeheer. Deze gemaximaliseerde uurtarieven mogen bij inschrijving niet overschreden worden. Indien een Aanbidding (één van) de gemaximaliseerde uurtarieven overschrijdt, dan wordt deze ongeldig verklaard.

Ter verdere verduidelijking geldt dat de raming voor deze aanbesteding €6 Miljoen euro is. Deze raming is indicatief en gebaseerd op het maximaal aantal van 10 contractjaren en alle uitgevraagde scope, zowel voor de vaste componenten als een voorziening voor de optionele componenten.

Stelpost transitiefase

Ten behoeve van het gelijkheidsbeginsel en het beginsel van gelijke behandeling van inschrijvers zal het scopeonderdeel transitie geen onderdeel zijn van de Prijs. ProRail stelt voor de transitiekosten een stelpost beschikbaar ter waarde van maximaal € 1.000.000,00 (zegge: een miljoen) exclusief BTW. Na ingangsdatum van de Overeenkomst kan de gecontracteerde inschrijver (opdrachtnemer) op basis van een deugdelijk onderbouwde offerte aanspraak maken op (een deel) van dit bedrag waarbij het te hanteren uurtarief in deze offerte gelijk dient te zijn aan het in diens Aanbidding geoffreerde all-in gemiddelde integrale uurtarief voor 'Applicatiebeheer' in Annex 2 – Prijzenformulier, cel J33.

4.1.1 In te dienen documenten

- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsformulier conform bijlage 4 van deze leidraad ([direct bij inschrijving](#) in te dienen).
- Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Prijzenformulier ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening conform Annex 2 van deze leidraad in PDF formaat ([direct bij inschrijving](#) in te dienen).
- Volledig ingevuld Prijzenformulier ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening conform Annex 2 van deze leidraad in Excel formaat ([direct bij inschrijving](#) in te dienen).

4.2 Kwaliteit:

Voor het onderdeel 'Kwaliteit' kan in totaal €2.500.000,00 fictieve kwaliteitskorting behaald worden op vier kwaliteitscriteria. Per Inschrijver wordt de gescoorde Meerwaarde in mindering gebracht op de Inschrijfprijs. Dit levert de Evaluatieprijs op. De Inschrijving met de laagste Evaluatieprijs is de Inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding.

De vier kwaliteitscriteria zijn:

- 4.2.1 Kwaliteitscriterium KC1: Transitieplan € 500.000,00
- 4.2.2 Kwaliteitscriterium KC2: Rapportages en demonstratie € 625.000,00
- 4.2.3 Kwaliteitscriterium KC3: Interfaces € 625.000,00
- 4.2.4 Kwaliteitscriterium KC4: Automatisering € 750.000,00

4.2.1 Kwaliteitscriterium KC1: Transitieplan

maximaal te behalen fictieve kwaliteitskorting: €500.000,00

Inschrijver levert bij de inschrijving een transitieplan op met daarin een duidelijke toelichting hoe de inschrijver de scope van paragraaf 4.18 'Transitie; uit de annex 1 Programma van Eisen gaat realiseren.

Inschrijver geeft in maximaal 10 pagina's A4 antwoord hoe zij invulling gaan geven aan bovenstaande. ProRail beoordeelt het transitieplan op de volgende **specifieke** beoordelingselementen:

- De mate waarin de **planning** van de transitie en de stappen en mijlpalen die benoemd zijn compleet, duidelijk en eenduidig zijn.
- De mate waarin de benodigde rollen, verantwoordelijkheden en inspanning van ProRail duidelijk zijn beschreven en haalbaar zijn voor de **samenwerking** met ProRail om de transitie en de operationele fase uit te voeren.
- De mate en wijze waarop inschrijver de eindgebruikers en key -users van ProRail zal gaan **ontlasten** tijdens de transitie.
- De mate waarin de uitgangspunten en randvoorwaarden duidelijk en eenduidig zijn en risico's voorzien zijn van heldere mitigerende maatregelen.

4.2.2 Kwaliteitscriterium KC2: Rapportages en demonstratie

maximaal te behalen fictieve kwaliteitskorting: €625.000,00

Inschrijver levert bij inschrijving een video aan waarin de rapportagemogelijkheden van de ITSM-oplossing worden gedemonstreerd en levert de gedemonstreerde rapporten op. De demonstratie wordt gegeven aan de hand van onderstaande drie use cases:

Nr.	Use case rapportage	Aanpassing op de rapportage
1	Gemiddelde doorlooptijd per processtap van alle changes van het afgelopen jaar met onderverdeling naar type change	Gemiddelde doorlooptijd per processtap van alle changes van het afgelopen jaar met onderverdeling per oplosgroep
2	Top 5 changes die de meeste incidenten hebben veroorzaakt, gedurende één jaar	Pas rapportage aan met top 10 niet standaard changes die de meeste incidenten hebben veroorzaakt
3	Overzicht per dienst (Service) van incidenten binnen/buiten SLA opgelost, gemeld in één kalendermaand	n.v.t.

De rapportages dienen als Excel te worden aangeleverd. Dit geldt zowel voor de rapportage als de aanpassing op de rapportage. De beschikbare demotijd van de video is maximaal 30 minuten (maximale bestandsgrootte van TenderNed is 2GB).

ProRail beoordeelt de beantwoording op de volgende specifieke beoordelingselementen:

- Mate van effectiviteit en flexibiliteit waarmee de gebruiker de rapportages kan opstellen en aanpassen.
- Mate van intuïtief gebruik.
- Mate waarin het aantal handelingen/muisklikken wordt geminimaliseerd.
- Mate van heldere en overzichtelijke weergave van de rapportages.

4.2.3 Kwaliteitscriterium KC3: Interfaces

maximaal te behalen fictieve kwaliteitskorting: €625.000,00

Onderstaande lijst met 9 interfaces is reeds onderdeel van Annex 1 - Programma van Eisen.

Om risico's in de transitiefase te minimaliseren hecht ProRail waarde aan het feit dat zoveel mogelijk interfaces reeds als bewezen technologie beschikbaar zijn.

Inschrijver dient bij inschrijving aan te geven welke van de onderstaande 9 interfaces op moment van inschrijving reeds als bewezen technologie in de ITSM oplossing aanwezig zijn en dus aan geleverd kunnen worden zonder code te ontwikkelen (gestandaardiseerde interfaces). Voor de interfaces met een * geldt dat deze bi-directioneel standaard beschikbaar moeten zijn.

1. Microsoft Power BI
2. Atlassian Jira*
3. Opentext OBM (voorheen Microfocus)*
4. Opentext NetIQ (voorheen Microfocus)
5. Microsoft SCOM
6. Microsoft SCCM
7. FMIS – Facilitator*
8. Flexera - FlexNet Manager Suite
9. Ansible Automation Platform*

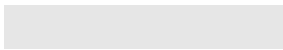
Scoremodel 3 Kwaliteitscriterium KC3: Interfaces	
0 tot en met 4 interfaces:	€ 0,00 fictieve kwaliteitskorting.
5 interfaces:	€ 312.500,00 fictieve kwaliteitskorting.
6 of meer interfaces:	€ 625.000,00 fictieve kwaliteitskorting.

4.2.4 Kwaliteitscriterium KC4: Automatisering

maximaal te behalen fictieve kwaliteitskorting: €750.000,00

ProRail hecht waarde aan de mate waarin de functionaliteit aan Automatische configuratie discovery op moment van inschrijving is ontwikkeld in de aangeboden ITSM-oplossing door inschrijver. Inschrijver dient aan te geven voor welke van de hieronder beschreven 4 situaties de aangeboden ITSM-oplossing reeds standaard op moment van inschrijving in voorziet:

- A) Discoveren van Hardware en andere compute platformen; Servers, laptops, netwerk apparatuur (zowel fysiek als virtueel)
- B) Discoveren van Software; geïnstalleerd op Windows, Linux, Middleware, databases, applicaties.
- C) Discoveren van Cloud; Azure.
- D) Automatisch relaties kan leggen tussen de verschillende assets, zoals is verbonden met, draait op, is afhankelijk van.



Kwaliteitscriterium KC4: Automatisering	
Indien situatie A van toepassing	€ 140.000,00 fictieve kwaliteitskorting
Indien situatie B van toepassing	€ 70.000,00 fictieve kwaliteitskorting
Indien situatie C van toepassing	€ 140.000,00 fictieve kwaliteitskorting
Indien situatie D van toepassing:	€ 400.000,00 fictieve kwaliteitskorting

4.3 Beoordeling

De beoordeling van de kwalitatieve criteria KC1 'Transitieplan' en KC 2 'Rapportages en demonstratie' worden uitgevoerd door een multidisciplinaire beoordelingscommissie van 5 leden. Alle leden beoordelen individueel de ingediende inschrijvingen en vullen een scoreformulier in voor het bepaalde kwalitatieve criterium. Tijdens de beoordeling van de kwalitatieve criteria blijft de prijsinformatie van inschrijver onbekend bij de leden van de beoordelingscommissie. De individuele beoordelingen worden vervolgens ingebracht in een plenair overleg van de beoordelingscommissie. Doel van dit overleg is tot consensus te komen over de definitieve beoordeling van de kwalitatieve criteria. De definitieve eindcijfers van de kwalitatieve criteria worden gebruikt voor de berekening van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

4.3.1 Specifieke beoordelingselementen

Naast de **specifieke** beoordelingselementen die bij de kwaliteitscriteria 'KC1' en 'KC2' worden beoordeeld zullen op beide kwaliteitscriteria ook onderstaande **algemene** beoordelingselementen van toepassing zijn:

1. De mate waarin de inschrijver **compleet** is in zijn beantwoording:
Een antwoord is compleet als alle specifieke beoordelingselementen in de vraagstelling terugkomen in de beantwoording, en daarbij het antwoord volledig is.
2. De mate waarin de beantwoording (op onderdelen) van vragen **consistent** is: Een antwoord is consistent als er geen tegenstrijdigheden tussen de antwoorden en er geen tegenstrijdigheden in het antwoord zitten.
3. De mate waarin de inschrijver **relevant** is in zijn beantwoording: Een antwoord is relevant als het antwoord aansluit op de dienstverlening zoals beschreven in de vraagspecificatie.
4. De mate waarin de inschrijver (de kwaliteit van) het antwoord heeft **geborgd** en **onderbouwd** en door gebruik te maken van:
 - Haar eigen (aantoonbare) ervaring;
 - In de markt gangbare methoden en technieken;
 - (eigen) Best practices, standaards;
 - Periodieke reviews en audits als basis voor verbeteringen.

4.3.2 Scoremodel kwaliteitscriteria:

De score voor de twee kwaliteitscriteria KC1 en KC2 kan variëren in een range van 0-1-4-7-10 punten. De score wordt als volgt toegekend:

Zeer slecht: Het subgunningscriterium is in zijn geheel niet uitgewerkt. Indien wel een uitwerking is gegeven, maar deze uitwerking heeft aantoonbaar geen betrekking op het betreffende subgunningscriterium en/of het subgunningscriterium kan in zijn geheel niet beoordeeld worden, dan wordt ook 0 punten toegekend.	0 punten
Slecht: Een deel van de specifieke beoordelingselementen is niet uitgewerkt en/of de beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de specifieke beoordelingselementen en/of de specifieke beoordelingselementen kunnen slechts gedeeltelijk beoordeeld worden.	1 punt
Matig: Alle specifieke beoordelingselementen zijn uitgewerkt, echter er wordt onvoldoende invulling gegeven aan één of meerdere algemene beoordelingselementen (compleet, consistent, relevant, geborgd en onderbouwd).	4 punten
Ruim voldoende: Alle specifieke beoordelingselementen zijn uitgewerkt en daarbij is voldoende invulling gegeven aan alle algemene beoordelingselementen (compleet, consistent, relevant, onderbouwd).	7 punten
Uitstekend: Alle specifieke beoordelingselementen zijn uitgewerkt en daarbij is voldoende invulling gegeven aan alle algemene beoordelingselementen (compleet, consistent, relevant, onderbouwd). Daarnaast bevat de beantwoording één of meerdere positieve, verrassende en vernieuwende aspecten die voor ProRail meerwaarde bieden boven het minimaal gevraagde.	10 punten

Rekenvoorbeeld:

Stel inschrijver scoort een 7 op Kwaliteitscriterium KC1: Transitieplan (maximaal te behalen fictieve kwaliteitskorting: €500.000,00) dan resulteert dat in:

$7/10 \times \text{de maximaal te behalen fictieve korting van €500.000,00} = \text{€ 350.000,00}$

fictieve kwaliteitskorting op hun totale inschrijfsom.

5 Bijlagen aanbestedingsleidraad

Bijlage 1: Format vragenlijst

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 2: Format verslag van individuele inlichtingen

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 3: Referentieformulier

Bijlage 4: Inschrijvingsformulier

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 5: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bijlage 6: Verklaring ex artikel 11.1 ARN²⁰¹⁶

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 7: concept Overeenkomst

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 7a: arbit 2022

Apart in PDF format bijgevoegd

Bijlage 7b: Verwerkersovereenkomst

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 8 - Checklist in te dienen documenten

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 9 - Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland

Apart in bewerkbaar format bijgevoegd

Bijlage 10: verslag ICT Markttoets ITSM systeem

Apart in PDF format bijgevoegd

Annex 1 Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0

Annex 1.1 IBB-1.6 Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer

Annex 2 Prijzenformulier ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0