

03/07/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Provincie Utrecht
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Enterprise service management tooling

Beschrijving: De opdracht betreft leveren en implementeren, van een ESM-oplossing (in de vorm van een Software As A Service oplossing) als toegang tot het digitale loket en ter ondersteuning en vervanging van de bestaande ITSM en FMIS-processen en applicaties (Assyst en Planon), en geschikt voor uitbreiding naar de overige service management processen van andere teams van Bedrijfsvoering (BDV) en mogelijk daarbuiten, volgens de Europese Openbare aanbestedingsprocedure. Zie par. 2.5 van de leidraad. Voor verdere details zie de aanbestedingsdocumenten De financiële omvang van de Opdracht inclusief alle opties en verlengingen is door de Aanbestedende dienst ingeschat als zijnde tussen 1,2 en 1,6 miljoen euro. De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie, Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW en zonder correctie voor inflatie gedurende de looptijd.

Identificatiecode van de procedure: 9e51697e-f216-48a7-9573-97c779f10134

Interne identificatiecode : 20926

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: De openbare procedure is een aanbestedingsprocedure in één ronde. De aanbesteding wordt algemeen bekend gemaakt. Iedere geïnteresseerde aanbieder kan direct inschrijven. De aanbestedende dienst mag bepalen dat enkel inschrijvers die aan de door hem gestelde geschiktheidseisen voldoen voor verlening van de opdracht in aanmerking komen. Gunning geschiedt op basis van de inschrijving. De aanbestedende dienst mag niet met inschrijvers onderhandelen over de ingediende inschrijvingen. Openbare procedures worden vaak toegepast bij het plaatsen van een opdracht in een markt die een overzichtelijk en een beperkt aantal partijen kent. Een voordeel is de relatief beperkte duur van ongeveer 8 weken van deze procedure.

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Utrecht

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Louter nationale uitsluitingsgronden: Uitsluitingsgronden zijn opgevoerd in de aanbestedingsdocumenten of in TenderNed toegevoegd.

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Enterprise service management tooling

Beschrijving: De opdracht betreft leveren en implementeren, van een ESM-oplossing (in de vorm van een Software As A Service oplossing) als toegang tot het digitale loket en ter ondersteuning en vervanging van de bestaande ITSM en FMIS-processen en applicaties (Assyst en Planon), en geschikt voor uitbreiding naar de overige service management processen van andere teams van Bedrijfsvoering (BDV) en mogelijk daarbuiten, volgens de Europese Openbare aanbestedingsprocedure. De Opdracht omvat: a) Levering van een Service Management tool (ESM) als SaaS-dienst ten behoeve van het digitale loket voor haar IT en Facilitaire processen met geschiktheid en mogelijkheid tot uitbreiding naar service management processen van andere afdelingen, primair binnen, doch niet beperkt tot, het domein Bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst. b) Implementatie van een voor PU geconfigureerde ESM-omgeving met daarin ingericht de PU specifieke processen, workflows, wachtrijen, omnichannel en rapportages, dat voldoet aan het functionele en technische eisenpakket, dit in eerste instantie voor de afdeling IEA en FAC. In een latere fase (als nieuwe projectfase) kunnen ook de service management processen voor andere afdelingen geïmplementeerd worden. c) Datamigraties van oude systemen naar de nieuwe ESM-omgeving. d) Realisatie van diverse technische koppelingen met (systemen voor) aanpalende processen waaronder die met IAM en met andere afhandelingsflows. Livegang ten behoeve van de IT-processen, gewenst, niet later dan ultimo mei 2025. De aangeboden oplossing levert voor IT Servicemanagement en Facility management in ieder geval de volgende functionaliteiten: o Workflow en ticketregistratie Incident-management Problem-management Change-management Asset-management User-management Configuratie-management Service Request management Proces en workflow automation Omnichannel communicatiemogelijkheden (chatbot, livechat, spraak en video oproepen) o Fysieke toegang en gebouw beheer Verzoeken/ Registratie (voor tijdelijke) toegang Reserveringen (ruimtes /werkplekken/middelen (bv fietsen, flip-overs etc)), Bezoekersregistratie o Catering en huur Doorbelastingen huur en verschillende cateringopties (banquet) Evenementenproces Cateringfaciliteiten o Ordermanagement (online plaatsen bestellingen van de diensten) o Signaleringen en rapportages o Kennisdeling (publicatie van werkinstructies, handleidingen e.d.) Onderdelen van de Opdracht zijn: o Levering en Inrichting van de aangeboden SAAS-oplossing voor 1800 medewerkers en een 100-tal medewerkers van huurders /leveranciers (t.b.v. de servicemanagement, facilitaire processen en Omnichannel functionaliteit) met een 8 -tal hoofd workflows (en ca. 22 sub workflows) en circa. 130 behandelgroepen; o Ondersteuning bij de uit te voeren acceptatietesten; o Opleidingen van een 4-tal functioneel beheerders, een 10-tal key-users en 10-tal omnichannel agents; o Adaptie programma voor eindgebruikers, lesmateriaal, video's en dergelijk; o Het realiseren van

verschillende technische koppelingen t.b.v. Identity Access Management, Exchange en SAP; o Het uitvoeren van datamigraties van de bestaande systemen Assyst en Planon naar de nieuwe oplossing; o Het inrichten van de rapportage module volgens standaard rapportages; o De opdrachtnemer doet een voorstel met betrekking tot de rolverdeling tussen het technische beheer (door Opdrachtnemer) en het uitvoeren van functioneel applicatiebeheer (door de Aanbestedende dienst); o Het uitwerken en aanleveren van een Prince-2 implementatie plan waarin in ieder geval aan wordt gegeven hoe en wanneer de bovenstaande onderdelen zullen worden gerealiseerd, waarbij rekening zal worden gehouden met een gefaseerde aanpak voor IT Service Management en Facility Management processen; o Beheer in operationele fase. Zie verder par 2.5 van de leidraad. De financiële omvang van de Opdracht inclusief alle opties en verlengingen is door de Aanbestedende dienst ingeschat als zijnde tussen 1,2 en 1,6 miljoen euro. De hierboven genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie, Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW en zonder correctie voor inflatie gedurende de looptijd.

Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties:

Optioneel binnen de Opdracht zijn de volgende elementen: a) Uitrol van toekomstige applicatie functies, integratiemodules, rapportage en communicatiemogelijkheden; b) Consultancy en projectmanagement diensten t. b.v. nazorg en operationele ondersteuning; c) Consultancy en projectmanagement diensten t.b.v. verdere inrichtingsopdrachten bij overige bedrijfsonderdelen van de Aanbestedende dienst; d) Inrichting van toekomstige benodigde koppelingen met bestaande en/of nieuwe systemen bijvoorbeeld een nieuwe Identity Access Management omgeving, Business Intelligence systemen, Enterprise Service Bus, Gebouwbeheer systemen, Kentekenregistratie systemen, CRM oplossingen etc.; e) Uitbreiding van de huidige licentiestructuur gebaseerd op een maximale groei van 100 medewerkers per jaar.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Utrecht

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 48Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

De koper behoudt zich het recht voor

aanvullende aankopen Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 48 maanden. Na het verstrijken van deze periode heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid de Opdracht 4 maal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen

te doen bij de
contractant, zoals hier
beschreven:

voor een periode van respectievelijk 24, 24, 12 en 12 maanden.

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden
deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en
beroepskwalificaties
van het voor de
uitvoering van de
opdracht ingezette
personeel moeten
worden vermeld:

Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt
onder de Overeenkomst
inzake ja
overheidsopdrachten
(GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type:

Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:

E1 Uniform Europees Aanbestedingdocument

Beschrijving:

De verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden zijn vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Gebruik van dit
criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:

E2 Russische betrokkenheid uitvoering contract

Op basis van EU Verordening (EU) 2022/576 van de Raad van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 dient bij de uitvoering van de overeenkomst, die op basis van deze aanbesteding wordt gesloten voor een bedrag dat de drempels van artikel 5 duodecies van die Verordening overschrijdt, geen Russische betrokkenheid te zijn zoals bedoeld in voornoemde Verordening. Kort gezegd gaat het verbod over gunningen aan en in stand houden van contracten met: I (Rechts)personen welke een Russische entiteit zijn. Daaronder wordt op basis van de af te leggen verklaring het volgende begrepen: - personen met de Russische nationaliteit; - personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland. Gevestigd zijn in Rusland houdt voor natuurlijke personen in ieder geval in dat zij ingeschreven staan in de bevolkingsregistratie van Rusland. Gevestigd zijn voor een rechtspersoon houdt in ieder geval in dat zij ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel of een daarmee vergelijkbare organisatie in Rusland. - rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals genoemd hierboven; - personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals

Beschrijving:	genoemd hierboven. II (Rechts)personen welke een niet-Russische entiteit zijn, waarbij aan de volgende voorwaarde is voldaan: - Niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande (zie I). Dit verbod heeft zijn weerslag op zowel de Aanbesteding als de uitvoering van de overeenkomst zelf. Om voor gunning in aanmerking te komen dient de Bijlage 2 ‘Verklaring Russische betrokkenheid’ bij Inschrijving te worden ingediend en rechtsgeldig te zijn ondertekend. De betreffende verklaring ziet ook op door Inschrijver ingeschakelde en in te schakelen onderaannemers, indien de werkzaamheden van een onderaannemer meer dan 10% van de (verwachtte) waarde van het te sluiten contract zullen overstijgen. Inschrijver dient naast zijn verklaring, indien sprake is van onderaannemers zoals hiervoor bedoeld, van deze onderaannemers de naam, adresgegevens en het KvK-nummer te overleggen. Indien de verklaring niet naar waarheid is opgemaakt is er sprake van een valse verklaring als bedoeld in art. 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet 2012. Daarnaast is er, indien, naar aanleiding van de aanbesteding, een contract met de Inschrijver wordt gesloten sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Inschrijver. Alle schade als gevolg van het niet naar waarheid invullen van deze verklaring, zoals, maar niet alleen, de aan de Aanbestedende dienst opgelegde boetes en, indien van toepassing, daadwerkelijke proceskosten, zullen op de Inschrijver, die de verklaring niet naar waarheid heeft ingevuld worden verhaald. De Aanbestedende dienst controleert alle geselecteerde gegadigden/Inschrijver(s) (inclusief derden waarop een beroep wordt gedaan), die gewonnen heeft (hebben), alsmede die onderaannemers waarvan reeds nu bekend is dat zij meer dan 10% van de opdracht zullen gaan uitvoeren. Indien de Aanbestedende dienst naar aanleiding van de controle of op andere wijze op de hoogte wordt gesteld van mogelijke Russische betrokkenheid bij een inschrijving, zal Inschrijver hiervan op de hoogte worden gesteld. Hierbij zal Inschrijver verzocht worden om de feiten zoals in de verklaring genoemd te bewijzen. Bij een eventueel (gerechtelijke) procedure zal de Inschrijver door de Aanbestedende dienst in vrijwaring worden opgeroepen, zodat de Inschrijver gedurende de procedure de mogelijkheid heeft om hetgeen in deze verklaring is opgenomen te bewijzen. Zie verder par. 4.2.1.1 van de leidraad.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Economische en financiële draagkracht
Naam:	E3 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
Beschrijving:	De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd dient te worden. De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimumeisen aan de financieel-economische draagkracht van Inschrijvers. - Beroepsaansprakelijkheidsverzekering: met een verzekerd bedrag van € 2.000.000 per verzekeringsjaar of een hoger bedrag. Aanbestedende dienst heeft bij de bepaling van bovengenoemd verzekerd bedrag mede in overweging meegenomen dat in geval van een SaaS-dienst het mogelijk is dat meerdere klanten tegelijkertijd door een probleem geraakt kunnen worden en aansprakelijkheid zou kunnen ontstaan naar meerdere klanten, waarbij

Aanbestedende dienst het wenselijk acht dat er afdoende financiële weerbaarheid is om de dienstverlening te kunnen voortzetten. Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de deelname.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Technische en beroepsbekwaamheid

Naam:

E4 Kerncompetentie 1

Beschrijving:

- Leveren en implementeren van een ESM-oplossing van vergelijkbare complexiteit en omvang bij een vergelijkbare organisatie. De werkzaamheden van de referentie dienen in eigen beheer van de Inschrijver te zijn uitgevoerd, d. w.z. dat de werkzaamheden niet nagenoeg één op één aan Derden zijn uitbesteed. De referentie is van vergelijkbare omvang en complexiteit bij een vergelijkbare organisatie. Als norm wordt hiertoe het volgende gesteld: - De referentie organisatie heeft tenminste 600 medewerkers; - De referentie organisatie heeft tenminste 2 geografisch gescheiden locaties waarop elke tenminste 30 medewerkers werkzaam zijn; - De referentie organisatie heeft tenminste 1 locatie waar tenminste 10 vergaderruimtes aanwezig zijn bedoeld voor 6 personen of meer die via het service management tool gereserveerd worden; - De referentie organisatie heeft tenminste 1 locatie waar catering en kantinedienstverlening ten behoeve van tenminste 100 medewerkers is en welke is uitbesteed aan een derde partij; - Het service management tool is geleverd en geïmplementeerd en is op SaaS basis en wordt voor tenminste ITSM en FMIS processen gebruikt waarin medewerkers (eindgebruikers) meldingen doen en reserveringen maken en waarin cateringdiensten van een derde partij worden gereserveerd en afgenomen; - Er zijn tenminste 4 behandelgroepen geïmplementeerd; - Omnichannel functie is geïmplementeerd; - Er is een koppeling voor user-management en toegang gerealiseerd met de IAM toepassing van de referentie organisatie welke toepassing van een derde partij wordt afgenomen.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Technische en beroepsbekwaamheid

Naam:

E5 Certificering: Informatiebeveiliging - Managementsysteem

Beschrijving:

ISO/IES-27001, of gelijkwaardig. Inschrijver dient te beschikken over informatiebeveiliging – managementsysteem ISO/IES-27001 certificatie ten aanzien van de scope die relevant is gezien het onderwerp van deze aanbesteding. Bij Inschrijving als een Samenwerkingsverband dan wel in geval van een beroep op een Derde dient tenminste de entiteit(en) die zorgdragen voor Levering en/of Implementatie te beschikken over een ISO/IEC-27001 certificaat.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:

E6 Beroepsbevoegdheid: Inschrijving in het nationale handelsregister

Beschrijving:

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband (combinatie) en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Andere
Gebruik van dit criterium:	Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Beschrijving aangeboden dienst (K1)
Beschrijving:	Beschrijf uw ESM-oplossing in detail. In uw beschrijving dient u in te gaan op de volgende aspecten: 1. Functionaliteit, Rapportage en Analytics (maximaal 100 punten): Uit welke producten/modules bestaat uw oplossing? Welke zijn de belangrijkste functionaliteiten van uw ESM-oplossing? Hoe ondersteunt deze oplossing user experience, IT-servicebeheer en andere bedrijfsprocessen gevraagd door de Aanbestedende dienst? Welke geavanceerde rapportage en analysemogelijkheden, naast de vereiste mogelijkheden in het PvE, biedt uw ESM-oplossing om de prestaties en efficiëntie te meten en te verbeteren? 2. Aanpasbaarheid en schaalbaarheid (maximaal 70 punten): Hoe en in hoeverre kan uw ESM-oplossing worden aangepast (zonder gebruik te maken van maatwerk) aan de specifieke behoeften van onze organisatie? Hoe is uw ESM-oplossing schaalbaar om te voldoen aan de groeiende behoeften van onze organisatie? Hoe ondersteunt het verschillende aantallen gebruikers en services? Mogelijke toekomstige koppelvlakken zoals bv CRM, M365, enz? 3. Compliance en Beveiliging (maximaal 30 punten): Hoe waarborgt uw ESM-oplossing de veiligheid van gegevens en informatie? Welke beveiligingsmaatregelen zijn geïmplementeerd? Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 12 A4 (enkelzijdig) gebruiken. Aanvullende bijlagen en verwijzingen naar andere documenten of websites zijn niet toegestaan.
Gewicht (punten, exact):	17
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Demonstratie ESM Tool (K2)
Beschrijving:	Aanbestedende dienst is van mening dat eigenschappen als gebruiksgemak en efficiëntie niet afdoende van een papieren beschrijving beoordeeld kunnen worden. Daarom wordt Inschrijver gevraagd een demonstratie te geven van zijn /haar ESM-oplossing. Het gaat daarbij om 7 verschillende use cases. Het is de bedoeling dat de Inschrijver in zijn online tool laat zien hoe een aantal van de belangrijkste ITSM en FMIS-processen worden uitgevoerd, zodat de beoordelingscommissie een goede indruk krijgt van de tool en de gebruikersvriendelijkheid. Verdere vereisten, instructies en informatie ten aanzien van de demonstratie worden in de uitnodiging meegegeven die Inschrijver ontvangt. De use cases worden beoordeeld tijdens en direct na de demonstratie van het ESM Tool. Er staat in totaal 3 uur gereserveerd, waarvan 2,5 uur is bedoeld voor de demonstratie en 0.5 uur voor het stellen van vragen. In de planning is terug te zien welke dagen gereserveerd worden voor het inplannen van de demonstraties. De Inschrijvers worden hiervoor uitgenodigd uiterlijk een week voor de demonstraties. Inschrijver wordt uitdrukkelijk verzocht de genoemde data vrij te houden voor de demonstratie, het is niet mogelijk om de demonstratie op andere tijdstippen dan welke data te plannen

dan zoals deze zijn gecommuniceerd tijdens de aanbesteding. Eventuele wijzigingen in de planning ten aanzien van de demonstratie worden door Opdrachtgever via TenderNed gecommuniceerd. Use-cases De Aanbestedende dienst wil voor de demonstratie van uw ESM-applicatie de 7 volgende use cases terug zien komen, te weten: 1. Bezoekers registratie (maximaal 25 punten, 15 minuten) 2. CMDB Beheer (maximaal 40 punten, 24 minuten) 3. Change Management proces (maximaal 40 punten, 24 minuten) 4. Onderhoudsplanning (maximaal 25 punten, 15 minuten) 5. Ruimte- en reserveringenbeheer (maximaal 40 punten, 24 minuten) 6. Vraag via Chatbot (maximaal 40 punten, 24 minuten) 7. Indiensttreding personeel (maximaal 40 punten, 24 minuten)

Gewicht (punten, exact): 17

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Programma van wensen (K3)

Beschrijving: In het Programma van Wensen (PvW) heeft Aanbestedende dienst specifieke wensen opgenomen. Inschrijver dient in het PvW (zie invulbijlage 12 Programma van Wensen) per wens aan te geven of hij aan de desbetreffende Wens invulling gaat geven, door het kiezen van 'Ja' of 'Nee'. Wensen waarbij door Inschrijver 'Ja' is geselecteerd maken dan onderdeel uit van de aanbidding van Inschrijver en zullen na gunning gezien worden als eis waaraan voldaan moet worden. Bij elke Wens staat in het PvW in in Kolom F 'Aantal punten' aangegeven hoeveel punten worden toegekend bij een beantwoording met 'Ja', oplossing voldoet aan de Wens. Bij een 'Nee', oplossing voldoet niet aan de Wens, worden nul punten toegekend. Voor een aantal wensen (FAC04, FAC05, TECH02 EN TECH03) wordt om een toelichting gevraagd. Indien u in kolom E, 'Ja' invult, geeft u in kolom G een aanvullende toelichting. De beoordelingscommissie zal dan beoordelen (eerst individueel, en daarna in consensus) of u wel, gedeeltelijk of niet aan de wens voldoet.

Gewicht (punten, exact): 14

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Implementatieplan en planning (K4)

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een gedegen en doordachte aanpak voor de gefaseerde implementatie van de nieuwe ESM-oplossing. De aanpak moet passen bij de insteek van de Aanbestedende dienst om: uiterlijk voor 1 Juni 2025 Assyst te kunnen uit faseren. vervolgens de vervanging van Planon te starten, waarbij wordt gestreefd naar een uiterlijk datum van 1 maart 2026 voor de oplevering van deze implementatie fase. Dit dient tot uitdrukking te komen in de aanbidding en het implementatieplan. De leverancier dient een gedetailleerd implementatieplan in te dienen dat rekening houdt met de gefaseerde aanpak, testen, acceptatie, opleidingen inclusief een duidelijk schema voor de uitfasering van Assyst, met als gewenste uiterste datum van live gang 1 juni 2025. Het plan moet realistisch zijn en rekening houden met mogelijke risico's waarbij tevens randvoorwaarden, benodigde middelen, informatie en inzet van de Aanbestedende dienst zal worden benoemd. Beoordeling De beoordeling van het ingediende implementatieplan vindt plaats op de volgende aspecten, die derhalve in de ingediende beschrijven dienen te zijn opgenomen: [1] Implementatieplan en Tijden (maximaal 64 punten): Het implementatieplan en de tijden worden beoordeeld op compleetheid, en op de onderbouwing van de haalbaarheid, en het realisme (volgens Prince-2). De Aanbestedende dienst hecht er waarde aan om Assyst uiterlijk voor 1 juni 2025

Beschrijving:

te kunnen uitfaseren. In het plan dient te worden aangegeven hoe dit mogelijk wordt gemaakt. In het implementatieplan dienen de volgende elementen te worden uitgewerkt: o Verzamelen gegevens o Omzetten processen o Datamigratie oud-nieuw o Technische inrichting/configuratie o Inrichting serviceportaal web/app o Inrichten CMDB o Automation o Planning, risico's en tijdslijnen [2] Inzet vanuit de Aanbestedende dienst (maximaal 40 punten): De opdrachtnemer dient zo compleet mogelijk aan te geven wat nodig is vanuit de Provincie om de implementatie succesvol uit te voeren, te denken aan inzet van verschillende experts, het samenbrengen van verschillende partijen om te komen tot een succesvolle samenwerking. [3] Testen en acceptatie (maximaal 48 punten): De opdrachtnemer dient aan te geven hoe en welke verschillende testen zullen worden uitgevoerd, gekozen uit het TMAP referentiemodel. Tevens verwacht de Aanbestedende dienst een acceptatieprotocol waarbij de acceptatie en decharge per fase kan worden uitgevoerd. Dit acceptatieprotocol dient in lijn te zijn met de implementatieplanning en de gewenste tijdlijnen. [4] Training, opleidingen en nazorg (maximaal 48 punten): Voor adoptie van de ESM-tooling is opleiding, training en nazorg van wezenlijk belang. Opdrachtnemer beschrijft de opleidingen, trainingen en ondersteunende materialen/diensten die zij aanbiedt tenminste gericht op het trainen/opleiden, en nazorg hiervoor, van de volgende doelgroepen: a. Functioneel beheerders b. Key-users c. Omnichannel agents d. Behandelaars. Verwachting van Aanbestedende dienst is dat key-users de behandelaars zullen trainen, dat key-users voor deze train-de-trainer rol worden opgeleid en dat Opdrachtnemer basismaterialen voor behandelaar training ter beschikking stelt welke in voor Aanbestedende dienst aangepaste vorm voor nazorg en zelf-training ook online beschikbaar zullen zijn en blijven. e. Eindgebruikers. Verwachting van Aanbestedende dienst is dat de ESM-tooling intuïtief zal zijn voor eindgebruikers en dat daarnaast Opdrachtnemer basismaterialen voor eindgebruiker training ter beschikking stelt welke in voor Aanbestedende dienst aangepaste vorm voor 'how-to' zelf-training en nazorg en ook online beschikbaar zullen zijn en blijven. Tevens zullen key-users, waar gewenst, eindgebruikers trainen en zullen key-users voor deze train-de-trainer rol worden opgeleid. Zie verder par. 5.3.4 van de leidraad.

Gewicht (punten, exact): 14

Criterium:

Type:

Kwaliteit

Naam:

Scope functioneel beheer (K5)

De aanbestedende dienst wenst een intuïtieve en gebruikersvriendelijke grafische beheer interface voor onder andere het beheren van processen en formulieren in de ESM-applicatie. De interface moet de mogelijkheid bieden om zowel workflows visueel te ontwerpen en de mogelijkheid om formulieren aan te passen zonder codering, waardoor gebruikers gemakkelijk velden kunnen toevoegen, verwijderen of aanpassen zonder diepgaande technische of programmeerkennis. Hierbij zou het wenselijk zijn als de interface drag-and-drop-functionaliteit ondersteunt, zodat gebruikers gemakkelijk stappen en beslissingen kunnen toevoegen, wijzigen of verplaatsen. Belangrijk is ook dat de interface een duidelijke weergave biedt van de huidige status van de lopende processen, inclusief eventuele knelpunten of vertragingen. Het zou nuttig zijn als de beheerder in staat is om snel tussen verschillende weergaven te schakelen, zoals een overzicht van alle lopende workflows, een gedetailleerde weergave van een specifieke workflow en rapportages over de prestaties van verschillende processen. Verder is het wenselijk dat de interface

Beschrijving:

configureerbare waarschuwingen en meldingen biedt, zodat gebruikers op de hoogte kunnen worden gesteld van belangrijke gebeurtenissen of afwijkingen in de processen. Dit kan bijdragen aan een proactief beheer van de bedrijfsprocessen. Deze wens benadrukt de noodzaak van gebruiksgemak, visualisatie, monitoring, aanpasbaarheid en integratiemogelijkheden in de grafische beheerinterface van de ESM-applicatie. Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 3 (drie) A4 (enkelzijdig) gebruiken. Beoordeling: De beoordeling van het ingediende voorstel vindt plaats op de volgende aspecten, die derhalve in de ingediende beschrijven dienen te zijn opgenomen: [1] Formulierontwerp (maximum 30 punten): Het formulierontwerp verwijst naar de mogelijkheid om aangepaste formulieren te maken en te bewerken binnen de ESM-oplossing. Deze formulieren zijn vaak de interface waarmee gebruikers informatie invoeren en ophalen. Een flexibel formulierontwerp is cruciaal omdat het de aanpassing van de ESM-oplossing aan de specifieke behoeften van de organisatie vergemakkelijkt. [2] Workflowbeheer (maximum 30 punten): Workflowbeheer omvat het definiëren, beheren en aanpassen van de stappen en processen die binnen de ESM-oplossing plaatsvinden. Het is essentieel voor het stroomlijnen van bedrijfsprocessen en het waarborgen van consistente, gestandaardiseerde werkwijzen. [3] Gebruikersrechten en toegangsbeheer (maximum 20 punten): Dit verwijst naar het vermogen om rechten en toegangscontroles op gebruikersniveau te beheren. Het zorgt ervoor dat alleen geautoriseerde gebruikers toegang hebben tot specifieke functies en gegevens binnen de ESM-oplossing, wat de beveiliging en privacy waarborgt. [4] Gegevensvalidatie en –integratie (maximum 20 punten): Gegevensvalidatie houdt in dat de ingevoerde gegevens worden gecontroleerd op nauwkeurigheid en conformiteit met de vastgestelde normen. Gegevensintegratie verwijst naar de mogelijkheid om gegevens uit verschillende bronnen te combineren en te gebruiken binnen de ESM-oplossing, wat zorgt voor een holistisch overzicht van de bedrijfsactiviteiten.

Gewicht (punten, exact): 7

Criterium:

Type:

Prijs

Naam:

Totale fictieve inschrijfprijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde Format Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden als .xls(x)- en .pdf-bestand. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Format Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief BTW te geschieden. Het Format Prijzenblad is een Excel-bestand dat bestaat uit meerdere tabbladen. Inschrijver dient de gele velden in de drie tabbladen met een gele tab in te vullen: Migratie & Eenmalig Hierin vult Inschrijver diens prijzen voor de 8 genoemde eenmalige kostenposten in. Elk van deze kostenposten is gemaximeerd op een bedrag zoals aangegeven. Indien Inschrijver hogere bedragen in rekening wenst te brengen kan daarover een vraag aan Aanbestedende dienst gesteld worden gedurende de periode voor het stellen van vragen. Het meerdere kan Inschrijver verwerken in diens jaarprijzen voor operationele kosten. Ten aanzien van het gunningsmodel werken deze prijzen voor eenmalige kosten als volgt uit: Het sub totaal dat ontstaat in de oranje cel C12 wordt meegerekend in de Fictieve Prijs op het tabblad "Voorblad". Operationele kosten Hierin vult Inschrijver diens jaartarieven in voor gebruik en onderhoud van de applicatie en integraties in. Tevens dienen er prijzen per jaar ingevuld te worden per eindgebruiker en per behandelaar meer of minder. Deze meer/minder-prijzen mogen wel nul zijn.

Beschrijving: De meerprijs en de minderprijs zijn gelijk aan elkaar. Ten aanzien van het gunningsmodel werken deze jaartarieven als volgt uit: Volgens het in dit tabblad opgenomen meerjarig rekenmodel wordt een sub totaal berekend. Het sub totaal dat ontstaat in de oranje cel N13 wordt meegerekend in de Fictieve Prijs op het tabblad "Voorblad". Changes & consultancy Hierin vult Inschrijver diens uurtarieven in voor de 5 onderscheiden rollen. Deze tarieven zullen van toepassing zijn voor meerwerk werkzaamheden die niet in elders al inbegrepen zijn. Ten aanzien van het gunningsmodel werken deze tarieven als volgt uit: Op basis de aangegeven gewichten per rol wordt een gewogen tarief bepaald ("Mix van uurtarieven"). Dit gewogen tarief wordt met het aantal van 1624 uur vermenigvuldigd. Het sub totaal dat ontstaat in de oranje cel A12 wordt meegerekend in de Fictieve Prijs op het tabblad "Voorblad". Behoudens bovengenoemde prijzen kunnen door Inschrijver geen andere kosten in rekening worden gebracht. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in en exclusief BTW. Indexering van aangeboden prijzen is wel mogelijk conform het bepaalde in de Overeenkomst. Na het invullen van de prijzen in de tabbladen met de gele tabs, ontstaat in het tabblad "Voorblad" in cel C23 de berekening van de totale 'fictieve prijs' welke meegenomen wordt als subgunningscriterium Prijs bij het bepalen van de 'vergelijkingsprijs', zie par. 5.1. Gunning vindt plaats aan de Inschrijver met de Inschrijving die de laagste 'vergelijkingsprijs' heeft verkregen.

Gewicht (punten, exact): 31

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken

om aanvullende informatie: 03/09/2024 14:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/342107>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/342107>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 20/09/2024 14:00 +02:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 3 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 20/09/2024 14:15 +02:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de

opdracht moet
plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven
:

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden
gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden
gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

Elektronische veiling: neen

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie:
: Provincie Utrecht

Organisatie voor beroepsprocedures: Provincie Utrecht

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Provincie Utrecht

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Provincie Utrecht

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Provincie Utrecht

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Provincie Utrecht

Registratienummer: 59402109

Postadres: Archimedeslaan 6

Stad: Utrecht

Postcode: 3584 BA

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht(NL310)

Land: Nederland

Contactpunt: Max de Vries

E-mail: inkoop@provincie-utrecht.nl

Telefoon: +31 302589111
Internetadres: <http://www.provincie-utrecht.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Klachtenmeldpunt provincie Utrecht
Stad: Utrecht
Postcode: 3508 TH
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht(NL310)
Land: Nederland
E-mail: klachtenmeldpunt@provincie-utrecht.nl
Internetadres: <https://www.provincie-utrecht.nl/sites/default/files/2021-01/Klachtenregeling%20aanbesteden%20Flevoland%2C%20Noord-Holland%2C%20Zuid-Holland%2C%20Utrecht.pdf>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland
Postadres: Archimedeslaan 6
Stad: Utrecht
Postcode: 3584 BA
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht(NL310)
Land: Nederland
Contactpunt: Provincie Utrecht
E-mail: inkoop@provincie-utrecht.nl
Telefoon: +31 302583333
Internetadres: <http://www.provincie-utrecht.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f401920d-e0ef-4d1d-9991-db7443fe8099-01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 03/07/2024 19:23 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking