

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding
met betrekking tot

Enterprise service management tooling 20962

Versie : HERZIEN
Datum : 17 juli 2024

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1	DE AANBESTEDING IN VOGELVLUCHT	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Voorgeschiedenis	6
1.3	Keuze aanbestedingsprocedure	6
1.4	Digitaal aanbesteden via TenderNed	6
1.5	Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	7
1.6	Planning (indicatief)	7
1.7	Voorlichtingsbijeenkomst	8
1.8	Leeswijzer	8
HOOFDSTUK 2	OVER DE OPDRACHT	10
2.1	De Opdrachtgever	10
2.2	Aanleiding voor de aanbesteding	10
2.3	Doelstelling van de aanbesteding	10
2.4	Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	11
2.5	Aard van de Opdracht	11
2.6	Omvang van de Opdracht	13
2.7	Vorm en duur Overeenkomst	13
2.9	Wachtkamerconstructie	13
HOOFDSTUK 3	PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORSCHRIFTEN	15
3.1	Algemene voorschriften voor de aanbesteding	15
3.2	Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	15
3.3	Voorschriften voor het stellen van vragen	16
3.3.1	Het stellen van individuele vragen	16
3.3.2	Klachtenregeling	16
3.4	Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	17
3.4.1	Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)	18
3.4.2	Het doen van een beroep op een Derde	19
3.4.3	Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding	20
3.4.4	Opmaak en indeling van de Inschrijving	20
3.5	Openingsprocedure	21
3.6	Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	21
HOOFDSTUK 4	TOETSING VAN DE INSCHRIJVING	23
4.1	Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften	23
4.2	Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	23
4.2.1	Aanvullende uitsluitingsgrond	24
4.2.1.1	Russische betrokkenheid uitvoering contract	24
4.3	Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	26
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	26
4.3.2	Technische en beroepsbekwaamheid	26
4.3.2.1	Kerncompetenties	27
4.3.2.2	Certificeringen	28
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	28
HOOFDSTUK 5	EMVI: BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	29
5.1	Gunningscriterium	29
5.2	Beoordelingsprocedure	29
5.3	Subgunningscriterium Kwaliteit	30
5.3.1	Onderdeel 1: Beschrijving aangeboden dienst	30
5.3.2	Onderdeel 2: Demonstratie ESM Tool	31
5.3.3	Onderdeel 3: Programma van Wensen	33
5.3.4	Onderdeel 4: Implementatieplan en planning	33
5.3.5	Onderdeel 5: Scope van functioneel beheer	35
5.4	Subgunningscriterium Prijs	36

5.5	Gunningsvoorbehoud	37
CHECKLIST		38

DEFINITIES

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst

Provincie Utrecht.

Aanbestedingsleidraad

Het voorliggende Aanbestedingsstuk waarmee Ondernemers die aan de minimeisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure. Dit betreft niet-uitsluitend deze Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen.

Algemene inkoopvoorwaarden

Algemene inkoopvoorwaarden Provincies 2022 voor leveringen en diensten.

Behandelgroep

Groep van een of meerdere personen of rollen die een taak hebben in de uitvoering of afhandeling van een proces.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad.

Derde

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.

EMVI

Economisch meest voordelige inschrijving.

ESM (system)

Enterprise Service Management (system)

FMIS

Facilitair Management Informatie Systeem

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver(s) met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband (combinatie).

Inschrijving

Offerte uitgebracht door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

ITSM (system)

Informatie Technologie (IT) Service Management (system)

MVOI

Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

De provincie gaat uit van zes thema's voor MVOI: Milieu en biodiversiteit, Klimaat, Circulair (inclusief biobased), Ketenvaantwoordelijkheid (Internationale Sociale Voorwaarden, Fairtrade), Diversiteit en inclusie en Social return. De provincie sluit met deze thema's aan op de zes thema's die voortkomen uit het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.

Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van Inlichtingen kan ook mededelingen en kleine wijzigingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener.

Opdracht

De leveringen en of diensten die door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdracht is toegelicht in Hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst zal ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst als Opdrachtgever optreden.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Oplosgroep

Groep van een of meerdere personen of rollen die een taak hebben in de uitvoering of afhandeling van een proces.

Overeenkomst

De wederkerige raamovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst en/of overeenkomst tot leveringen op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Een combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.

Schriftelijk(e)

Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.

SROI

Social return on investment.

TenderNed

Het elektronische systeem voor aanbestedingen als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie www.TenderNed.nl

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met 1 Opdrachtnemer(s) voor het leveren en onderhouden van service management tooling als SaaS-dienst t.b.v. facilitaire, IT en aanverwante processen van de Aanbestedende dienst.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (T.E.D.). Alle Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen worden van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen, zelfstandig, in Samenwerkingsverband (combinatie) en eventueel door een beroep te doen op Derden.

In deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen worden de Opdracht, de aanbestedingsprocedure de eisen waaraan Inschrijvers en hun Inschrijvingen moeten voldoen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt gekozen toegelicht.

1.2 Voorgeschiedenis

Momenteel maakt de provincie Utrecht voor haar bedrijfsvoering gebruik van verschillende Service Management-tools en aanverwante diensten, waaronder:

- Assyst: De ITSM-tool Assyst van Axios (nu: IFS) wordt gebruikt voor het beheer van IT-services en de ondersteuning van eindgebruikers en backend-processen.
- Planon: De Service Management-tool Planon van Planon B.V. wordt gebruikt voor het beheer van facilitaire diensten, waaronder reserveringen, meldingen, bezoekersregistratie en cateringdiensten. Dit systeem wordt gebruikt voor zowel eindgebruikers als backend-processen.

De provincie Utrecht heeft de behoefte om deze servicemanagement tools te vervangen door één servicemanagement tool dat tevens toegepast kan worden voor service management processen van andere afdelingen.

1.3 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Omdat de zogenaamde Europese drempelbedragen voor decentrale overheden en leveringen en diensten (in 2023: € 215.000 excl. BTW) wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn dient een Europese aanbesteding gehouden te worden. Daarbij bestaat in beginsel de keuze tussen twee procedures: een openbare of een zogenaamde niet-openbare procedure.

Gekozen is om deze Opdracht Europees aan te besteden via een zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op het feit dat de markt voor ESM van middelgroot formaat is; daarbij komt dat andere Aanbestedende diensten in de recente periode doorgaans ook voor deze procedure kiezen.

1.4 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a) Alle Aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b) Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
- c) Inschrijvingen digitaal dienen te worden ingediend conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.

d) Ook alle verdere correspondentie vindt in beginsel plaats via de berichtenmodule van TenderNed.

Hierbij enkele tips met betrekking tot het gebruik van TenderNed:

- ✓ Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het noodzakelijk dat de onderneming juist geregistreerd is en binnen de organisatie-account voldoende personen een passend autorisatieniveau wordt toegekend, ook met het oog op vakantieperiodes, ziekte et cetera. Indien sprake is van een samenwerkingsverband is het raadzaam dat alle deelnemers hierin afzonderlijk geregistreerd zijn.
- ✓ Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen inloggen op TenderNed via eHerkenning. Zonder eHerkenning kunnen Ondernemers niet deelnemen aan deze aanbesteding. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 aan en koppel dit aan het TenderNed-account.
- ✓ Alleen als een Ondernemer in TenderNed op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding" heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat Aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de Aanbestedende dienst. Het sec downloaden van de Aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.
- ✓ Mede vanwege de beperkte openingstijden van de servicedesk van TenderNed (tijdens kantooruren) wordt Ondernemers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving.
- ✓ Ten tijde van het indienen van een Inschrijving dienen Ondernemers rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd documenten te uploaden dienen deze geüpload te worden op de daarvoor bestemde plaats in TenderNed.
- ✓ Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Dit vereist een separate handeling die bevestigd wordt met een SMS-code.

Via www.TenderNed.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien Ondernemers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf en niet met de Aanbestedende dienst. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of servicedesk@TenderNed.nl.

1.5 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

Tot op het moment van de definitieve gunning is dhr. M. de Vries, MSc, Inkoopadviseur, voor Ondernemers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbestedingsprocedure. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunnen Ondernemers contact opnemen via inkoop@provincie-utrecht.nl.

1.6 Planning (indicatief)

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen Ondernemers op verschillende momenten tijdig acties te nemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, in de vorm van een Nota van inlichtingen, dienen Ondernemers ervan hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Publiceren aankondiging op TenderNed	Wo 3-jul-2024	
Voorlichtingsbijeenkomst (hybride: op locatie PU en via MS-Teams)	Wo 17-jul-2024	13:30 – 15:30
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 1 ^e ronde	Di 20-aug-2024	14:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen, 1 ^e ronde	Di 27-aug-2024	

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 2 ^e ronde (omtrent Nvl 1 ^e ronde)	Di 3-sep-2024	14:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen, 2 ^e ronde	Ma 9-sep-2024	
Sluiting termijn voor het indienen van een Inschrijving	Vr 20-sep-2024	14:00 uur
Periode voor demonstratie sessies	Ma 30-sep-2024 t/m Vr 11-okt-2024	
Mededeling Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn	Wo 30-okt-2024	
Einde bezwaartermijn	Wo 20-nov-2024	
Ingangsdatum Overeenkomst	Ma 25-nov-2024	

1.7 Voorlichtingsbijeenkomst

De Aanbestedende dienst wil Ondernemers zoveel mogelijk gelegenheid geven zich optimaal te informeren over de Opdracht en de aanbestedingsprocedure. Daarom maakt een voorlichtingsbijeenkomst onderdeel uit van deze aanbestedingsprocedure. De voorlichtingsbijeenkomst vindt hybride plaats, hetgeen betekent dat er een mogelijkheid is om fysiek (op locatie van de PU, zie hieronder) deel te nemen, als ook via MS-Teams. Tijdens deze bijeenkomst zult u in de gelegenheid gesteld worden om verduidelijking omtrent de Opdracht en omtrent de aanbestedingsprocedure te verkrijgen, waarbij vragen gesteld kunnen worden. De provincie zal tijdens de bijeenkomst voorlopige antwoorden geven. De definitieve antwoorden op de vragen worden gepubliceerd in een verslag van de voorlichtingsbijeenkomst of de 1e nota van inlichtingen.

De bijeenkomst vindt plaats op het tijdstip als genoemd in de planning en zal ca. 2 uur duren.

Om praktische redenen worden Inschrijvers vriendelijk verzocht zich uiterlijk 2 werkdag(en) van tevoren aan te melden door een TenderNed-bericht te sturen naar het contactpunt van deze aanbesteding onder vermelding van 'Aanmelding bijeenkomst', de naam van de onderneming, de namen van en de aanwezige personen, wijze van deelnemen ('Fysiek' of 'Teams') en ingeval van deelname via Teams tevens de emailadressen van de aanwezige personen. De emailadressen zijn benodigd om de uitnodig voor deelname via Teams te kunnen verzenden. Er kunnen zich maximaal 2 personen per Inschrijver aanmelden.

Ingeval van fysieke deelname: personen dienen zich bij de receptie te legitimeren met een geldig rijbewijs, paspoort of identiteitskaart. Inschrijvers zijn van harte welkom op het volgende adres: Archimedeslaan 6, 3584 BA Utrecht. Er is in de directe omgeving voldoende parkeergelegenheid aanwezig. De locatie is ook uitstekend bereikbaar met het openbaar vervoer.

1.8 Leeswijzer

Het vervolg van deze Aanbestedingsleidraad bestaat uit vier hoofdstukken, een checklist en verschillende Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard, omvang en duur van de Opdracht en de context waarbinnen deze plaats vindt.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de minimeisen waaraan Ondernemers moeten voldoen om een Inschrijving in te kunnen dienen in termen van uitsluitingsgronden, financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de eisen waaraan de Inschrijving moet voldoen, de gunningscriteria en wijze waarop de Inschrijvingen worden beoordeeld.
- Checklist: geeft alle documenten beknopt weer die bij de Inschrijving moeten worden overlegd.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad en zijn alle separaat toegevoegd:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
2. Verklaring Russische betrokkenheid;
3. Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022);
4. Klachtenregeling aanbesteden provincie Utrecht 2023;
5. Concept overeenkomst conform modelovereenkomst ARBIT-2022;
6. Wachtkamerovereenkomst;
7. Concept verwerkersovereenkomst;
8. Protocol social return;
9. Social return document;
10. Format kerncompetentie;
11. Programma van eisen;
12. Programma van wensen
13. Format prijzenblad;
14. Globale architectuurschets;
15. Model Service Level Agreement;
16. Demonstratie: instructie en use cases;
17. Gunningsmodel kwaliteit.

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

Dit hoofdstuk omschrijft de Opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die de Aanbestedende dienst nastreeft, de aard en omvang van de werkzaamheden en de belangrijkste kenmerken van de Overeenkomst op basis waarvan de Opdracht zal worden uitgevoerd.

2.1 De Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst kent u als het hart van Nederland, centrum van verkeer, vervoer, bedrijvigheid en cultuur. Maar als provincie is het ook een veelzijdige organisatie met een politiek bestuur en ruim 1200 ambtenaren die zich iedere dag inzetten voor een gezond milieu, een goed onderhouden wegennet, natuurbehoud, toereikende gezondheidszorg, een veelzijdig cultuuraanbod en een vitaal bedrijfsleven. De provincie vormt de bestuurlijke schakel tussen de rijksoverheid en de gemeenten in de provincie en heeft daarmee belangrijke taken op het gebied van coördinatie, planning en visie. Voor meer informatie over de provincie kunt u ook de provinciale website bezoeken: www.provincie-utrecht.nl.

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

Er bestaat een langgekoesterde wens binnen het domein BDV (Bedrijfsvoering) van de Aanbestedende dienst om een geïntegreerd en centraal loket, bekend als het "1-BDV-Loket", op te zetten. Dit loket moet medewerkers in staat stellen om al hun vragen en problemen met betrekking tot de dienstverlening van Bedrijfsvoering binnen de organisatie te adresseren. Het 1-BDV-Loket zal zowel fysiek als ook als multi-channel service-management systeem vorm dienen te krijgen en zal medewerkers kunnen helpen betreffende dienstverlening op de volgende vlakken:

- Informatievoorziening en Automatisering (IEA)
- Facilitair (FAC)
- Human Resources en Organisatie (HRO)
- Financiën (FIN)
- Inkoop, Juridisch en Subsidies (IJS)

Per 1 januari 2023 is een fysiek loket geopend voor FAC en IEA, als onderdeel van het 1-BDV-Loket-initiatief. De volgende fasen van het project betreft de selectie en implementatie van een nieuw ESM-pakket om een centrale ingang voor medewerkers verder te realiseren. Het project zal een gefaseerde aanpak volgen te beginnen bij de implementatie van de ITSM-processen, vervolgens de FMIS-processen en in een latere fase de overige onderdelen van het BDV-domein. Onderhavige aanbesteding is een onderdeel van deze gefaseerde aanpak.

2.3 Doelstelling van de aanbesteding

Met deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende dienst de volgende **doelstellingen** te bereiken:

Het kunnen beschikken over een gebruiksvriendelijk Service Management tool (ESM) betreffende facilitaire, ICT en overige bedrijfsvoeringsdiensten dat:

- *door de ongeveer 1800 'interne klanten' met enthousiasme gebruikt wordt om zaken te weten te komen, te regelen en aan te vragen, en om meldingen te maken.*
- *de dienstverlenende medewerkers en leveranciers effectief en efficiënt instaat stelt om op optimale en passende wijze de (informatie over) diensten te leveren en de dienstverlening te besturen.*

Deze doelstellingen zijn door de Aanbestedende dienst vertaald naar de afbakening van de Opdracht, de eisen die aan de uitvoering ervan gesteld worden, de eisen die aan Ondernemers worden gesteld om voor de Opdracht in aanmerking te komen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.

Gezien de aard en de looptijd van de beoogde overeenkomst is het de **verwachting** van de Provincie te kiezen voor een "State of the Art" oplossing gericht op langdurig gebruik en op een verdere optimalisatie van de

werkprocessen (zonder onnodige handelingen) waarbij gebruik gemaakt kan worden van de volgende zaken, te weten:

1. Gebruik van kunstmatige intelligentie en chatbots:
Steeds meer ESM-leveranciers integreren kunstmatige intelligentie (AI) en chatbots in hun oplossingen. Deze technologieën helpen bij het verbeteren van selfservice en het bieden van snelle, geautomatiseerde ondersteuning aan eindgebruikers. De provincie Utrecht heeft graag inzage in de logica van toegepaste intelligentie in verband met het ontbreken van regulering in de toepassing van kunstmatige intelligentie en zorgen omtrent vertrouwelijkheid en privacy.
2. Mobiliteit en omnichannel-ondersteuning:
Gebruikers verwachten toegang tot ESM-services vanaf elk apparaat en via verschillende kanalen, zoals webportalen, mobiele apps, voice/video oproepen, chat, e-mail en integratie met MS-Teams. Leveranciers spelen hierop in door hun oplossingen aan te passen aan diverse gebruikersinteracties.
3. Focus op analytics en rapportage:
Data-analyse en rapportage zijn essentiële aspecten van ESM. Leveranciers bieden uitgebreide rapportagemogelijkheden en analyses om inzicht te krijgen in prestaties, trends en verbetermogelijkheden van de bedrijfsvoering.
4. Veiligheid en compliance:
In een tijd waarin gegevensbeveiliging en naleving van wet- en regelgeving van groot belang zijn, zorgen ESM-leveranciers ervoor dat hun oplossingen voldoen aan strikte veiligheidsnormen en normen voor gegevensbescherming. De aanbieder geeft hier een nadere toelichting op.
5. Schaalbaarheid en flexibiliteit:
ESM-oplossingen moeten kunnen meegroeien met de behoeften van organisaties, ongeacht de omvang en complexiteit. Leveranciers bieden schaalbare oplossingen die kunnen worden aangepast aan veranderende bedrijfsbehoeften en maakt dit inzichtelijk in de aanbieding.

2.4 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht niet sprake van het samenvoegen van Opdrachten. Aanbestedende dienst beoogt namelijk één geïntegreerd en centraal loket op te zetten. Er is hierdoor geen sprake van een perceelindeling voor de aanbestedende partij.

2.5 Aard van de Opdracht

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:

- 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)
- Fysieke toegang en gebouw beheer
 - Verzoeken/ Registratie (voor tijdelijke) toegang
 - Reserveringen (ruimtes/werkplekken/middelen (bv fietsen, flip-overs etc)),
 - Bezoekersregistratie
- Catering en huur
 - Doorbelastingen huur en verschillende cateringopties (banquet)
 - Evenementenproces
 - Cateringfaciliteiten
- Ordermanagement (online plaatsen bestellingen van de diensten)
- Signaleringen en rapportages
- Kennisdeling (publicatie van werkinstructies, handleidingen e.d.)

Onderdelen van de Opdracht zijn:

- 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;
- Ondersteuning bij de uit te voeren acceptatietesten;
- Opleidingen van een 4-tal functioneel beheerders, een 10-tal key-users en 10-tal omnichannel agents;
- Adaptie programma voor eindgebruikers, lesmateriaal, video's en dergelijk;
- Het realiseren van verschillende technische koppelingen t.b.v. Identity Access Management, Exchange en SAP;
- Het uitvoeren van datamigraties van de bestaande systemen Assyst en Planon naar de nieuwe oplossing;
- Het inrichten van de rapportage module volgens standaard rapportages;
- 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);
- 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;
- Beheer in operationele fase.

Opdrachtgever verwijst u verder naar Bijlage 11 het Programma van eisen voor de minimumeisen die gelden voor de Opdracht. Bijlage 12 het Programma van Wensen stelt optionele wensen aan de Opdracht waarop Inschrijver kan punten kan scoren voor gunningscriterium onderdeel 3. Zie bijlage 14 Globale architectuurschets voor een aantal slides omtrent de Opdracht en de globale architectuur.

Expliciet buiten de scope van de Opdracht is het primaire systeem voor opslag en onderhoud van users en hun autorisaties. (Een koppeling met zo'n IAM systeem valt wel binnen de scope van de Opdracht.)

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, onvoorwaardelijk aan te conformeren hetgeen zij doen door het indienen van een Inschrijving.

2.6 Omvang van de Opdracht

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.

2.7 Vorm en duur Overeenkomst

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

2.8 Optionele dienstverlening

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.

2.9 Wachtkamerconstructie

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 5 ontstaat een rangorde van Inschrijvers. De Inschrijver die als eerste niet in aanmerking komt voor gunning (de Inschrijver die als 2 is gerangschikt), wordt in de wachtkamer geplaatst. Met deze partij wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten (welke als Bijlage 6 in concept deel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken). Hierin is onder meer is opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer(s). De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

2.10 Verwerkersovereenkomst

Voor het uitvoeren van deze Opdracht zal Opdrachtnemer persoonsgegevens gaan verwerken van provinciemedewerkers. Overeenkomstig de AVG zal Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer een

Verwerkersovereenkomst opstellen. Hiervoor zal gebruik gemaakt worden van Bijlage 7 Concept verwerkersovereenkomst van de Aanbestedende dienst.

2.11 Service level agreement

Tijdens de implementatiefase (25-nov 2024 – 1 jun-2025) zal tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de service level agreement (SLA) worden opgesteld en ondertekend, op basis van het concept van Opdrachtgever. Zie bijlage 15 Model service level agreement.

2.12 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid

De Aanbestedende dienst volgt de door RVO (Rijks)dienst voor Ondernemend Nederland) opgestelde milieucriteriadocumenten¹. Voor de onderhavige Opdracht zijn duurzaamheidscriteria voor handen die de Aanbestedende dienst heeft vertaald naar wensen die in deze Aanbestedingsstukken ten aanzien van de Opdracht gesteld worden. Wensen omtrent duurzaamheid vormen onderdeel van deze aanbesteding en zijn expliciet opgenomen in het programma van wensen. Bij de keuze van SAAS-oplossingen besteedt de Aanbestedende dienst aandacht aan duurzaamheidsaspecten, zoals het gebruik van energiezuinige datacenters en infrastructuur en vraagt de aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer dit aan te kunnen tonen. Door over te stappen op SAAS-oplossingen, kan de Aanbestedende dienst het energieverbruik en de CO₂-uitstoot verminderen, aangezien de verantwoordelijkheid voor de infrastructuur en hardware bij de leverancier ligt. De Aanbestedende dienst zal samenwerken met SAAS-leveranciers die actief inzetten op energie-efficiënte datacenters en groene energiebronnen.

2.13 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return

Aanbesteder past social return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde toe bij nieuw aan te besteden contracten. Voor aanbestedingen betekent dit dat van leveranciers wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het toenemen van kansen op werk voor mensen die moeilijk toegang hebben tot de arbeidsmarkt (kandidaten). Dat kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt dan aan opleidingen, trainingen of stages.

Bij de manieren om te voldoen aan de voorwaarden van social return wordt na gunning samen met de leverancier gekeken naar de mogelijkheden van de branche, de onderneming en het beschikbare netwerk.

Zie Bijlage 8 Protocol social return voor een nadere toelichting op deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. De SROI-norm voor deze Opdracht bedraagt minimaal 5% (exclusief BTW) van de Loonsom. Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde en de verplichtingen als opgenomen in Bijlage 8 Protocol social return. Deze afspraken zullen worden Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgelegd in Bijlage 9 Social Return Document.

2.14 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Innovatie

SAAS-oplossingen bieden vaak innovatieve functies en mogelijkheden die continu worden bijgewerkt. Door te kiezen voor SAAS-oplossingen kan de Aanbestedende dienst profiteren van opkomende technologieën en functionaliteiten, zoals kunstmatige intelligentie en geavanceerde rapportagemogelijkheden, om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren.

¹ Zie de website van [PIANOo \(klik voor link\)](#).

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de aanbesteding besproken en de aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Ondernemers dienen hieraan te voldoen. Indien dit niet het geval is kan de Aanbestedende dienst besluiten de Ondernemer uit te sluiten van deelname.

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen.
2. Door de Aanbestedende dienst worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Ondernemers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen dan heeft de betrokken Ondernemer geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht.

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. De Ondernemer mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.
2. De Ondernemer is gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Ondernemer zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen Derden, bijvoorbeeld een adviesbureau dat Ondernemer begeleidt bij het doen van de Inschrijving of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.
3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens de Ondernemer, lopende of na afloop van de aanbestedingsprocedure, is slechts toegestaan na voorafgaande Schriftelijk toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is de Ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door de Ondernemer binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

De Aanbestedende dienst nodigt Ondernemers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, plaatsen van opmerkingen et cetera. Hierbij dienen de volgende voorschriften in acht te worden genomen:

1. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, zijn de Ondernemers gehouden de Aanbestedende dienst **uiterlijk voor de laatste sluitingsdatum voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning** ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Het moment van ontvangst van de vragen is maatgevend. Op vragen die na de termijn zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst niet verplicht te antwoorden.
2. Indien een Ondernemer verzuimt de Aanbestedende dienst tijdig te waarschuwen voor kennelijke of gepercipieerde fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken dan wel om opheldering te vragen, verwerkt hij zijn rechten dienaangaande en zijn de mogelijke gevolgen voor rekening en risico van de Ondernemer. In dat geval kan een Ondernemer op een later moment tijdens of na de aanbesteding dus niet meer met succes klagen, zowel bij de Aanbestedende dienst als in rechte, over deze onderwerpen.
3. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
4. Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
5. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.

3.3.1 Het stellen van individuele vragen

1. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Ondernemers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de Ondernemer naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Ondernemer van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
2. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.3.2 Klachtenregeling

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Ondernemers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend bij klachtenmeldpunt@provincie-utrecht.nl. Voor de procedure bij eventuele klachten verwijst de Aanbestedende dienst u naar Bijlage 4 Klachtenregeling aanbesteden provincie Utrecht 2023.
2. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.

3.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.
2. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 90 dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.
3. Varianten worden niet geaccepteerd.
4. Een Ondernemer mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie). Indien een Ondernemer inschrijft, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Ondernemer. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere Ondernemers.

Een Derde mag niet als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk acteren met betrekking tot deze aanbesteding en Opdracht. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

5. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
6. De complete Inschrijving dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Ondernemers.
7. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluiting van de indieningstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet derhalve niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van Ondernemer is.
8. Indien de Inschrijving niet compleet is, kan de Aanbestedende dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen.
9. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats zoals die bij de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.
10. De Inschrijving wordt ingeleid door een rechtsgeldig ondertekende **aanbiedingsbrief** die bij de Inschrijving is gevoegd. Hierin dient Inschrijver ten minste de naam en (contact)gegevens van de persoon te geven die gedurende de looptijd van de af te sluiten Overeenkomst fungeert als contactpersoon. Ook dient Inschrijver aan te geven in welke vorm hij inschrijft: zelfstandig, als Samenwerkingsverband (combinatie) en of een beroep wordt gedaan op een Derde en voor welke werkzaamheden deze Derde eventueel ingezet.
11. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt ten aanzien van de Overeenkomst de navolgende rangorde:
 - a) Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;
 - b) Concept Overeenkomst;
 - c) Deze Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen;

- d) Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2022);
- e) De Inschrijving van Inschrijver.

Inschrijvers moeten terdege inhoudelijk kennisnemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van al de voorwaarden als gesteld in de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van de Inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Suggesties ten aanzien van de contractuele voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan conform de wijze waarop vragen kunnen worden gesteld binnen de termijn als gesteld in de planning. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

12. Inschrijvers dienen het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen.²
13. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen namens de als Inschrijver optredende Ondernemer(s) dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient Inschrijver bij zijn Inschrijving een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen, of bestuurders moeten gezamenlijk tekenen.
14. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de betreffende documenten zijn ingescand.
15. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving.
16. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Ondernemer verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
17. Inschrijvingen zullen na afloop van deze aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

3.4.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)

Een Samenwerkingsverband van Ondernemers (combinatie) kan deelnemen als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband (combinatie) gelden onderstaande aanvullende bepalingen.

1. Indien Inschrijver gevormd wordt door een Samenwerkingsverband (combinatie), dan dient Inschrijver de vorm en de samenstelling aan te geven in de **aanbiedingsbrief** die onderdeel van de Inschrijving uitmaakt, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht over deze entiteiten.
2. Alle Ondernemers die deelnemen in het Samenwerkingsverband (combinatie) (ook wel combinanten genoemd) dienen individueel een zelfstandig Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en bij de Inschrijving te voegen. **Derhalve geldt een handtekening onder de inschrijving ook als een ondertekening van het UEA.**

². Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).

3. Alle combinanten dienen in het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** de namen van de overige combinanten op te geven. Tevens dient opgegeven te worden welke Ondernemer de leiding van het Samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband (combinatie) jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de Ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Onder IIC dienen combinanten op te geven voor welke geschiktheidseisen binnen het Samenwerkingsverband (combinatie) een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).
5. Een Samenwerkingsverband (combinatie) in oprichting of een Samenwerkingsverband (combinatie) dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband (combinatie) geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke combinanten dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband (combinatie) als geheel én voor de individuele combinanten. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is leidt dit tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband (combinatie).
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband (combinatie) met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband (combinatie) alleen zijn samenstelling wijzigen na Schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

3.4.2 Het doen van een beroep op een Derde

Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde:

- I. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of
- II. (uitsluitend) rondom de uitvoering van de Opdracht.

Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een overeenkomst heeft. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden, onderstaande aanvullende bepalingen:

1. Indien Inschrijver een beroep doet op Derden, dan dient Inschrijver de Derden in zijn **aanbiedingsbrief** te introduceren en aan te geven om welke reden een beroep op deze Derden wordt gedaan, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht.
2. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in zijn **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** bij II C op te geven op welke Derde hij een beroep doet voor welke geschiktheidseis(en).
3. Derden hoeven bij Inschrijving niet individueel en zelfstandig een **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** te voegen.

4. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde dan dient deze op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf dagen een Schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht, en dat tevens geen uitsluitingsgronden op de Derde van toepassing zijn, onverlet het recht van de Aanbestedende dienst nadere bewijsstukken op te vragen.
5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor Derden.
6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
7. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
8. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern / de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.
9. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
10. Bij gunning van de Overeenkomst aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
11. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onder aanneming worden gegeven.
12. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver.
14. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na Schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

3.4.3 Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding

1. Vanuit een holding mogen meerdere Ondernemers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig, als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie) of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken entiteiten op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.4.4 Opmaak en indeling van de Inschrijving

Met betrekking tot opmaak en indeling van de Inschrijving gelden de volgende voorschriften:

1. Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" die de Opdracht doorziet weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.
2. Elk onderdeel van de Inschrijving dient conform de Checklist die onderaan deze leidraad is weergegeven in TenderNed bijgevoegd te worden als separaat bestand. Alle documenten dienen te worden geüpload als pdf-bestand. Het Format Prijzenblad daarentegen dient geüpload te worden in zowel pdf- als .xls(x)-formaat.

3.5 Openingsprocedure

De volgende procedure zal worden gevolgd voor het openen van de kluis met Inschrijvingen:

1. De (digitale) kluis met Inschrijvingen wordt na de in de planning genoemde sluitingsdatum geopend door de Aanbestedende dienst.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
3. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet inhoudelijk behandeld.
4. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is slechts een formaliteit.

3.6 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken. Hierop zien de volgende voorschriften:

1. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en Schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
2. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
3. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
4. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing zoals hiervoor bedoeld dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig dagen, Schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen.

Indien door een Inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan deze Inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten ter zake verwerkt. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om een (bodem)procedure in te stellen, bijvoorbeeld tot een vordering tot schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.

5. De mededeling van de Aanbestedende dienst van de Gunningsbeslissing (artikel 2.129 en 2.130 Aanbestedingswet 2012) houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 217, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van een aanbod van een inschrijver. Een overeenkomst komt slechts tot stand nadat de opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van de Aanbestedende dienst heeft ontvangen in de vorm van een door de Aanbestedende dienst ondertekende overeenkomst (zie Bijlage 5 concept overeenkomst).
6. De provincie zal, zodra zij definitief tot gunning overgaat, de overeenkomst digitaal ter ondertekening toesturen aan de gegunde partij(en). De provincie gebruikt hiervoor ValidSign. De betreffende partijen worden op dat moment verzocht om ten behoeve van deze digitale ondertekening, de naam, functie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.

Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving ter zijde moet worden gelegd en de Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan de in deze Aanbestedingsleidraad neergelegde voorschriften. Indien een Inschrijving hier niet aan voldoet kan de Inschrijver worden uitgesloten van deelname.

4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de persoon van Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deelneming aan deze aanbestedingsprocedure rechtvaardigen. Indien één van de uitsluitingsgronden van toepassing is zal Inschrijver worden uitgesloten van deelname, met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012.

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden (onderdeel 3) voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding.] De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een Ondernemer op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel III van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** en dat de Aanbestedende dienst na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken opvraagt bij de winnende Inschrijver(s). In voorkomende gevallen vraagt de Aanbestedende dienst de bewijsstukken ook op bij de tweede in de rangorde. Aan het opvragen van de bewijsstukken kan een Inschrijver geen rechten ontleen. Dit neemt niet weg dat Aanbestedende dienst hier op elk moment eerder in de procedure aan Inschrijvers om kan verzoeken teneinde vast te stellen of Inschrijvers niet moeten worden uitgesloten, indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure.

Een Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende binnen 10 dagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde voor wat betreft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen te staven. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet of de benodigde bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, wordt hij alsnog uitgesloten. Indien dit na de Gunningsbeslissing plaatsvindt, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand. Als Inschrijver op de hoogte is van feiten en/of omstandigheden die zich hebben voorgedaan in de periode nadat het ten bewijs dienende schriftelijke stuk is afgegeven die eventueel tot het toepassen van de uitsluitingsgrond zouden kunnen leiden, dient hij dit aan de Aanbestedende dienst te melden.

Uitsluitingsgrond	#	Nadere bewijsstukken
Crimineel verleden	III A	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012 ^[1] , niet ouder dan twee jaar.
Faillissement	III C	Uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.
Gerechtelijke uitspraak beroepsgedragsregel	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar.
Ernstige beroepsfout	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is, zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven.
Betalingen belastingen en premies niet voldaan	III B	Verklaring van de belastingdienst, niet ouder dan zes maanden.
Valse verklaringen	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is, zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven
Schending verplichtingen obv milieu, - sociaal of arbeidsrecht	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar.
Vervalsing van de mededinging	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar.

4.2.1 Aanvullende uitsluitingsgrond

Ten aanzien van Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband (combinatie) en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan, dient, op het moment van inschrijven en tijdens de uitvoering van de Opdracht, de volgende aanvullende uitsluitingsgrond niet van toepassing te zijn.

4.2.1.1 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;

^[1] Een gedragsverklaring aanbesteden is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De gedragsverklaring moet aangevraagd worden Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG). Zie verder: <http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaring-aanbesteden/>. De beslistermijn is 4 weken voor een natuurlijk persoon en 8 weken voor een rechtspersoon.

- 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 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 (verwachte) 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.

Indien Inschrijver tijdens de uitvoering van de (concessie)overeenkomst onderaannemers inschakelt, dient hij hiertoe, mede op basis van de van toepassing verklaarde Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2022, toestemming te vragen aan de Aanbestedende dienst. Indien Inschrijver deze toestemming vraagt dient hij aan te geven voor welk percentage van de (geschatte) opdrachtsom de onderaannemer werkzaamheden zal verrichten. Indien het voornoemde percentage meer dan 10% is dient Inschrijver met betrekking tot voornoemde onderaannemer opnieuw een verklaring in te vullen, waarbij de Aanbestedende dienst, parallel, een derde onderzoek zal laten verrichten.

Indien er voorgenomen wijzigingen (voor gunning, maar ook tijdens de looptijd van de overeenkomst) zijn in de wijze waarop de Inschrijver georganiseerd is, zoals, maar niet alleen, wijzigingen in aandeelhouders, zeggenschap, wijze waarop beleid en uitvoering van het beleid van de Inschrijver vorm wordt gegeven en/of onderaannemers worden ingeschakeld en/of er wijzigingen zijn in de wijze waarop een onderaannemer is georganiseerd en/of, ook na gunning van de overeenkomst, dienen deze direct aan de Aanbestedende dienst worden doorgegeven, indien de betreffende voorgenomen wijziging(en) ná implementatie van het voornemen het onmogelijk zouden maken om dan deze Verklaring te kunnen ondertekenen. Het niet (tijdig) informeren wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in nakoming

van de overeenkomst. De Aanbestedende dienst is op dat moment gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en Inschrijver dient de volledige schade die door deze toerekenbare tekortkoming wordt geleden door de Aanbestedende dienst en eventuele andere Aanbestedende diensten die bij het contract als opdrachtgever betrokken zijn te vergoeden.

Indien een Inschrijver problemen heeft met hetgeen hier is opgenomen, dient Inschrijver per omgaande, maar in ieder geval voor de termijn waarop vragen voor de eerste Nvl moeten zijn ingeleverd, gemotiveerd aan te geven waarop zijn bezwaren zien via een persoonlijk bericht via TenderNed. De Aanbestedende dienst zal naar aanleiding van genoemde berichten elke algemene handelswijze vermelden in een Nvl.

4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van een aantal eisen die gesteld worden aan zijn financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische capaciteiten, financiële capaciteiten en de technische en beroepsbekwaamheid beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd. Voor wat betreft de bewijsvoering rondom het voldoen aan de geschiktheidseisen wordt aangesloten bij het regime dat is beschreven in de vorige paragraaf ten aanzien van de uitsluitingsgronden. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van **het Uniform Europees Aanbestedingsdocument**, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In de volgende subparagrafen worden de nadere bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

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 minimeisen 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. Bij de Inschrijving volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (zie onderdeel IV van UEA document). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen, in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012, waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de uiteindelijke Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de volgende geschiktheidseisen gesteld:

4.3.2.1 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft kerncompetenties geïdentificeerd waarover de Inschrijver naar haar oordeel moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties waarover Inschrijver moet beschikken, en waartoe hij één of zoveel referenties als noodzakelijk, met als maximum het aantal gevraagde kerncompetenties, moet overleggen:

- 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.

Behalve het invullen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (deel IV) dient Inschrijver één referentie per kerncompetentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden tot tevredenheid van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd. Het gaat dus om maximaal 1 (één) referentie – het overleggen van meer referenties dan noodzakelijk om aan te tonen dat aan het geeiste is voldaan voegt niets toe.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van het beschikbaar gestelde Bijlage 10 Format kerncompetentie. NB. Indien Inschrijver een referentie-opdracht gebruikt om aan te tonen dat hij meerdere kerncompetenties voldoet, dan dient hij dit helder aan te geven in de beschrijving en de referentieopdracht in relatie tot alle gevraagde competenties afzonderlijk te overleggen.

Voor de te overleggen referentie-opdrachten gelden, naast de inhoudelijke aspecten die terug moeten keren, de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetenties zijn tot tevredenheid van de referentie-organisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven. Deze controle kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersonen van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd;
3. Indien de verklaring van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de verklaring van Inschrijver of de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldoen, kan de referentie als ongeldig beschouwd worden met uitsluiting tot gevolg.

4. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan één-derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Zij is daartoe niet verplicht.

4.3.2.2 Certificeringen

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

- Informatiebeveiliging - Managementsysteem: 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.

Bij de Inschrijving volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingswet** (zie deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf dagen een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

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.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Dat Inschrijver voldoet aan deze eisen rondom Beroepsbevoegdheid dient bij Inschrijving verklaard te worden bij deel IV van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**. Daarnaast dient bij de Inschrijving een uittreksel van de inschrijving in handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden bijgevoegd te worden. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

Hoofdstuk 5 EMVI: beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver, bovenop de minimumeisen.

5.1 Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het criterium 'economisch meest voordelige inschrijving', waarbij de Inschrijver met de Inschrijving die naar het oordeel van de Aanbestedende dienst de beste prijs-kwaliteitverhouding kent de Opdracht gegund krijgt.

De 'beste prijs- kwaliteitverhouding' zal worden bepaald volgens de methode '**gunnen op waarde**'. Het 'gunnen op waarde' houdt in dat er voor iedere niet op eerdere gronden uitgesloten Inschrijving een 'vergelijkingsprijs' wordt bepaald als volgt:

$$\text{'vergelijkingsprijs'} = \text{'fictieve prijs'} \text{ minus 'prijsaftrek vanwege de waarde van Kwaliteit'}$$

Waarin:

- '**Fictieve prijs**' = de berekende uitkomst (optelling) van de prijzen die door Inschrijver zijn aangeboden in het Bijlage 13 Format prijzenblad, welke het subgunningscriterium 'Prijs' vormt.
Het subgunningscriterium Prijs is verder toegelicht in paragraaf 5.4.
- '**Prijsaftrek vanwege de waarde van Kwaliteit**' = de prijsaftrek ter hoogte van de waarde die ten aanzien van het subgunningscriterium 'Kwaliteit' is toegekend aan de Inschrijving. Deze waarde wordt berekend door het aantal toegekende punten voor kwaliteit te vermenigvuldigen met de 'prijsaftrek per punt' zijnde € 4.350, -.
Het subgunningscriterium Kwaliteit is verder toegelicht in paragraaf 5.3.

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver met de Inschrijving die de laagste 'vergelijkingsprijs' heeft verkregen.

Bij de bepaling het genoemde bedrag voor 'prijsaftrek per punt' heeft Aanbestedende dienst beoogd om bij benadering de volgende gewichtsverhouding ten aanzien van Prijs en Kwaliteit te bereiken:

Subgunningscriterium	Gewicht
Prijs	30%
Kwaliteit	70%
Totaal	100%

5.2 Beoordelingsprocedure

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het subgunningscriterium Kwaliteit. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen. Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

Na vaststelling van de puntentoekenning voor het gehele subgunningscriterium Kwaliteit wordt de '**prijsaftrek vanwege de waarde van Kwaliteit**' bepaald door dit aantal punten ter vermenigvuldigen met het bedrag voor de 'prijsaftrek per punt' zoals genoemd in paragraaf 5.1

Daarnaast wordt op basis van het ingediende Prijzenblad de '**fictieve prijs**' vastgesteld als de berekende uitkomst in cel C23 van het voorblad, welke het subgunningscriterium 'Prijs' vormt.

Vervolgens wordt per Inschrijving de 'vergelijkingsprijs' bepaald door de 'fictieve prijs' te verminderen met de 'prijsaftrek vanwege de waarde van Kwaliteit'.

De Inschrijving met het laagste vergelijkingsprijs is de economisch meest voordelige.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijke vergelijkingsprijs gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft de 'prijsaftrek vanwege de waarde van Kwaliteit', derhalve het subgunningscriterium Kwaliteit, de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het in **de tabel beoordelingskader** (zie 5.3) onderdeel met het grootste gewicht de doorslag geven en zo verder. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot.

5.3 Subgunningscriterium Kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium Kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze Inschrijver hier invulling aan kan geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

In totaal zijn er **1000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium Kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. Het mondelinge deel bestaat uit een demonstratie. Dit wordt hieronder nader toegelicht. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven wat hun gewicht is, hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend, en wat de maximaal te behalen prijsaftrek is.

Onderdeel	Gewicht	Maximaal aantal punten	Maximale prijsaftrek
Beschrijving aangeboden dienst (K1)	25%	250	€ 1.087.500, -
Demonstratie ESM Tool (K2)	25%	250	€ 1.087.500, -
Programma van wensen (K3)	20%	200	€ 870.000, -
Implementatieplan en planning (K4)	20%	200	€ 870.000, -
Scope functioneel beheer (K5)	10%	100	€ 435.000, -
Totaal Kwaliteit	100%	1000	€ 4.350.000, -

Tabel: Beoordelingskader Kwaliteit

Indien een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt op één onderdeel binnen het subgunningscriterium Kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname; de Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook onaanvaardbaar.

5.3.1 Onderdeel 1: Beschrijving aangeboden dienst

Beschrijf uw ESM-oplossing in detail. In uw beschrijving dient u in te gaan op de volgende aspecten:

1. **Functionaliteit, Rapportage en Analytics** (maximaal 125 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 87,5 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 37,5 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.

Beoordeling

De ingediende beschrijving wordt per aspect beoordeeld, waarbij het volgende beoordelingskader wordt toegepast:

Beoordelingscijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
10- Uitstekend	De ingediende beschrijving wordt beoordeeld als "Goed" en de ingediende beschrijving biedt daarenboven ongevraagde, significante en relevante meerwaarde voor de Aanbestedende dienst.	100%
8- Goed	De ingediende beschrijving is concreet, compleet en is volledig in lijn met het gevraagde en met de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar volledig aan bij, en geeft volledig invulling aan de Opdracht. Eventuele tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium daarbij zijn marginaal.	80%
6 - Voldoende	De ingediende beschrijving is grotendeels concreet en compleet en is in overwegend in lijn met het gevraagde en de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar afdoende aan bij, en geeft grotendeels invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium hebben slechts een beperkte impact.	60%
3 - Onvoldoende	De ingediende beschrijving is in belangrijke mate niet concreet, incompleet of niet in lijn met het gevraagde of de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar slechts deels aan bij, of geeft beperkt invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium hebben een substantiële impact.	30%
0-Slecht	De informatie in de ingediende beschrijving ontbreekt (grotendeels) of is anderszins slechter dan "Onvoldoende".	0%

5.3.2 Onderdeel 2: Demonstratie ESM Tool

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. Zie bijlage 16 Demonstratie instructie en use cases, welke Inschrijver dient aan te tonen tijdens de demonstratie.

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)

Beoordeling

Tijdens de demonstratie zal een beoordelingsteam bestaande uit een groep gebruikers en beheerders vanuit Aanbestedende dienst aansluiten om te beoordelen. Alle individuele beoordelaars beoordelen middels eenzelfde beoordelingsformulier. Deze worden tijdens en direct na de demonstraties ingevuld om vervolgens met het beoordelingsteam in consensus de eindscore te bepalen. De demonstratie wordt beoordeeld op:

- a. Of alle gevraagde aspecten volledig worden behandeld in de demonstratie (compleetheid van gevraagde use cases);
- b. De mate van gebruikersgemak voor medewerkers, behandelaars en beheerders van zowel alle ingangen (web/app) als functies (o.a. logisch/ intuïtief);
- c. De overzichtelijkheid van de ESM-oplossing (algemeen);
- d. De (eventuele) meerwaarde die de ESM-oplossing bevat.

Voor elk van de 7 use-cases zal een score worden gegeven, waarbij het volgende beoordelingskader wordt toegepast:

Beoordelingscijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
10 - Uitstekend	De demonstratie wordt beoordeeld als "Goed" en demonstratie toont daarenboven ongevraagde, significante en relevante meerwaarde voor de Aanbestedende dienst.	100%
8- Goed	De demonstratie is volledig in lijn met het gevraagde, draagt daar volledig aan bij, en geeft volledig invulling aan de Opdracht. Eventuele tekortkomingen t.o.v. het gunningscriterium zijn daarbij marginaal.	80%
6 - Voldoende	De demonstratie is overwegend in lijn met het gevraagde, draagt daar afdoende aan bij, en geeft grotendeels invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gunningscriterium hebben slechts een beperkte impact.	60%
3 - Onvoldoende	De demonstratie is in belangrijke mate incompleet of niet in lijn met het gevraagde of draagt daar slechts deels aan bij en geeft beperkt invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gunningscriterium hebben een substantiële impact.	30%
0 -Slecht	De demonstratie voldoet niet of nauwelijks aan het gevraagde of is anderszins slechter dan "Onvoldoende".	0%

5.3.3 Onderdeel 3: Programma van Wensen

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 aanbieding 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 (FACo4, FACo5, TECHO2, TECHO3 en TECHO5) 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. Het volgende beoordelingskader wordt hierbij gebruikt:

Beoordelingscijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
10 - Ja	De gegeven omschrijving is volledig in lijn met de gevraagde wens, draagt daar volledig aan bij, en geeft volledig invulling aan het gevraagde. Eventuele tekortkomingen t.o.v. het gevraagde zijn daarbij marginaal.	100%
5 - Gedeeltelijk	De gegeven omschrijving voldoet gedeeltelijk aan de gevraagde wens, is overwegend in lijn met het gevraagde, en draagt daar afdoende aan bij. De tekortkomingen t.o.v. het gevraagde hebben slechts een beperkte impact.	50%
0 - Nee	De gegeven omschrijving voldoet niet of nauwelijks aan de gevraagde wens, is in belangrijke mate incompleet of niet in lijn met het gevraagde of draagt daar slechts deels aan bij en geeft beperkt invulling aan het gevraagde. De tekortkomingen t.o.v. het gevraagde hebben een substantiële impact.	0%

In totaal voor alle wensen samen kunnen er maximaal 150 punten toegekend worden.

Kosten die voortkomen uit het voldoen aan de Wensen dienen in uw prijsstelling, in te vullen in het Prijzenblad, verwerkt te zijn. Aanvullende facturatie anders dan opgenomen in het door Inschrijver ingediende Prijzenblad is niet mogelijk.

5.3.4 Onderdeel 4: Implementatieplan en planning

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 aanbieding 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 Tijdlijn (maximaal 64 punten):**
Het implementatieplan en de tijdlijn 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 te kunnen uitfasen. In het plan dient te worden aangegeven hoe dit mogelijk wordt gemaakt. In het implementatieplan dienen de volgende elementen te worden uitgewerkt:
 - Verzamelen gegevens
 - Omzetten processen
 - Datamigratie oud-nieuw
 - Technische inrichting/configuratie
 - Inrichting serviceportaal web/app
 - Inrichten CMDB
 - Automation
 - 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.

Opdrachtnemer dient in het prijzenblad, in tabblad 'Migratie+Eenmalig', de kosten hiervoor op te nemen gesplitst in hetgeen betrekking heeft op de implementatie van het ITSM deel en in wat aanvullend betrekking heeft op de implementatie van het FMIS deel van de scope. Tevens dienen de kosten opgesplitst te worden in enerzijds 'ten behoeve van de doelgroep eindgebruikers (e)' en anderzijds 'ten behoeve van de doelgroepen functioneel beheerders, key-users, omnichannel agents en behandelaars (a, b, c en d)'.

Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 6 (zes) A4 (enkelzijdig) gebruiken.

Voor elk van de bovengenoemde aspecten zal een score worden bepaald, waarbij het volgende beoordelingskader wordt toegepast:

Beoordelingscijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
10- Uitstekend	De ingediende beschrijving wordt beoordeeld als "Goed" en de ingediende beschrijving biedt daarenboven ongevroegde, significante en relevante meerwaarde voor de Aanbestedende dienst.	100%
8- Goed	De ingediende beschrijving is concreet, compleet en is volledig in lijn met het gevraagde en met de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar volledig aan bij, en geeft volledig invulling aan de Opdracht. Eventuele tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium daarbij zijn marginaal.	80%
6 - Voldoende	De ingediende beschrijving is grotendeels concreet en compleet en is in overwegend in lijn met het gevraagde en de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar afdoende aan bij, en geeft grotendeels invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium hebben slechts een beperkte impact.	60%
3 - Onvoldoende	De ingediende beschrijving is in belangrijke mate niet concreet, incompleet of niet in lijn met het gevraagde of de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar slechts deels aan bij, of geeft beperkt invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium hebben een substantiële impact.	30%
0-Slecht	De informatie in de ingediende beschrijving ontbreekt (grotendeels) of is anderszins slechter dan "Onvoldoende".	0%

5.3.5 Onderdeel 5: Scope van functioneel beheer

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 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.

Voor elk van de bovengenoemde aspecten zal een score worden bepaald, waarbij het volgende beoordelingskader wordt toegepast:

Beoordelingscijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
10- Uitstekend	De ingediende beschrijving wordt beoordeeld als "Goed" en de ingediende beschrijving biedt daarenboven ongevraagde, significante en relevante meerwaarde voor de Aanbestedende dienst.	100%
8- Goed	De ingediende beschrijving is concreet, compleet en is volledig in lijn met het gevraagde en met de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar volledig aan bij, en geeft volledig invulling aan de Opdracht. Eventuele tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium daarbij zijn marginaal.	80%
6 - Voldoende	De ingediende beschrijving is grotendeels concreet en compleet en is in overwegend in lijn met het gevraagde en de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar afdoende aan bij, en geeft grotendeels invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium hebben slechts een beperkte impact.	60%
3 - Onvoldoende	De ingediende beschrijving is in belangrijke mate niet concreet, incompleet of niet in lijn met het gevraagde of de geformuleerde doelstellingen en verwachtingen, draagt daar slechts deels aan bij, of geeft beperkt invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gestelde in het gunningscriterium hebben een substantiële impact.	30%
0-Slecht	De informatie in de ingediende beschrijving ontbreekt (grotendeels) of is anderszins slechter dan "Onvoldoende".	0%

5.4 Subgunningscriterium Prijs

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 subtotaal 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. 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 subtotaal berekend. Het subtotaal 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 subtotaal 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.

5.5 Gunningsvoorbehoud

Binnen voorliggende aanbesteding geldt een gunningsvoorbehoud. Dat wil zeggen dat de Inschrijving(en) die naar het oordeel van de Aanbestedende dienst voor gunning in aanmerking komt, gehouden is aan een specifieke voorbehouden alvorens wordt overgegaan tot definitieve gunning, namelijk een toets op de ingevulde Verklaring Russische betrokkenheid.

Checklist

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen.

Checklist - documenten die de Inschrijver dient te overleggen	
Document	Actie
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.	
Aanbiedingsbrief: - Naam en contactgegevens contactpersoon Inschrijver. - Inzet / gebruik van Derde en toelichting werkverdeling (indien van toepassing). - Samenwerkingsverband (combinatie) en toelichting werkverdeling (indien van toepassing).	Rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen (bij Samenwerkingsverband door penvoerder namens het Samenwerkingsverband (combinatie))
Eigen Verklaring	Bijlage 1 het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen, eventueel rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen. ³ <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient separaat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden ingediend.
Uittreksel inschrijving nationale handelsregister	Bijvoegen, niet ouder dan 6 maanden. <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient dit separaat te worden ingediend.
Verklaring Russische betrokkenheid	Bijlage 2 Verklaring Russische betrokkenheid invullen, eventueel rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen. <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient dit separaat te worden ingediend.
Format Kerncompetenties	Bijlage 10 Format Kerncompetentie invullen en bijvoegen.
Gunningscriteria	Actie
Kwaliteit	Onderdeel I: Beschrijving aangeboden dienst, in .pdf
	Onderdeel III: de ingevulde Bijlage 12 Programma van wensen, in .pdf, en .xlsx

³. Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).

	Onderdeel IV: Implementatieplan en planning, in .pdf
	Onderdeel V: Scope functioneel beheer, in .pdf
Prijs	De ingevulde Bijlage 13 Format prijzenblad, in .pdf, en .xlsx