

Uitnodiging tot Inschrijving

Europese Aanbesteding

Robotic process automation

geautomatiseerd informatiesysteem (RPA)



Auteur : GBTwente

Opsteller: Pro Mereor, Jos Plattel en GBTwente: Jan Punte en Stefan Leenheer

Datum : 29 januari 2024

Tendered nr.: TN 449722

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/inschrijving op deze aanbesteding- worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van GB Twente te Hengelo. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	3
1 ALGEMEEN	5
1.1 ALGEMEEN	5
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	6
1.3 TIJDSPLANNING.....	6
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	8
2.1 COMMUNICATIE.....	8
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	8
2.3 VORMVEREISTEN EN INSCHRIJVINGSEISEN	9
2.4 VOORWAARDEN.....	9
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	12
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	13
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	17
4.1 BEOORDELINGSTEAM	17
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	17
5 UITSLUITINGSGRONDEN	19
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	20
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	20
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	20
7 PROGRAMMA VAN EISEN	23
8 GUNNINGCRITERIA	25
8.1 WEGINGSFACTOREN	25
8.2 PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	26
8.3 PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	27
8.4 BEOORDELING	30
8.5 BEREKENING EINDSCORE	32
9 OVERZICHT ANNEXEN	33
CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING	34

Definities

In deze Uitnodiging tot Inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot Inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	GBTwente, het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot Inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inschrijfprijs	De prijs (zen) waarvoor Inschrijver zijn aanbod wil uitvoeren.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Nota(s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
RPA-oplossing	Software ten behoeve van robotgestuurde procesautomatisering (Robotic Process Automation – RPA) waarmee via de schermen van de reguliere applicatie (gebruikers)handelingen worden uitgevoerd door middel van zogenaamde “bots”

SAAS	Software as a service, vaak afgekort als SaaS, ook weleens software on demand genoemd, is software die als een onlinedienst wordt aangeboden. De klant hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit bijvoorbeeld een contract per maand per gebruiker af,
------	---

1 Algemeen

1.1 Algemeen

Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding Robotic process automation geautomatiseerd informatiesysteem (RPA). Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal uitgevoerd via TenderNed. Meer informatie staat beschreven in Annex I Handleiding TenderNed. TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

Aanbestedende dienst is het gemeentelijk belastingkantoor GBTwente dat inmiddels voor tien gemeenten de WOZ-waarde bepaalt en het proces van heffen en innen van belastingen verzorgt. GBTwente is een modern en dynamisch overheidsbedrijf en opgericht onder de Wet Gemeenschappelijke Regelingen. In deze wet worden samenwerkingsverbanden tussen gemeenten geregeld.

GBTwente is een samenwerkingsverband op het gebied van gemeentelijke belastingen van diverse Twentse Gemeenten. De volgende gemeenten nemen deel via een Gemeenschappelijke Regeling (GR):

- Gemeente Almelo;
- Gemeente Borne;
- Gemeente Enschede;
- Gemeente Haaksbergen;
- Gemeente Hengelo;
- Gemeente Losser;
- Gemeente Oldenzaal;
- Gemeente Twenterand.

GBTwente is een zelfstandige overheidsinstantie en voert als centraal belastingkantoor het belastingproces op het gebied van heffingen, invordering en waardebeoordeling in het kader van de wet WOZ uit. Deze werkzaamheden verricht GBTwente ook voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst en op het gebied van de havengelden ook voor de gemeenten Lochem en Hof van Twente. Berkelland en Bronckhorst maken geen deel uit van de GR. De missie van GBTwente is belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken. Hierbij horen de kernwaarden Deskundig, Helder, Integer en behulpzaam. Als kwalitatief hoogwaardige en innovatieve organisatie wil GBTwente een

betrouwbare, transparante en efficiënte uitvoeringsorganisatie zijn voor de inwoners, de bedrijven, de medewerkers en de deelnemende gemeenten aan en de opdrachtgevers van GBTwente. De taken worden op integere wijze uitgevoerd tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten. Voor wat betreft de uitvoeringskosten streven wij naar een op de kwaliteitseisen gebaseerde laagst mogelijke kostprijs. In het verzorgingsgebied wonen meer dan een half miljoen inwoners voor wie GBTwente jaarlijks ruim 300.000 aanslagen verzorgt. Landelijk behoort GBTwente tot de vijf grootste belastingorganisaties en staat bekend als innovatief. Voor meer informatie wordt verwezen naar: <https://www.gbtwente.nl>.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Het doel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van één (1) Inschrijver voor de levering van een geautomatiseerd informatiesysteem en aanverwante diensten gedurende een initiële periode van 4,5 jaren (6 maanden implementatie + 4 jaren gebruik). Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van 4 keer 2 jaar.

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Gemeentelijk belastingkantoor GBTwente

De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een jaarlijkse waarde van € 36.000,- excl. BTW (recente historische kosten) . De nominale opdrachtwaarde is hiermee berekend op € 432.000,00.

Herzieningsclausule

Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijk leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten.

Indien deze aanpassing optreedt, wordt in onderling overleg tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver bepaald wat de gevolgen zijn voor de tot dan toe uitgevoerde leveringen en/of diensten. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Met deze bepaling wordt nadrukkelijk beoogd een herzieningsclausule op te nemen zoals bedoeld in art. 2.163c Aanbestedingswet.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie aankondiging van de opdracht	30 januari 2024
Deelname bekend maken tot individueel overleg i.v.m. RPA-procedures	Uiterlijk 26 februari 2024, 12.00 uur
Individuele besprekingen met Inschrijvers via MS-teams	29 februari 2024
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	4 maart 2024, 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	18 maart 2024
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen- 2	25 maart 2024
Publicatie Nota van inlichtingen-2	1 april 2024
Binnenkomst Inschrijvingen	15 april -2024, 12:00u
Beoordeling Inschrijvingen	Week 16 en 17, 2024
Interactieve fase: demonstratie	30 april 2024, 09.30 - 16.00 uur,
Mededeling gunningsbeslissing	13 mei 2024
Verificatie	Week 20 en 21, 2024
Gunning	3 juni 2024
Start leveringen van de dienstverlening	1 juli 2024
Live systeem (fatale datum)	1 januari 2025

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure.

De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer J. Plattel van Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed of contact kan worden verkregen via TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact/servicedesk>.

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: Annex VII Template vraag en antwoord;
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst;
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld;
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen;
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst;
- De nota van inlichtingen en eventuele opvolgende nota's van inlichtingen worden geanonimiseerd gepubliceerd;
- In een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen.

Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

2.3 Vormvereisten en Inschrijvingseisen

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende vormvereisten:

- Een Inschrijving dient middels de inschrijfmodule in TenderNed (geen bericht in TenderNed) te worden ingediend;
- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend;
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).

Een Inschrijver die niet voldoet aan één van de bovenstaande eisen, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende inschrijvingseisen:

- De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
- De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
- De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
- Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver

worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.

2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan Inschrijvers, derden en overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Het is de Aanbestedende dienst toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst de aanvankelijke Inschrijver zonder nieuwe (her)aanbestedingsprocedure te vervangen, indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie. In dat geval is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexeringsindexering), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
6. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
7. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.
8. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de aanbesteding en/of de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door

Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.

9. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
10. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
11. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
12. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procédés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
13. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen.
14. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen met en zonder aankondiging.
15. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
16. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Nota van inlichtingen

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen. Hiervoor dient Inschrijver de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Vragen stellen in de nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver.
2. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met het antwoord in de nota('s) van inlichtingen dan kan Inschrijver overleg aanvragen tussen Adviseur en Inschrijver.
3. Leidt naar mening van de Inschrijver het overleg niet tot de gewenste oplossing dan kan de Inschrijver een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken via e-mail op: klachtaanbesteding@gbtwente.nl. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.
4. Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet) en/of er wordt een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht/dagvaarding toe middels TenderNed.

Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding;
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Mededeling van gunningsbeslissing

In geval Inschrijver het niet eens is met de (inhoud van de) mededeling van gunningsbeslissing, dient Inschrijver een overleg aan te vragen bij de Aanbestedende dienst. Leidt dit overleg niet tot de gewenste verduidelijking dan dient Inschrijver tegen de mededeling van gunningsbeslissing in verweer te komen en al dan niet een kort geding aanhangig te maken, voor het verlopen van de in de mededeling van gunningsbeslissing genoemde vervalltermijn. Bij het verstrijken van deze vervalltermijn verwerkt Inschrijver alsmede het recht om in een civiele bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

3 Beschrijving van opdracht

Algemeen

GBTwente bepaalt voor 10 gemeenten de WOZ-waarde en verzorgt het proces van heffen en innen van belastingen. In ons verzorgingsgebied wonen meer dan een half miljoen inwoners voor wie GBTwente jaarlijks ruim 300.000 aanslagen verzorgt. Landelijk behoort GBTwente tot de vijf grootste belastingorganisaties en staat bekend als innovatief. De komende jaren wil GBTwente belastingen begrijpelijker maken op een meer persoonlijke manier. Voor gemeenten, maar ook voor inwoners van die gemeenten. Daarmee verandert de rol van uitvoerend naar uitvoerend én adviserend, maar ook van kostenefficiënt naar kostenefficiënt én kwalitatief goed.

Achtergrond RPA

Bij GBTwente wordt sinds 2018 RPA ingezet ter ondersteuning van processen. Inmiddels is RPA niet met weg te denken in het applicatielandschap en de procesuitvoering. Dit vooral vanwege de grote hoeveelheid transacties en het lastig te verkrijgen personeel om die grote hoeveelheid adequaat en tijdig te behandelen. RPA is daarmee een bedrijfskritische oplossing geworden.

Aanbod

Uw aanbod bestaat uit:

- A. levering implementatiediensten
- B. levering van de licenties voor gebruik van een RPA-informatiesysteem en periodieke updates
- C. levering toegang tot een online leerplatform en online documentatie set

A. Levering implementatiediensten

Deze levering bestaat minimaal uit:

- projectmanagement
- conversie van bestaande RPA-procedures
- testen

Tabel 3: RPA-procedures:

RPA-procedures
BZW/BZN
BQR/BQZ
Emails_data_ophalen
Hernieuwde bevelen
JZ-robot (bezwaren)
Koppelen_van_document_bijlagenortaxopnameapp
Koppelen_van_document_ontvangstbevestiging_QR

Koppeling_zakstysteem_Exxelence_GOUW
NCNP_afboeken_werkvoorraadscherm
Ortaxopnameapp_bijlagen_genereren
TELF
ambtshalve_bzw_woningstichtingen
Inboeken beroepen

Aanbestedende dienst biedt iedere leverancier een individueel overleg om inzicht te bieden in de bestaande RPA-procedures. Deze individuele besprekingen hebben uitsluitend betrekking op de RPA-procedures en geschieden via MS-teams en nemen 2 uren per Inschrijver in beslag; inschrijver meldt zich tijdig aan voor deelname. Van deze overleggen wordt een video opname gemaakt die na de aanbesteding wordt vernietigd.

B. Levering van de licenties voor gebruik van een RPA-informatiesysteem en periodieke updates

Tabel 4: minimale eisen informatiesysteem

Nr.	Omschrijving
1.	Applicatie integratie: De mogelijkheid om met de GUI van client applicaties te interacteren ten behoeve van de uitvoering van een RPA-proces.
2.	Web integratie: De mogelijkheid om met elementen in een browser te interacteren ten behoeve van de uitvoering van een RPA-proces.
3.	De RPA-robot moet minimaal kunnen interacteren met Microsoft Edge Chromium, Mozilla Firefox, Google Chrome en Apple Safari.
4.	Web scraping om informatie op te halen uit webpagina's.
5.	Recorder functionaliteit om snel handelingen van gebruikers te kunnen vastleggen en te vertalen naar stappen in RPA-programmatuur.
6.	Mogelijkheid om met relationele / SQL- databases te kunnen praten, zodat gegevens (bijvoorbeeld vanwege controle en beslismomenten) kunnen worden opgehaald en vergeleken.
7.	Mogelijkheid om met Excel-documenten te kunnen praten, zodat gegevens die op een dergelijke manier binnenkomen verwerkt kunnen worden. Minimaal .xls .xlsx .csv als ondersteunde extensies.
8.	OCR (Optical Character Recognition)-functionaliteiten om data te kunnen extraheren uit PDF's.
9.	Het systeem ondersteunt de inrichting van de autorisatie middels rollen en rechten.
10.	Mogelijkheid om robots te plannen.

11.	Mogelijkheid om de verwerking van de data on-premise te kunnen doen, gezien er gevoelige data mee wordt verwerkt. Data wordt niet opgeslagen in de cloud.
12.	Mogelijkheid om een transactiesysteem op te zetten inclusief queues aan transacties. Voorbeeld: 10.000 bezwaarschriften die sequentieel afgehandeld worden. Oppakken waar hij gebleven is als er fouten optreden.
13.	Mogelijkheid om transacties te loggen in kader van audits.
14.	Mogelijkheid om afwijkingen in transacties te detecteren of dit te kunnen bouwen indien gewenst.
15.	Mogelijkheid om inloggen op beheerplatform te loggen in kader van audits.
16.	Mogelijkheid om met verschillende resoluties qua beeldscherm te kunnen omgaan. Minimaal deze resoluties moeten ondersteund worden: 800x600, 1920x1080.
17.	Low-code: Beschikken over een 'Programming by flowchart' editor, waardoor de drempel om te kunnen ontwerpen, onderhouden en auditen van robots drastisch wordt verlaagd. Het informatiesysteem moet snel en prettig werken (gebruiksvriendelijk).
18.	De oplossing moet GBTwente in staat stellen om de RPA-werkzaamheden "in-house" en zelfstandig te kunnen verrichten, zodat er geen tot bijna geen inhuur van consultancy nodig is.
19.	Online beheerplatform zodat locatie-onafhankelijk beheerd, aangestuurd en gemonitord kan worden.
20.	Er is een API beschikbaar die aangeroepen kan worden door andere applicaties (bijv. door ETL tooling die een JSON verstuurt) om robot processen af te trappen.
21.	Het RPA-platform biedt "test-automation" om wijzigingen aan de RPA kant en aan de applicatie kant geautomatiseerd te kunnen doortesten.
22.	Er moet samenspel mogelijk zijn met een ETL-platform, zodanig dat de RPA-robot ETL-flows kan afvuren en dat ETL-flows de RPA-robot kan afvuren. Dit is nodig om het samenspel tussen applicatie, RPA bot, data input en data output goed te kunnen coördineren. Daardoor is men flexibeler in het bouwen van een oplossing. Stel dat automatisering van een bepaald proces de volgende volgorde vereist: data preparatie, RPA-robot die interacteert met applicatie, tussentijdse data ETL-bewerking, wederom RPA-robot die interacteert met applicatie en data uit de tussentijdse ETL-bewerking gebruikt, data output. Een dergelijk proces moet op automatische wijze uitgevoerd kunnen worden.
23.	Connector met OpenAI's ChatGPT API in kader van toekomstige AI-toepassingen.
24.	Het beheerplatform ondersteunt een veilige inlogmogelijkheid op basis van MFA / SSO. Moet in ieder geval Azure AD en SAML ondersteunen.
25.	Robots kunnen inloggen op systemen / applicaties die gebruikmaken van MFA.
26.	Informatiesysteem voldoet aan de ISO 27001 normering.
27.	Het beheerplatform is benaderbaar via Google Chrome en Mozilla Firefox.

28.	Het informatiesysteem kunnen samenwerken met Microsoft Office producten, in ieder geval met Outlook 365 en Excel 365.
29.	De robots moeten te gebruiken zijn vanuit moderne gevirtualiseerde omgevingen zoals VMWare en overig.
30.	Mogelijkheid om vanuit beheerplatform meerdere organisaties te kunnen bedienen vanuit een tenant structuur.
31.	De RPA-robots moeten kunnen draaien op een virtuele server met Windows 10 of hoger en Windows server 2019 of hoger. Dit zijn de type / versies van besturingssystemen waarop de applicaties draaien waarmee de robot moet kunnen interacteren.
32.	De mogelijkheid om een bibliotheek aan herbruikbare bouwblokken te bouwen ten behoeve van het versnellen van de ontwikkelfase van een RPA-proces.
33.	De RPA-oplossing biedt functionaliteit voor versiebeheer van de gebouwde RPA-flows / bots.
34.	De mogelijkheid om functionele en technische fouten af vangen en op basis hiervan een zelf ingerichte handeling aan te koppelen, met andere woorden 'exception handling'. Er moet een global exception handler in te richten zijn.
35.	Gemaakte RPA flows cq RPA-bots en wijzigingen daarop kunnen automatisch worden "gepushed" naar de omgevingen waarop de robots / applicaties draaien.

C. Levering toegang tot een online leerplatform en online documentatie set

Tabel 5. Minimale eisen online leerplatform en documentatie set

Nr.	Omschrijving
1.	De oplossing moet GBTwente in staat stellen om de RPA-werkzaamheden "in-house" en zelfstandig te kunnen verrichten, zodat er geen tot bijna geen inhuur van consultancy nodig is.
2.	Online leerplatform/materiaal is aanwezig en wordt bijgehouden. Dit vermindert opleidingskosten voor nieuwe medewerkers en maakt het mogelijk voor medewerkers om op afstand te leren.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Annex II Overige formulieren

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Annex II Overige formulieren correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelkans.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- Annex IX Ondertekening pagina te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

- Annex IX Ondertekening pagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een punttoekenning van 0,00 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van Annex III Prijzenblad of deze helemaal of gedeeltelijk niet is ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase (indien van toepassing)

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van kwaliteit (kwaliteitswens 1 met minimaal een score van 70%) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c).

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats. Bij toepassing van de relatieve beoordelingssystematiek is een rank reversal niet toegestaan en wordt op basis van de oorspronkelijke rangorde de opvolgende Inschrijver geselecteerd als Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

5 Uitsluitingsgronden

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen: Een ingevulde Annex VI Referentieblad;

Instructie indienen geschiktheidseisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad toe.

Inschrijver voegt een volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie voorbeeld Annex VIII), toe bij de Inschrijving. Gebruik de instructie op Tendered.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

b. Bewijs van verzekering voor bedrijfsberoepsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.

2) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient te beschikken over de juiste ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze overheidsopdracht. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver hiertoe te toetsen op soortgelijke referentieprojecten, waaruit blijkt dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe -middels Annex VI Referentieblad -maximaal één (1) referentie per kerncompetentie- in waaruit blijkt dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan en wordt voldaan aan de onderstaande kerncompetentie(s):

- De producten van Inschrijver leverancier komen voor in het kwadrant rechtsboven van het “Magic quadrant” van Gartner. Oftewel: “Leaders”. Zie annex X.
- Financiële omvang van de levering bij 1 klant, vergelijkbaar met de opdrachtwaarde van deze aanbesteding.
- Soortgelijke organisaties maken gebruik van uw diensten

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring van de ingediende referentie(s).

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

c. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2015) of gelijkwaardig.

7 Programma van Eisen

Tabel 6

Nr.	Eis
P.E. 1.	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na twee (2) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CBS-index, conform artikel 9.8 in de GIBIT. Indexeringsvoorstellen dienen uiterlijk één maand na bekendmaking van het aangepaste indexcijfer door Inschrijver te worden ingediend bij Aanbestedende dienst.
P.E. 2.	Prijswijzigingen buiten de indexeringsregeling in P.E. 1 zijn niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver.
P.E. 3.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 4.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex Va en Vb zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten. Let op: Eventuele doorgehaalde artikelen in de Annex Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing.
P.E. 5.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 6.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot: 1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
P.E. 7.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die

Nr.	Eis
	Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 8.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
P.E. 9.	De Inschrijver wijst voor de Aanbestedende dienst één (1) persoon/afdeling en één (1) vervanger aan als direct aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst. Het directe aanspreekpunt is tijdens Werkdagen via een direct telefoonnummer en per via e-mail bereikbaar voor de Aanbestedende dienst. In geval van een e-mail reageert Inschrijver binnen uiterlijk acht (8) Werkuren. Let op: Met inhoudelijk reageren wordt een human response en niet een (automatische) ontvangstbevestiging bedoeld.
P.E. 10.	De inschrijver en het systeem voldoen binnen een jaar na gunning met betrekking tot informatiebeveiliging en privacy aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of GDPR: General Data Protection Regulation) van de Europese Unie.

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 7

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Maximale score
Prijs				
	Prijswens 1	10	25	250
Kwaliteit				
Kwaliteitswens 1	Functionaliteiten informatiesysteem	10	40	400
Kwaliteitswens 2	Implementatieplan	10	5	50
Kwaliteitswens 3	Service Level Agreement	10	5	50
Kwaliteitswens 4	Interactieve sessie: demo informatiesysteem	10	25	250
Totaal			100	1.000

8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 8

Nummer	Wens
Prijs wens 1	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op haar ingediende netto Inschrijfprijs. Het aangeboden informatiesysteem voldoet aan de minimale eisen. Gebruik hiervoor Annex III Prijzenblad. Gebruiksperiode betreft: 12 jaar De volgende aspecten worden gedetailleerd uitgewerkt: 1. licentieprijs 2. Dienstverlening: • Implementatiekosten • online opleidingskosten • supportkosten • extra mogelijke inhuur Uitgangspunten voor uw prijsberekening • 1 centrale locatie i.v.m. aansturing: • 3 virtuele applicatieservers • 1 ontwikkelserver Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van alle prijswensen in, in middels Annex III Prijzenblad (Excelbestand). Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt de ingevulde Annex III Prijzenblad toe. Inschrijver voegt een gedetailleerde specificatie toe van haar prijzenblad.

Instructie indienen prijswens(en):

Voor het indienen van de prijswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver maakt -op straffe van uitsluiting- gebruik van Annex III Prijzenblad en dient deze via TenderNed in.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 9

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een beschrijving van de functionaliteiten van het aangeboden informatiesysteem. • Software capabilities: data processing speed, types of tasks, interaction capabilities with applications, connectivity oftewel import / export data, third party integrations. • User experience – intuïtiviteit / gebruiksvriendelijkheid / customization van de user interface en gemak in Development en Orchestration • Compliance and security standards: encryption van data en assets (bijv. wachtwoorden), data protection measures, compliance met NL / EU data privacy laws, certifications. • Support and training • Scalability: gemak van toevoegen van resources, gemak van toevoegen van extra robots, gemak van toevoegen van nieuwe processen en functies • Metrics and Reporting: format en frequentie, logging capacities, audit trails • Error handling and notification mechanisms • Version control and documentation: gemak van versiebeheer van robot processen en scripts en toevoegen van documentatie aan code Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,5. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op haar Implementatieplan. Het implementatie plan biedt als resultaat: een geslaagde implementatie. De volgende onderwerpen komen minimaal aan de orde: • Organisatie en communicatie • Advies omtrent inrichting processen en systemen • Advies over en uitvoering van data migratie- eventuele dataconversie / conversie van RPA-flows; • Planning van de werkzaamheden; • Taakverdeling/ureninzet tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver; • Opleiding, instructie • Security/back-up • Proof of concept • Schaduwdraaien • Uitvoering supportdiensten (ook na go-live) • Rapportage Maximaal twee (2) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,5. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op haar Service Level Agreement (SLA). De volgende onderwerpen komen minimaal aan de orde: • Gegarandeerde beschikbaarheid ondersteuning; • Borging i.g.v. calamiteiten; • Incidentafhandeling; • Prioritering; • Respons- en hersteltijden. • Escalatieprocedure; • Service windows en onderhoud; • Gegarandeerde KPI's en meting daarvan; • Communicatie; • Rapportage en evaluatie. • Periodieke evaluatiebespreking/contractverlenging

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	Maximaal drie (3) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,5. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.
Kwaliteitswens 4.	Aanbestedende dienst wenst een demonstratie van het aangeboden informatiesysteem. Deze demonstratie wordt bezocht en beoordeeld door diverse functionarissen van de Aanbestedende dienst. Inschrijver biedt inzicht in de werking en functionaliteit van het aangeboden informatiesysteem. Het demo/presentatie/interview wordt beoordeeld op de volgende aspecten: • Correcte werking; • Gebruiksgemak; • Intuïtiviteit; • Beantwoording vragen. Voor de demonstratie is maximaal 1,5 uren gereserveerd per inschrijver; Datum: 30 april 2024, aanvang 09.30 1^e presentatie.

Instructie indienen kwaliteitswens(en):

Voor het indienen van de uitwerkingen van de kwaliteitswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording van alle kwaliteitswensen in één (1) pdf en dient deze middels TenderNed in;
- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekenning van 0 punten- te gebruiken.

8.4 Beoordeling

Beoordeling Programma van wensen – Kwaliteit

Aanbestedende dienst hanteert een beoordelingssystematiek waarbij ieder gevraagd aspect een aandeel heeft in de puntentoekenning. Dit betekent dat Inschrijver per kwaliteitswens punten toekent op basis van de waarderingstabel. Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt in eerste aanleg individueel, kent op basis van volledigheid en inhoudelijkheid/inhoudelijke onderbouwing een punt toe en motiveert de puntentoekenning in relatie tot de overige Inschrijving(en).

De beoordeling van de volledigheid geschiedt als volgt:

Afhankelijk van het aantal gevraagde aspecten worden bekeken of deze zijn uitgewerkt. Het niet uitwerken van aspecten leidt tot een punten aftrek.

De beoordeling van de inhoudelijkheid/inhoudelijke onderbouwing geschiedt als volgt:

Na het vaststellen van de volledigheid wordt per uitgewerkt aspect de inhoud beoordeeld in relatie tot het vastgestelde beoordelingskader. De uitwerkingen van alle Inschrijvers worden op de genoemde aspecten in relatie tot elkaar en nader gemotiveerd.

De offertes worden onderling vergeleken; per kwaliteitswens worden punten toegekend van 1 tot en met 10.

Tabel 10

Puntentoekenning	Omschrijving en motivatie
10	Inschrijver werkt meer dan de gevraagde aspecten uit en voorziet alle aspecten van een voor de Aanbestedende dienst overtreffende relevante inhoudelijke onderbouwing.
9	Inschrijver werkt alle gevraagde aspecten uit en voorziet de aspecten van een voor de Aanbestedende dienst relevante inhoudelijke onderbouwing.
8	Inschrijver werkt 90-100% van de gevraagde aspecten uit en voorziet de aspecten van een voor de Aanbestedende dienst relevante of ruim voldoende inhoudelijke onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst minder relevante inhoudelijke onderbouwing.
7	Inschrijver werkt 80-90% van de gevraagde aspecten uit en voorziet de aspecten van een voor de Aanbestedende dienst relevante of voldoende inhoudelijke onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst minder voldoende inhoudelijke onderbouwing.

6	Inschrijver werkt minimaal 60-80% van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante of voldoende onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst minder voldoende inhoudelijke onderbouwing.
5	Inschrijver werkt minimaal 40-60% van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst matige tot voldoende onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst matig tot voldoende inhoudelijke onderbouwing.
4	Inschrijver werkt minimaal 20-40 % van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst matig tot onvoldoende inhoudelijke onderbouwing.
3	Inschrijver werkt minimaal 0-20 % van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst onvoldoende inhoudelijke onderbouwing.
2	Inschrijver werkt minimaal 0-10% van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst zeer onvoldoende inhoudelijke onderbouwing.
1	Geen uitwerking.

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

Gemiddelde prijs wordt berekend van de geldige inschrijvingen

Puntentoekenning

De prijzen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

Gemiddelde totaalprijs bedraagt € 238.165,25.

Puntentoekenning = $5,00 * (1 - (\text{Totaalprijs Inschrijver X} - \text{gemiddelde Totaalprijs}) / \text{gemiddelde Totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $5 * (1 - (181.199,75 - 238.165,25) / 238.165,25) = 6,20$ punten
- Inschrijver Y: $5 * (1 - (302.121,00 - 238.165,25) / 238.165,25) = 3,66$ punten
- Inschrijver Z: $5 * (1 - (231.175,00 - 238.165,25) / 238.165,25) = 5,15$ punten

Scoreberekening

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 6,20 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,66 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 5,15 punten * subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit kan voorkomen in gevallen waarin de gemiddelde totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept) overeenkomst
Annex VA:	Inkoopvoorwaarden
Annex VB:	Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex IX:	Ondertekeningpagina
Annex X:	Magic Quadrant

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 11

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	Procedure TenderNed uitvoeren
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Beantwoording Kwaliteitswens 4		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1