

eHRM-oplossing

Selectie van een eHRM-oplossing ter
ondersteuning van de HRM-processen binnen
gemeente Hollands Kroon

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Openbare aanbestedingsprocedure

Publicatienummer	517509
Status	Definitief
Versie	V 20250324-4
Datum	24 maart 2025

Sluitingsdatum: 19 mei 2025



Inleiding

Dit Beschrijvend Document hoort bij de openbare aanbestedingsprocedure, als bedoeld in paragraaf 2.2.1.3 van de Aanbestedingswet, van gemeente Hollands Kroon.

Door middel van deze aanbestedingsprocedure beoogt gemeente Hollands Kroon één Opdracht aan één Inschrijver te verstrekken. De Opdracht betreft, samengevat, het op basis van gebruiksrechten op veilige wijze via het internet ter beschikking stellen, implementeren en onderhouden van een eHRM-oplossing waarmee de HRM- (inclusief salarisverwerkings-)processen kunnen worden uitgevoerd c.q. worden ondersteund.

U wordt verzocht op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen.

De uiterste datum en tijd voor het indienen van een Inschrijving is 8 mei 2024, 12.00 uur.

1

BEGRIPPEN EN PLANNING

1.1	Begrippen	5
1.2	Planning op hoofdlijnen	6

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	8
2.2	Gemeente Hollands Kroon en aanleiding	8
2.3	Aanleiding	9
2.4	Varianten	9
2.5	Visie op Sourcing	9
2.6	De Opdracht en kaders	10
2.6.1	Doelstellingen	10
2.6.2	De Opdracht	10
2.6.3	Buiten scope	11
2.6.4	De verplichte kaders	11
2.7	Overeenkomst en looptijd	13

3

PROCEDURE

3.1	Gemeente Hollands Kroon	15
3.2	Algemene Voorschriften	15
3.3	Openbare aanbestedingsprocedure	16
3.4	Voorbehoud	16
3.5	Aankondiging	16
3.6	Informatie-uitwisseling	16
3.6.1	Nadere inlichtingen over het Beschrijvend Document	16
3.6.2	Opmerkingen naar aanleiding van het Beschrijvend Document	17
3.6.3	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	18
3.6.4	Toepasselijk recht en geschillen	18
3.7	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	18
3.7.1	Taal	18
3.7.2	Verwijzing naar bijlagen	18
3.7.3	Ondertekening	18
3.7.4	Contactpersoon	18
3.7.5	Volledigheid en indeling van de Inschrijving	19
3.7.6	Vertrouwelijkheid	19
3.7.7	Gestanddoening	20
3.7.8	Kosten van de Inschrijving	20
3.7.9	Overige eisen en voorwaarden	20
3.8	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	20
3.9	Beoordelingsfase	21
3.9.1	Procedure van beoordelen	21
3.9.2	Controle van Inschrijvingen op de vormvereisten	21
3.9.3	Beoordeling op de Uitsluitingsgronden en Minimumeisen	21
3.9.4	Beoordeling op het Gunningscriterium	21
3.9.5	Gunning en bezwaar	21
3.10	Communicatie	22
3.11	Verduidelijking	22
3.12	Klachtenprocedure	22

3.13	Gedragcode Re-transitie	23
-------------	--------------------------------	-----------

4

CRITERIA VOOR KWALITATIEVE SELECTIE

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
4.2	Uitsluitingsgronden	25
4.2.1	Verplichte uitsluitingsgronden	25
4.2.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	25
4.2.3	Bewijsmiddelen	25
4.3	Geschiktheidseisen	26
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	26
4.3.2	Technische bekwaamheid	27
4.4	Beroep op derden	28

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Kwaliteitsdocumenten	30
5.2	Beoordeling Kwaliteitsdocumenten	30
5.2.1	Oplossingsvoorstel	31
5.2.2	Implementatieplan	33
5.2.3	Wensen m.b.t. Service Level Agreement	35
5.2.4	Kansendossier	36
5.2.5	demo	38
5.3	De prijs	38
5.4	Scoregrondslag	39
5.4.1	Prijs (P-score)	39
5.4.2	Q-score	39
5.4.3	F-score	40
5.4.4	Verificatie	40

6

BIJLAGEN

6.1	Lichtblauwdruk Processen	42
6.2	Generieke Eisen en wensen	42
6.3	Inschrijvingmodel	42
6.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	42
6.5	Voorwaarden	42
6.5.1	Overeenkomst	42
6.5.2	(gezamenlijke) Verwerkersovereenkomst	42
6.5.3	Inkoopvoorwaarden GIBIT2023	42
6.6	Referentiesjabloon	42
6.7	User cases demo en beoordeling	43
6.8	Sjabloon Kansendossier	43
6.9	Klachtenprocedure	43

1

BEGRIPPEN EN PLANNING

1.1	Begrippen	5
1.2	Planning op hoofdlijnen	6

Begrippen en planning

1.1 BEGRIPPEN

Aw	Aanbestedingswet van 1 november 2012 houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen van 1 november 2012, Stb 2012, 542, gewijzigd op 1 juli 2016.
Beschrijvend Document	Het onderhavige document dat de functionele behoeftestelling van gemeente Hollands Kroon verwoordt en op basis waarvan geïnteresseerde aanbieders een Inschrijving kunnen indienen.
Bijlage(n)	Aanhangsel(s) dat (die) in en/of bij het Beschrijvend Document is (zijn) gevoegd. Deze Bijlage(n) vormen een onlosmakelijk onderdeel van het Beschrijvend Document.
eHRM-oplossing	Het integrale samenstel van de, op basis van de functionele behoeftestelling van gemeente Hollands Kroon, zoals verwoord in dit Beschrijvend Document (en eventuele aanvullingen in de Nota van Inlichtingen), door Leverancier geconfigureerde diensten/applicaties dat door Leverancier op veilige wijze via het internet en als dienst bij gemeente Hollands Kroon wordt aangeboden en beheerd.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium voor deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in dit Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Inschrijver	De onderneming die een Inschrijving indient.
Inschrijving	De bindende aanbieding die een Inschrijver op basis van dit Beschrijvend Document indient.

Inschrijvingsmodel	Het formulier waarin Inschrijver zijn prijsaanbod beschrijft. Het Inschrijvingsmodel is als Bijlage 6.3 bij dit Beschrijvend Document gevoegd.
Leverancier	De Inschrijver aan wie gemeente Hollands Kroon de Opdracht gunt c.q. heeft gegund.
Minimumvereisten	De bekwaamheidsvereisten waaraan een Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. gemeente Hollands Kroon stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van dit Beschrijvend Document en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van dit Beschrijvend Document en prevaleert boven de bepalingen van dit Beschrijvend Document. Indien er meerdere versies van de Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de versies het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Opdracht	Het op basis van gebruiksrechten op veilige wijze via het internet ter beschikking stellen, implementeren en onderhouden van een eHRM-oplossing waarmee de HRM- (inclusief salarisverwerkings-)processen kunnen worden uitgevoerd c.q. worden ondersteund
Overeenkomst	De overeenkomst die op basis van deze openbare aanbestedingsprocedure door gemeente Hollands Kroon met Leverancier wordt aangegaan en waarin de voorwaarden voor het uitvoeren van de Opdracht zijn vastgelegd.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.

TABEL 1: BEGRIPPEN

1.2 PLANNING OP HOOFDLIJNEN

Event	Periode / datum
Aankondiging Opdracht op TenderNed	24 maart 2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door potentiële Inschrijvers, ronde 1	7 april 2025, 12.00 uur
Datum publicatie Nota van Inlichtingen, versie 1	14 april 2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door potentiële Inschrijvers, ronde 2	2 mei 2025, 12.00 uur
Datum publicatie Nota van Inlichtingen, ronde 2	8 mei 2025
Uiterste datum en tijd indienen Inschrijving	19 mei 2025, 12.00 uur
Verzorgen demo	26 mei 2025

Event	Periode / datum
Gunningsbesluit	4 juni 2025
Bezwaartermijn	5 tot en met 24 juni 2025
Ingangsdatum Overeenkomst en start werkzaamheden	25 juni 2025

TABEL 2: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	8
2.2	Gemeente Hollands Kroon en aanleiding	8
2.3	Aanleiding	9
2.4	Varianten	9
2.5	Visie op Sourcing	9
2.6	De Opdracht en kaders	10
2.7	Overeenkomst en looptijd	13

Algemeen

Voor u ligt het Beschrijvend Document in het kader van de Europese openbare aanbestedingsprocedure 'Selectie e-HRM-oplossing van gemeente Hollands Kroon'. U wordt in de gelegenheid gesteld om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving voor te bereiden en in te dienen.

2.1 LEESWIJZER

Dit Beschrijvend Document bevat onder meer informatie over de aanbestedingsprocedure, de eisen en inhoud waaraan de Inschrijving dient te voldoen, de criteria voor kwalitatieve selectie, en het gunningsmodel.

De hiernavolgende paragrafen 2.2 en 2.3 beschrijven de gemeente Hollands Kroon en de context en inhoud van de Opdracht. Hoofdstuk 3 beschrijft de procedure en hoofdstuk 4 de criteria voor kwalitatieve selectie. Hoofdstuk 5 beschrijft het gunningsmodel. Tenslotte treft u in hoofdstuk 6 de (verwijzing naar de) Bijlagen aan, die deels als separate bestanden bij dit Beschrijvend Document zijn gevoegd.

2.2 GEMEENTE HOLLANDS KROON EN AANLEIDING

De gemeente Hollands Kroon ligt in de Kop van Noord-Holland en heeft ongeveer 49.500 inwoners, 22 dorpskernen en een oppervlakte van 660 vierkante kilometer, bestaande uit 357 km² landoppervlak en 303 km² wateroppervlak. Hollands Kroon staat voor kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Er zijn weinig gemeenten en zelfs bedrijven die werken zoals Hollands Kroon. Wij zijn een platte organisatie met zo'n 43 zelforganiserende teams en één directie.

Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie en medewerkers hebben veel vrijheid om hun werk in te vullen. Niet alleen hoe zij hun werk doen, maar ook waar en wanneer. De organisatie werkt resultaatgericht. De basis voor dit alles is vertrouwen. Medewerkers hoeven niet eerst drie handtekeningen van managers te verzamelen

voor zij een idee kunnen uitvoeren. Gemeente Hollands Kroon gelooft in 'gewoon doen!'. Niet lullen, maar poetsen. En ja, er gaat wel eens wat mis. Maar daardoor maken de medewerkers zichzelf elke dag een beetje beter. Maar wel samen. Dat is hun kracht. Want alleen ga je sneller, maar samen kom je verder.

Waar de dienstverlening goed is, houdt de gemeente deze vast. Maar als het slimmer kan, verandert zij. Dit vraagt flexibiliteit, maar het biedt ook een hoop kansen. Ontwikkeling en innovatie vinden de medewerkers een groot goed. In de mens en in apparatuur en software. Digitaal is 'our middle name', maar persoonlijk dienstverlening maakt het verschil. Daarom maken de medewerkers graag contact. Met inwoners, bedrijven en instellingen. Maar ook met toeristen en recreanten. Samen zorgen zij ervoor dat het fijn wonen, werken en leven is in Hollands Kroon.

Kijk voor meer informatie op:

www.hollandskroon.nl

www.werkenbij.hollandskroon.nl

www.bezoekhollandskroon.nl

2.3 AANLEIDING

Gemeente Hollands Kroon maakt op dit moment gebruik van de eHRM-oplossing Workforce van ADP. ADP heeft aangegeven de functionaliteiten voor gemeentelijke organisaties vanaf 2028 niet meer te ondersteunen. De overeenkomst met ADP wordt per 1 januari 2026 beëindigd en de nieuwe eHRM-oplossing wordt bij voorkeur per 1 januari 2026 volledig operationeel in gebruik genomen door gemeente Hollands Kroon.

2.4 VARIANTEN

Gemeente Hollands Kroon staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw): de Inschrijver kan slechts één Inschrijving indienen waarbij één oplossingsrichting wordt aangeboden.

2.5 VISIE OP SOURCING

gemeente Hollands Kroon hanteert het beleid: 'cloud, tenzij....'

Voor de invulling van de onderhavige Opdracht betekent dit het volgende:

- gemeente Hollands Kroon kiest voor standaard 'commercial on the shelf' software. Dat maakt dat er een keuze wordt gemaakt uit oplossingen en leveranciers die ook daadwerkelijk 'out of the box' zijn.
- voor gemeente Hollands Kroon zijn passende functionaliteit, betrouwbaarheid, integreerbaarheid en exploitatie-service levels het primaire belang voor oplossingskeuzes en partnerkeuzes.
- gemeente Hollands Kroon kiest voor de positie van smart follower waar het gaat om ICT-technologie en -innovatie. Dat betekent enerzijds dat zij bij voorkeur geen launching customer van nieuwe technologie is en anderzijds zich wel in de primaire kern-focus van de ontwikkelingen van de ICT-markt en roadmaps van oplossingsleveranciers wil bevinden (dus niet in een secundaire of niet-kern-focus-technologie/ontwikkeling).

2.6 DE OPDRACHT EN KADERS

Gemeente Hollands Kroon wenst op basis van deze Europese aanbestedingsprocedure één eHRM-oplossing te selecteren voor het uitvoeren c.q. de ondersteuning van haar HRM-processen. Meer concreet wordt de Opdracht als volgt functioneel gespecificeerd.

2.6.1 DOELSTELLINGEN

Gemeente Hollands Kroon wenst een Leverancier te selecteren, die een voortdurende en proactieve bijdrage levert aan de optimalisatie van de HRM-processen en daarmee ook de dienstverlening van gemeente Hollands Kroon. Tevens moet het gebruik van de eHRM-oplossing mogelijkheden bieden voor verdere automatisering, digitalisering en data-integratie. Uiteindelijk moet de inzet van de eHRM-oplossing ook leiden tot een kostenreductie. De Leverancier creëert en borgt een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (gebruikers), vereenvoudigd (minimale afhankelijkheid van leveranciers) beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid en een optimale performance (gebruikers en beheerders). Één gemeente Hollands Kroon wenst het aantal gebruiksrechten flexibel te kunnen op- én afschalen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

2.6.2 DE OPDRACHT

De Leverancier draagt zorg, met inachtneming van de hiervoor verwoorde doelstelling, alsmede de hierna genoemde verplichte kaders, voor:

- 1 Oplevering van de functionaliteit van de eHRM-oplossing ter ondersteuning van de processen zoals afgebakend in de Lichtblauwdruk Processen, door:
 - > beschikbaarstelling op basis van single sign on, op basis van voldoende gebruiksrechten (rol gebaseerd en rekening houdend met het gebruik op een AP-omgeving die door Leverancier via de 'cloud' wordt aangeboden), van alle benodigde onderdelen/modulen van de eHRM-oplossing, waarbij de eHRM-oplossing als kernregistratiesysteem voor (medewerkers)gegevens dient en ESS/MSS zoveel als mogelijk de start van processen dient te zijn;
 - > ontwerp en configuratie van de procesondersteuning op basis van de Lichtblauwdruk Processen en Aansluitvoorwaarden (zie Bijlage **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**);
 - > beschikbaarstelling, voor zover toepasselijk voor gemeente Hollands Kroon, van 'openbare' basisgegevens voor gebruik ten behoeve van alle functionaliteiten van de eHRM-oplossing;
 - > uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde (functionele) test- en acceptatieprocedures;
 - > technische inrichting van de eHRM-oplossing ten behoeve van documentgeneratie c.q. functionaliteit voor documentgeneratie (m.n. het geschikt maken van de generieke sjablonen voor toepassing in combinatie met de 'stationary' – briefpapier, enveloppen, etc. van documentgeneratie op basis van de generieke sjablonen);
 - > configuratie van alle context- en taak-specifieke ondersteuning;

- > integratie met kantoorautomatisering en relevante bedrijfsvoeringsapplicaties, w.o. financiële systemen, zoals aangeduid in de Lichtblauwdruk Processen;
 - > het uitoefenen van de regierol door de Leverancier, op basis van een door hem geaccepteerde resultaatsverplichting, in relatie tot de betreffende derde partijen als het gaat om de realisatie van koppelingen met oplossingen van derde partijen;
 - > datamigratie van de volgende, door gemeente Hollands Kroon aan te leveren, soorten gegevens naar de eHRM-oplossing op basis van een door de Leverancier voorgeschreven (bestands)formaat/ 'mal':
 - » kerngegevens, en
 - » procesgegevens
 - > opleiding t.b.v. het (ESS/MSS) gebruik en functioneel (applicatie)beheer van de eHRM-oplossing (voor verschillende groepen gebruikers - bijv. Administratieve Ondersteuning, adviseurs, functioneel beheerders). Uitgangspunt bij het opleiden van eindgebruikers is het principe van 'train the trainer'. Functioneel (applicatie)beheerders dienen tevens te worden opgeleid voor het kunnen wijzigen en maken van (nieuwe) rapportages en het wijzigen en maken van sjablonen (bijvoorbeeld voor contracten, contractwijzigingen, brieven en andere schriftelijke uitingen van gemeente Hollands Kroon);
 - > inrichting autorisaties, logging en audittrails (in een pré-productie);
 - > uitvoering/begeleiding/ondersteuning van alle benodigde testprocedures in (een) daarvoor ten behoeve van gemeente Hollands Kroon ingerichte acceptatieomgeving(en);
- 2 Leverancier zorgt voor salarisverwerking, output, uitbetaling en afdrachten.
 - 3 De Leverancier zorgt voor het onderhoud, beheer en ondersteuning, inclusief technisch (applicatie)beheer van de eHRM-oplossing, aansluitend op de visie van gemeente Hollands Kroon op sourcing en het daaruit voortvloeiende beheermodel (d.w.z. aankoop van een cloudoplossing met de daartoe behorende specifieke kenmerken). Een en ander zoals beschreven in de SLA (door Inschrijver op te stellen en wordt als bijlag aan de Overeenkomst gevoegd), inclusief het voorzien in patches, updates, upgrades, etc.;
 - 4 Gemeente Hollands Kroon biedt ondersteuning bij de implementatie van de eHRM-oplossing en stelt om die reden projectresources beschikbaar op het gebied van projectmanagement, informatiemanagement/analyse, (functioneel/technisch) beheerders en processpecialisten (proceseigenaren, key users) voor de processen in scope van de Opdracht.

2.6.3 BUITEN SCOPE

Functioneel beheer (aanpassingen doen aan de logica van de eHRM-oplossing)

2.6.4 DE VERPLICHTE KADERS

- 1 Voor de implementatie c.q. oplevering gelden de kaders/uitgangspunten zoals verwoord in de Lichtblauwdruk Processen en Aansluitvoorwaarden. In aanvulling daarop gelden de volgende kaders/uitgangspunten:

- de Lichtblauwdruk Processen, zie Bijlage 6.1, als vertrekpunt voor het opstellen van een 'Blauwdruk';
- de Algemene Eisen en Wensen, zie Bijlage **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.;**
- eenmalige opslag, meervoudig gebruik van gegevens;
- verwerking van persoonsgegevens uitsluitend in de Europese Economische Ruimte;
- gemeente Hollands Kroon stelt hoge eisen aan de bruikbaarheid van de eHRM-oplossing, gedragen door een grote mate van beschikbaarheid van functionaliteit en betrouwbaarheid van gegevens. Gemeente Hollands Kroon zet in op zelfredzame medewerkers die ruimte hebben om hun werk zelf vorm te geven. De eHRM-oplossing moet snel te begrijpen zijn waarbij medewerkers snel zelfstandig aan de slag kunnen;
- de bediening van de eHRM-oplossing is op moderne en intuïtieve wijze mogelijk. De userinterface voldoet blijvend aan actuele standaarden en heeft een look en feel die aansluit bij deze tijd;
- een goede zoekfunctionaliteit die bijdraagt aan een intuïtieve werking van het systeem en het bieden van de juiste informatie in elke gewenste context (dus niet d.m.v. 'control-f');
- medewerkers hebben in elke context de voor hen relevante informatie tot hun beschikking. De eHRM-oplossing houdt hier qua lay-out, interface en het presenteren en vindbaar maken van informatie rekening mee;
- gemeente Hollands Kroon verwacht een contextafhankelijke helpfunctie om de zelfredzaamheid van haar medewerkers zo groot mogelijk te maken;
- medewerkers kunnen snel en soepel door de procesflows heen werken waarbij de voor dat proces benodigde volledigheidsccontroles standaard zijn ingebouwd; de look en feel en bediening van de eHRM-oplossing is consequent doorgevoerd in de verschillende modules;
- de eHRM-oplossing is snel en reageert direct op handelingen van de gebruiker;
- de eHRM-oplossing biedt een rol-gebaseerd autorisatiemodel, centraal beheerd, en met de mogelijkheid dit vanuit een identity & access management systeem te beheren;
- de eHRM-oplossing ondersteunt het werken op verschillende en wisselende (mobiele) devices en interfaces. Daarbij is het systeem responsive en adaptive/scalabel;
- Leverancier voorziet in een modulaire systeeminrichting om een aantoonbaar robuust systeem samen te stellen, dat tegemoetkomt aan de specifieke continuïteitseisen van de verschillende procesketens;
- archivering van 'gegevens' (gestructureerd en ongestructureerd) is mogelijk, gearchiveerde gegevens kunnen worden geraadpleegd en - conform wettelijke voorschriften/bewaartermijnen – geautomatiseerd, onder toezicht van een medewerker van gemeente Hollands Kroon, worden geschoond;
- er kunnen integriteitschecks worden uitgevoerd en Leverancier levert de juiste Nederlandstalige documentatie om dit mogelijk te maken;
- de eHRM-oplossing kan leestekens en diakritische tekens verwerken;

- de data in de eHRM-oplossing is toegankelijk en beschikbaar voor gebruik in (externe) rapportage-omgevingen, terwijl de eHRM-oplossing ook autonoom dient te voorzien in rapportages en dashboards;
 - alle gebruiker-interacties worden gelogd ten behoeve van het kunnen presenteren van een audit trail;
- 2 Voor de productontwikkeling van de eHRM-oplossing dient Leverancier:
- tijdig de landelijke ontwikkelingen en veranderende toepasselijke Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder CAO, op te nemen in de software;
 - bij versieovergangen zorg te dragen voor minimale verstoringen en minimale inspanning bij gemeente Hollands Kroon c.q. de gebruikers;
 - goed geteste software op te leveren voordat deze in de productieomgeving ter beschikking wordt gesteld;
 - zich zoveel mogelijk te baseren op beproefde standaarden/best practices.
- 3 Inschrijver conformeert zich aan de visie op sourcing van gemeente Hollands Kroon, zie paragraaf 2.5.

Met inachtneming van het bovenstaande laat gemeente Hollands Kroon de Inschrijver vrij in het bedenken van een oplossing waarmee hij binnen de scope en verplichte kaders/uitgangspunten aan de (project)doelstellingen van gemeente Hollands Kroon zal voldoen. gemeente Hollands Kroon verwacht hierbij dat de aangeboden (inrichting van de) eHRM-oplossing heel dicht bij de 'core' competenties van de eigen organisatie van de Inschrijver liggen, om zodoende de risico's te minimaliseren.

- 4 Voor beheer gelden de volgende uitgangspunten:

Item	Norm
Openstelling informatievoorziening	06:00 – 23.00
Geplande downtime	≤ 4 x / jaar
Openstellingstijd servicedesk	08.00 – 18.00
Herstelvenster incidenten	Werkdagen gedurende Openstellingstijd
Dataverlies (RPO)	≤ 2 uur
Ongeplande downtime volledige ICT-infrastructuur (RTO)	≤ 8 uur
Specifieke afspraak voor eHRM-oplossing (RTO ^{Cloudoplossing})	≤ 4 uur (H)
Beschikbaarheid ICT-infrastructuur gedurende openstelling informatievoorziening (op maandbasis)	99,8%

TABEL 3: KPI'S BEHEER

2.7 OVEREENKOMST EN LOOPTIJD

Gemeente Hollands Kroon gunt de Opdracht voor onbepaalde tijd waarbij, onder voorbehoud van een verzuim, een periode van 48 maanden wordt gegarandeerd. met daarna voor gemeente Hollands Kroon tweemaal een eenzijdige optie de uit de Opdracht voortvloeiende Overeenkomst met een periode van twee jaar te verlengen.

In Bijlage 6.5.1 treft u het concept van de Overeenkomst aan. De Inkoopvoorwaarden GIBIT2023 (zie Bijlage 6.5.3) maken onderdeel van deze Overeenkomst uit voor zover niet anders wordt aangegeven.

Als bijlage bij deze Overeenkomst wordt een Service Level Agreement (SLA) opgenomen, deze wordt echter door de Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving opgesteld, zie daartoe hoofdstuk 5 (Gunningsmodel). Op deze SLA zijn uitsluitend de bepalingen van de Overeenkomst van toepassing.

Naast een Overeenkomst wordt een 'Gezamenlijke verantwoordelijkheidsovereenkomst verwerking persoonsgegevens' met de Leverancier aangegaan. Het concept hiervan treft u aan in Bijlage 6.5.2.

3

PROCEDURE

3.1	Gemeente Hollands Kroon	15
3.2	Algemene Voorschriften	15
3.3	Openbare aanbestedingsprocedure	16
3.4	Voorbehoud	16
3.5	Aankondiging	16
3.6	Informatie-uitwisseling	16
3.7	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	18
3.8	Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	20

Procedure

In dit hoofdstuk wordt de aanbestedingsprocedure beschreven. In de volgende paragrafen worden de verschillende stappen in de aanbestedingsprocedure nader uitgewerkt.

3.1 GEMEENTE HOLLANDS KROON

Gemeente Hollands Kroon treedt in deze Europese aanbestedingsprocedure op als aanbestedende dienst in de zin van artikel 1.1 Aw.

Vertegenwoordigingsbevoegd orgaan en functionaris:

Gemeente Hollands Kroon
Directeur Bedrijfsvoering
De Verwachting 1
1761 VM Anna Pauwlona
www.hollandskroon.nl

Contactpersoon en procesbegeleider voor deze aanbestedingsprocedure: Joop Schuilenburg, IT- en aanbestedingsjurist.

3.2 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via www.tenderned.nl. De gemeente Hollands Kroon gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- Het inleveren van een Inschrijving betekent dat de Inschrijver instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Communicatie in het kader van deze aanbestedingsprocedure vindt uitsluitend in de Nederlandse taal plaats.
- Alle aangeboden functionarissen van het leveranciersteam beheersen de Nederlandse taal vloeiend, in woord en geschrift.
- Geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Noord-Holland.

3.3 OPENBARE AANBESTEDINGSPROCDURE

Deze aanbesteding geschiedt op basis van de Aw, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten. In deze aanbesteding wordt de Europese openbare procedure gevolgd.

De openbare procedure houdt in dat iedere geïnteresseerde, die voldoet aan de gestelde eisen, een Inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de Opdracht. De Inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod eenmalig en definitief is met de Inschrijving die wordt ingediend. De Europese openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingen.

3.4 VOORBEHOUD

Gemeente Hollands Kroon behoudt zich, en heeft daarbij de belangen van Inschrijvers uitdrukkelijk afgewogen, zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden (voor bijvoorbeeld vergoeding van inschrijfkosten, vergoeding van gederfde winst of andere schade), in ieder geval het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de aanbestedingsprocedure op te schorten;
- de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de Overeenkomst niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- het voornemen tot gunning in te trekken en/of te herzien.

Zolang nog geen Samenwerkingsovereenkomst is ondertekend door gemeente Hollands Kroon en de begunstigde is er geen sprake van definitieve gunning.

3.5 AANKONDIGING

In het kader van de onderhavige openbare aanbesteding heeft gemeente Hollands Kroon op 24 maart 2025 de officiële aankondiging geplaatst op TenderNed met referentienummer 517509. Dit Beschrijvend Document is gelijk met de aankondiging gepubliceerd op TenderNed en vrij toegankelijk voor een ieder.

3.6 INFORMATIE-UITWISSELING

3.6.1 NADERE INLICHTINGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd via de module 'vraag & antwoord' van TenderNed ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen. De Inschrijver dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van het Beschrijvend Document de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer. Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van het concept van de Overeenkomst, (gezamenlijke) Verwerkersovereenkomst en de Inkoopvoorwaarden GIBIT2023.

Alle vragen worden schriftelijk en geanonimiseerd beantwoord. De eerste versie van de Nota van Inlichtingen wordt op **14 april 2025** gepubliceerd op TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **7 april 2025, uiterlijk 12.00 uur**, te zijn ontvangen. De tweede versie van de Nota van Inlichtingen wordt op **8 mei 2025** gepubliceerd op TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **2 mei 2025, uiterlijk 12.00 uur**, te zijn ontvangen. De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op dit Beschrijvend Document en de informatie zoals wordt verwoord in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven het gestelde in dit Beschrijvend Document.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door middel van een Nota van Inlichtingen zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.6.2 OPMERKINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. gemeente Hollands Kroon verzoekt de Inschrijver eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 3.6.1 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om gemeente Hollands Kroon in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Inschrijvers een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. gemeente Hollands Kroon verzoekt u evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Inschrijver gemeld, dan zal dit in het voordeel van gemeente Hollands Kroon worden uitgelegd. De Inschrijver heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of

(tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden gemeente Hollands Kroon in geen geval.

Door een Inschrijving in te dienen accepteren Inschrijvers het vorenstaande.

3.6.3 SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVING

De Inschrijving moet **uiterlijk op 19 mei 2025, 12.00 uur Nederlandse tijd** door gemeente Hollands Kroon zijn ontvangen op TenderNed. Direct na het verstrijken van de inschrijftermijn zal de inschrijvingskluis worden geopend.

Het risico van vertraging tijdens de verzending en/of door onjuiste adressering is geheel voor rekening van de Inschrijver. Inschrijvers wordt om die reden geadviseerd niet tot het allerlaatste moment te wachten met het uploaden van de Inschrijving via TenderNed.

3.6.4 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde burgerlijke rechter in het arrondissement Noord-Holland.

3.7 ALGEMENE EISEN AAN DE INSCHRIJVING EN VORMVEREISTEN

3.7.1 TAAL

De Inschrijving dient volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Contractering en communicatie geschieden in de Nederlandse taal.

3.7.2 VERWIJZING NAAR BIJLAGEN

Indien een Inschrijver ongevraagd bijlagen bij zijn Inschrijving opneemt, dan zal gemeente Hollands Kroon de (informatie zoals die in de) bijlagen (wordt aangetroffen) niet in beschouwing nemen bij de beoordeling.

3.7.3 ONDERTEKENING

De Inschrijving, dat wil zeggen de Aanbiedingsbrief, dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de door de Inschrijver in te leveren gegevens uit het Handelsregister. In geval een combinatie een Inschrijving indient dan dient de Inschrijving door alle deelnemers aan de combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Inschrijving toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.7.4 CONTACTPERSOON

In de Inschrijving(-brief) dienen van de contactpersoon aan de kant van de Inschrijver de volgende gegevens opgenomen te worden:

- Naam
- Functie
- Organisatieonderdeel, waar de contactpersoon werkzaam is
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

3.7.5 VOLLEDIGHEID EN INDELING VAN DE INSCHRIJVING

De Inschrijver dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Inschrijver wordt verzocht alle in dit Beschrijvend Document vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Inschrijver bevoegd te zijn tot het aangaan van de in dit Beschrijvend Document bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Inschrijving dient te worden geüpload op TenderNed en bevat de volgende pdf-bestanden. De Inschrijving dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Omschrijving	Bestandsnaam
1. Aanbiedingsbrief (o.m. gegevens contactpersoon, zie paragraaf 3.7.4)	01Aanbiedingsbrief_<bedrijfsnaam>
2. Ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie paragraaf 4.1 en Bijlage 6.4.	02UEA_<bedrijfsnaam>
3. Bewijs van inschrijving bij het Handelsregister. Het bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden.	03KvK_<bedrijfsnaam>
4. Ingevuld(e) Referentiesjablo(on)(nen), zie paragraaf 4.3.2, onder punt 3 en Bijlage 6.6.	04xReferentiesjabloon_<bedrijfsnaam>
5. Ingevuld Inschrijvingsmodel als bedoeld in de paragraaf 5.4.1 en Bijlage 6.3.	05Inschrijvingsmodel_<bedrijfsnaam>
6. Oplossingsvoorstel, zie paragraaf 5.2.1	06Oplossingsvoorstel_<bedrijfsnaam>
7. Implementatieplan, zie paragraaf 0	07Implementatieplan_<bedrijfsnaam>
8. Beantwoording Wensen, meer specifiek WS1, WS2, WS3 en WS4	08BeantwoordingWS1234_<bedrijfsnaam>
9. Service Level Agreement, zie paragraaf 0, meer specifiek WS5	09Beantwoording WS5_<bedrijfsnaam>
10. Kansendossier, zie paragraaf 5.2.4 en Bijlage 6.8	10Kansendossier_<bedrijfsnaam>

Omschrijving	Bestandsnaam
11. Ingevulde Bijlage 6.2 (Generieke Eisen en Wensen eHRM-oplossing)	11Bijlage6.2_<bedrijfsnaam>

TABEL 4: INLEVERINSTRUCTIE**3.7.6 VERTROUWELIJKHEID**

Door aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen verplichten (potentiële) Inschrijvers zich alle informatie die zij van gemeente Hollands Kroon ontvangen en alle informatie die zij aan gemeente Hollands Kroon zullen verstrekken - voor zover niet reeds openbaar beschikbaar - dan wel in het kader van deze aanbesteding zullen vervaardigen, vertrouwelijk te zullen behandelen en niet aan derden te verstrekken. Zij mogen dergelijke informatie wel verstrekken aan werknemers of Subcontractors van Inschrijver die bij deze aanbesteding zijn betrokken, onder oplegging van dit vertrouwelijkheidsbeding. Deze verplichting geldt niet indien uit het Beschrijvend Document dan wel uit andere mededelingen van gemeente Hollands Kroon uitdrukkelijk het tegendeel voortvloeit.

Het is Inschrijvers niet toegestaan op andere dan de in het Beschrijvend Document beschreven wijze met medewerkers van gemeente Hollands Kroon over de aanbesteding te communiceren. Beïnvloeding van bij de aanbesteding betrokken medewerkers leidt tot uitsluiting van deelname.

3.7.7 GESTANDDOENING

De Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand voor een periode van drie maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de definitieve Inschrijving. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch worden verlengd met de doorlooptijd van het initiëren van het kort geding tot de uitspraak van de voorzieningenrechter. In overige gevallen behoudt gemeente Hollands Kroon zich het recht voor de Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Een Inschrijver die een Inschrijving heeft ingediend kan zich niet meer terugtrekken. De Inschrijving is onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn.

3.7.8 KOSTEN VAN DE INSCHRIJVING

Aan gemeente Hollands Kroon kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

3.7.9 OVERIGE EISEN EN VOORWAARDEN

- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, inclusief reiskosten, exclusief BTW.
- Reistijd, reis-, verblijf- en parkeerkosten kunnen niet in rekening worden gebracht.
- Manipulatief inschrijven is niet toegestaan, zie daartoe <https://www.pianoo.nl/regelgeving/jurisprudentie/jurisprudentieoverzicht/beslissing-en-inzake-selectie-gunning/manipulatieve-strategische>.

3.8 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING EN ARBEIDSVOORWAARDEN

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <http://www.rijksoverheid.nl> onder 'Ministeries':

- met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Milieu;
- met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het doen van een Inschrijving garandeert Inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.

3.9 BEOORDELINGSFASE

3.9.1 PROCEDURE VAN BEOORDELEN

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens de onderstaande stappen plaats:

- 1 Opening van de Inschrijvingskluis in TenderNed.
- 2 Controle van Inschrijvingen op de vormvereisten.
- 3 Toetsing van de geschiktheid van de bedrijven van de Inschrijvers aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten.
- 4 Beoordeling van Inschrijvingen op basis van het gunningsmodel volgens hoofdstuk 5.

3.9.2 CONTROLE VAN INSCHRIJVINGEN OP DE VORMVEREISTEN

De tijdig binnengekomen Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten. Indien niet is voldaan aan de vormvereisten kan gemeente Hollands Kroon de Inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.9.3 BEOORDELING OP DE UITSLUITINGSGRONDEN EN MINIMUMEISEN

Van de Inschrijvers wordt vervolgens vastgesteld dat:

- op het bedrijf van de Inschrijver(s) en/of diens Subcontractors geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- het bedrijf van de Inschrijver aan de gestelde Minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht voldoet.

Mochten op het bedrijf van een Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of mocht blijken dat het bedrijf van een Inschrijver niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan legt gemeente Hollands Kroon de Inschrijving terzijde.

3.9.4 BEOORDELING OP HET GUNNINGSCRITERIUM

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gekozen Gunningscriterium. Het gunningsmodel is beschreven in hoofdstuk 5.

3.9.5 GUNNING EN BEZWAAR

Gemeente Hollands Kroon besluit op basis van de toetsing van de Inschrijving aan het Gunningscriterium aan welke Inschrijver zij voornemens is de Opdracht te gunnen.

Vervolgens deelt gemeente Hollands Kroon aan alle Inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mede. Mededeling van de gunningsbeslissing impliceert geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt. gemeente Hollands Kroon voert daarentegen wel direct na de mededeling van de gunningsbeslissing, met de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, overleg.

Voor het maken van bezwaar wordt de wettelijke bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast. Hierbij geldt het volgende:

- gemeente Hollands Kroon dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd;
- de bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal 20 kalenderdagen;
- de rechtbank Noord-Holland is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures;
- kopie van de inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding via TenderNed te worden verstrekt;
- na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken tegen het betreffende besluit vervallen;
- het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

3.10 COMMUNICATIE

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van gemeente Hollands Kroon en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, de heer Joop Schuilenburg, via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

Alle correspondentie in het kader van deze aanbesteding dient voorzien te zijn van het referentienummer van deze aanbesteding op TenderNed, te weten: 517509.

3.11 VERDUIDELIJING

Indien gemeente Hollands Kroon een onvoldoende beeld heeft gekregen van de Inschrijver en zijn aanbod op basis van de Inschrijving, dan kan gemeente Hollands Kroon besluiten verduidelijkingsvragen te stellen. De Inschrijvers dienen in dat geval binnen twee werkdagen deze vragen via TenderNed te beantwoorden.

3.12 KLACHTENPROCEDURE

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit of gedraging van ons. Voor al deze gevallen geldt dat wij dit zoveel mogelijk informeel met u willen oplossen.

- 1 U maakt uw 'klacht' proactief en zo snel mogelijk, dus zodra die bij u bekend is of had kunnen zijn, gemotiveerd aan ons kenbaar via Vraag & Antwoord op de berichtenmodule. U meldt hierbij een alternatief voorstel. Wij reageren hierop met een inhoudelijke reactie.
- 2 Indien u zich niet kunt vinden in onze reactie of onze reactie laat te lang op zich wachten, dan kunt u gebruik maken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Conducto B.V.(KMA). U dient dan een klacht in via het '[webformulier van het online Klachtenmeldpunt](#)'. Een uitgebreidere omschrijving van het proces voor het indienen van klachten treft u aan in Bijlage 6.9.
- 3 Indien u het niet eens bent met het standpunt van het klachtenmeldpunt of u bent van mening dat dit standpunt te lang op zich zal laten wachten, kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit kan in het kader van het gunningsbesluit ook bij de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland (locatie Haarlem), zie paragraaf 3.9.5.

U kunt geen rechtsgeldig beroep doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die niet tijdig en/of onvolledig zijn gemeld.

3.13 GEDRAGSCODE RE-TRANSITIE

Gemeente Hollands Kroon wenst de Gedragscode Re-transitie, opgesteld door Sourcing Nederland, aan potentiële Leveranciers op te leggen. De integrale tekst van deze Gedragscode is in een (verplichte) bijlage bij het concept Overeenkomst weergegeven. Met het doen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan deze Gedragscode.

4

**CRITERIA VOOR
KWALITATIEVE SELECTIE**

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
4.2	Uitsluitingsgronden	25
4.3	Geschiktheidseisen	26
4.4	Beroep op derden	28

Criteria voor kwalitatieve selectie

In dit hoofdstuk worden de criteria voor kwalitatieve geschiktheid van de Inschrijvers besproken.

4.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten (economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid) welke nader worden uitgewerkt in de paragrafen 4.2 en 4.3. Hiertoe vult een bevoegde functionaris van Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in, ondertekent het UEA en voegt deze toe aan de Inschrijving.

Het gebruik van UEA houdt in dat voor de dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen slechts het UEA wordt afgegeven, zonder dat de Inschrijver nadere informatie/bewijsstukken als onderdeel van zijn Inschrijving hoeft te verstrekken.

Voor alle onder paragraaf 4.2 vallende dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de onder paragraaf 4.3 vallende geschiktheidseisen geldt dat deze bewijsvoering op verzoek van gemeente Hollands Kroon enkel door de geselecteerde Inschrijver moet worden overlegd na het voorlopige gunningsbesluit.

De bijbehorende aanvullende gevraagde documenten of bewijsstukken zoals beschreven in dit Beschrijvend Document, dienen op verzoek van gemeente Hollands Kroon binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overgelegd.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Inschrijving van de Inschrijver wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA (Bijlage 6.4). Indien op een Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en gemeente Hollands Kroon niet besluit af te zien van uitsluiting op één van de in art. 2.88 Aw genoemde gronden, wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Inschrijver verklaart door het invullen en ondertekenen van het UEA dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Inschrijver van toepassing zijn en dat de Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van gemeente Hollands Kroon kan verstrekken. Gemeente Hollands Kroon werkt met het “Uniform Europees Aanbestedingsdocument”.

4.2.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

Gemeente Hollands Kroon sluit Inschrijvers uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van het 'UEA' is uitgesproken waarvan gemeente Hollands Kroon kennis heeft.

4.2.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

Gemeente Hollands Kroon kan Inschrijvers uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het UEA waarvan gemeente Hollands Kroon kennis heeft.

4.2.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is, dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III C van het UEA op hem niet van toepassing is. Het uittreksel dient als onderdeel van de Inschrijving te worden aangeleverd en mag op het moment van indienen niet ouder zijn dan zes maanden.
- Een Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 4.2.1 en 4.2.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat gemeente Hollands Kroon hiertoe een verzoek doet.

- Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de Uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel III C van het UEA niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat gemeente Hollands Kroon hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend UEA geen deel uitmaakt van de Inschrijving wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling.

4.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Inschrijver voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Inschrijver moet voldoen. De Inschrijving van een Inschrijver die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

In Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

4.3.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen c.q. de voorlopige jaarrekeningen van 2023 en, indien aanwezig, 2024, geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Inschrijver is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. Inschrijver beschikt over een adequate verzekering voor zowel beroepsaansprakelijkheid als bedrijfsaansprakelijkheid. De Inschrijver dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 respectievelijk 2.500.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar is beperkt tot twee. De Inschrijver dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de overeenkomst.

Nota bene: gemeente Hollands Kroon behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht op haar kosten te toetsen op basis van de door Dun & Bradstreet (D&B) gehanteerde 'risicofactor' tabel, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien gemeente Hollands Kroon van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B toegekend score, waarbij door D&B in 2024 (indien beschikbaar, anders 2023) aan de onderneming(en) van Inschrijver een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

In Deel IV van het UEA verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

Leverancier is verplicht om gemeente Hollands Kroon onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen indien zijn financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Leverancier of de continuïteit van de uitvoering van de werkzaamheden in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk te goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de verplichtingen en de mogelijke oplossingen bespreken om de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen.

4.3.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder paragraaf 4.3.2.3).

gemeente Hollands Kroon stelt in dit kader minimumeisen aan Inschrijvers op het gebied van technische bekwaamheid. gemeente Hollands Kroon kan van Inschrijver eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

4.3.2.1 Kwaliteitsmanagement systeem

Als geschiktheidseis geldt dat Inschrijvers - op de sluitingsdatum voor het indienen van Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikken over een certificering voor een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver aangetoond door middel van een kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie.

Nota Bene: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende eisen gesteld:

- het stelt de klant centraal
- het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:
 - het management van medewerkers
 - het management van middelen en
 - het management van processen
- het is in staat te meten wat de resultaten zijn.
- het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden

4.3.2.2 Managementsysteem voor informatiebeveiliging

Als geschiktheidseis geldt dat Inschrijvers - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikken over een certificering voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging conform ISO 27001:2022 (minimaal 2013), voorzien van een Verklaring van toepasselijkheid, of

gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver aangetoond door middel van een SOC2 Assurance rapportage.

Leverancier levert jaarlijks een derden-verklaring ('third party memorandum'): ISAE3000, ISAE3402 type 2, SSAE16, of SOC2 - niet ouder dan één jaar), in relatie tot de gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering.

4.3.2.3 Kerncompetenties

Referenties, voorzien van een tevredenheidsverklaring (zie Bijlage 6.6) van de betreffende referent, waarmee Inschrijver de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf de ingangsdatum van de betreffende overeenkomst. De kerncompetenties mogen in één of over meerdere referenties worden aangetoond, waarbij een kerncompetentie zelf niet mag worden gesplitst over meerdere referenties; deze dienen in één referentie te worden aangetoond). U dient gebruik te maken van de referentiesjabloon in Bijlage 6.6.

Kerncompetenties:

Inschrijver heeft kennis van en ervaring met:

- a het op een veilige wijze via het internet ter beschikking stellen van een beproefde, werkende en gebruiksvriendelijk cloudoplossing voor HRM als Commercial Off-The-Shelf product;
- b inrichting van de benodigde systeemomgeving en het ondersteunen van de beheerorganisatie voor een SaaS scenario, met flexibel inzetbare experts van Inschrijver met zowel sector (gemeenten), systeem- als proceskennis.
- c het uitvoeren van een migratie vanuit Workforce (ADP) naar de aan te bieden eHRM-oplossing; hierbij rekening houdend met verschillende opslagstructuren, verbetering datakwaliteit door validatie, conversie, verrijking en ontdubbeling.
- d het opleiden van eindgebruikers binnen de klantorganisatie middels opgezette trainingen/opleidingen op basis van procesbeschrijvingen inclusief gebruikershandleidingen en andere ondersteunende materialen (bijvoorbeeld E-learning).
- e het toegankelijk maken/houden van alle data uit de aan te bieden eHRM-oplossing (zowel transactie data, verwerkte data, als setup data) en deze beschikbaar houden om op een gecontroleerde en efficiënte manier in te lezen in BI tooling zodat deze data gebruikt kan worden voor aanvullende rapportages, dashboards en het combineren van bedrijfsvoeringsdata met overige bronnen;
- f het integreren/koppelen van de door Inschrijver aan te bieden eHRM-oplossing met overige bedrijfsvoeringsapplicaties, software en/of webservices in andere (hosting- of on premise) omgevingen, waaronder 'Financials'/ Financiën.

4.4 BEROEP OP DERDEN

U kunt zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Inschrijver kan

aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de Overeenkomst noodzakelijke middelen van deze derde(n).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een 'genomineerde' Subcontractor dient u onder Deel II C en D van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen u een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde' Subcontractor gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van gemeente Hollands Kroon. U dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan gemeente Hollands Kroon. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens gemeente Hollands Kroon in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

U dient in uw Inschrijving tevens op te geven of, en zo ja wie, u voornemens bent voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten als Subcontractor. Een Subcontractor is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van de Opdracht. Leveranciers van externe datacenter-functionaliteit behoren tot de Subcontractors.

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Kwaliteitsdocumenten	30
5.2	Beoordeling	
	Kwaliteitsdocumenten	30
5.3	De prijs	38
5.4	Scoregrondslag	39

Gunningsmodel

5.1 KWALITEITSDOCUMENTEN

De Inschrijver die een Inschrijving indient levert de volgende kwaliteitsdocumenten in:

- 1 Oplossingsvoorstel
- 2 Implementatieplan
- 3 Beantwoording Wensen m.b.t. Service Level Agreement
- 4 Kansendossier

De volgende omvangsbeperkingen gelden:

- 1 Oplossingsvoorstel (paragraaf 5.2.1): geen omvangsbeperking
- 2 Implementatieplan (paragraaf 5.2.2): geen omvangsbeperking
- 3 Wensen m.b.t. Service Level Agreement: zie bij de betreffende Wens
- 4 Kansendossier (paragraaf 5.2.4): maximaal vier Kansen, gebruikmakend van het sjabloon in Bijlage 6.8.

Bij schending van de omvangsbeperking wordt het merendeel niet in de beoordeling betrokken.

5.2 BEOORDELING KWALITEITSDOCUMENTEN

De kwaliteitsdocumenten: Oplossingsvoorstel, Transitieplan en Beantwoording Wensen m.b.t. Service Level Agreement worden per '**aspect**' (zie de hierna volgende paragrafen) en per '**Wens**' (zie paragraaf 5.2.3) op basis van onderstaande tabel beoordeeld. Vervolgens wordt in de hierna volgende paragrafen de maximaal haalbare score (na 'intrinsieke' weging en vóór integrale weging) per kwaliteitsdocument aangegeven.

Score	Betekenis
0	De Inschrijver heeft het benoemde aspect niet in beschouwing genomen c.q. de Wens niet beantwoord, niet uitgewerkt of de uitwerking c.q. motivering van het aspect c.q. de beantwoording van de Wens sluit in zijn geheel niet aan bij de geformuleerde functionele behoefte, uitgangspunten en/of gestelde kaders.
1	De Inschrijver heeft het benoemde aspect in beschouwing genomen, c.q. de Wens beantwoord maar de uitwerking van het aspect c.q. de beantwoording van de Wens is onvolledig gemotiveerd en/of sluit (daardoor) in de kern van de beschouwing c.q. beantwoording onvoldoende aan bij de geformuleerde functionele behoefte, uitgangspunten en/of gestelde kaders.
2	De Inschrijver heeft het benoemde aspect in beschouwing genomen c.q. de Wens beantwoord en de uitwerking van het aspect c.q. de beantwoording van de Wens is weliswaar volledig maar de motivering c.q. beantwoording sluit op (een) onderde(el)(len) onvoldoende aan bij de geformuleerde functionele behoefte, uitgangspunten en/of gestelde kaders.
3	De Inschrijver heeft het benoemde aspect in beschouwing genomen c.q. de Wens is beantwoord en de uitwerking van het aspect c.q. de beantwoording van de Wens is volledig en de motivering c.q. beantwoording sluit volledig aan bij de geformuleerde functionele behoefte, uitgangspunten en/of gestelde kaders.

TABEL 5: BEOORDELING KWALITEITSDOCUMENTEN

De kwaliteitsdocumenten Oplossingsvoorstel en Transitieplan kennen een 'intrinsieke' weging op de onderscheiden 'aspecten'. Daarnaast hebben alle kwaliteitsdocumenten een 'overall' weging ten opzichte van elkaar en ten opzichte van het subcriterium 'prijs, zie daartoe de tabellen 7, 8 en 9 in de paragrafen 5.4.2 en 5.4.3.

Met betrekking tot het Oplossingsvoorstel en het Transitieplan wordt per aspect een 'intrinsieke' wegingsfactor meegegeven, waarbij de scores van tabel 5 als volgt worden gewogen/toegepast:

(L)aag = enkelvoudige weging: 0, 1, 2 of 3

(M)idden= dubbele weging: 0, 2, 4 of 6.

(H)oog = drievoudige weging: 0, 3, 6 of 9

5.2.1 OPLOSSINGSVOORSTEL

De Inschrijvers dienen een Oplossingsvoorstel in ter zake van de aangeboden oplossing. Hierbij dient uit te worden gegaan van de uitgangspunten en kaders als verwoord in paragraaf 2.6.

Nota bene: de aangeboden eHRM-oplossing dient aantoonbaar alle beschreven processen te ondersteunen c.q. dienen te kunnen verwerken en (de Leverancier dient) te voldoen aan alle gestelde Eisen (zie Bijlage 6.2). Hierbij geldt het uitgangspunt: 'comply or explain'. Indien in het aangeboden Oplossingsvoorstel onderwerpen/functionariteiten niet worden besproken die wel in de Lichtblauwdruk processen zijn beschreven gaat gemeente Hollands Kroon er van uit dat het

betreffende onderwerp c.q. de betreffende functionaliteit onderdeel van het aanbod van de Inschrijver is, daarmee tot de verplicht op te leveren prestatie(s) behoort, zodat de functionaliteit bij indienen van de Inschrijving 'out of the box' beschikbaar is.

Gemeente Hollands Kroon verwacht onderbouwde keuzes in relatie tot architectuur, ontwerp, koppelingen en implementatie. Bij het beschrijven van het Oplossingsvoorstel dient u aan de volgende **aspecten** aandacht te besteden, waarbij gedetailleerd op alle paragrafen van de Lichtblauwdruk Processen dient te worden ingegaan:

- 1 (H) de ondersteuning van alle beschreven processen en beschreven Eisen door de eHRM-oplossing /Leverancier (zoals beschreven in de Lichtblauwdruk processen en 'overige Eisen en Wensen', zie Bijlagen 6.1 en 6.2);
- 2 (H) Welke (delen van) processen door de eHRM-oplossing zullen worden ondersteund c.q. kunnen worden verwerkt op basis van ontwikkeling/generiek maatwerk, inclusief bindende termijn binnen welke deze alsnog zullen worden opgeleverd.
Ter zake van sub 2 geldt dat dit door gemeente Hollands Kroon als een onwenselijk gegeven wordt beschouwd. gemeente Hollands Kroon zal nimmer tot (eind)Acceptatie overgaan indien er, ter bepaling door gemeente Hollands Kroon, geen sprake is van een deugdelijk functionerend systeem, gelet op nog ontbrekende functionaliteit/ondersteuning van bepaalde processen. Indien gemeente Hollands Kroon instemt met een situatie als geschetst onder dit aspect '2' dan dient de (ontwikkeling van de) voorziene functionaliteit alsmede de inrichting/implementatie te allen tijde bij de inschrijvingsprijs te zijn inbegrepen.
- 3 (L) de architectuur (applicatie, informatie, integratie en technisch) van de aangeboden eHRM-oplossing, rekening houdend met de gewenste (doel)architectuur, met daarbij:
 - a de verhouding tussen standaardprogrammatuur (configuratie) en maatwerkcode (met uitzondering van interfaces);
 - b de mate waarin er GEEN doublures ontstaan met de bestaande functionaliteiten in de (doel)architectuur;
- 4 (M) roadmap van aangeboden producten / toekomstbestendigheid; mate van zekerheid van planning binnen de roadmap; exclusief het eventueel bij aspect 2 aangegeven maatwerk;
- 5 (M) hoe alle koppelingen gedefinieerd in de Lichtblauwdruk processen worden gerealiseerd;
- 6 (M) de gestelde eisen en maatregelen omtrent informatiebeveiliging, conform BIO(2.0) en/of NIS-2;
- 7 (L) een transparante beschrijving van het door u te hanteren licentiemodel ter zake van de aangeboden eHRM-oplossing, met een beschrijving van de onderscheiden applicatie-onderdelen en, indien van toepassing, een staffeling; besteed tevens aandacht aan de (on)mogelijkheid om aantallen licenties periodiek af te schalen; besteed tevens aandacht aan het in stand houden van een eventuele kijkfunctie na beëindiging van de Overeenkomst.

Voor het onderdeel Oplossingsvoorstel kunnen maximaal 42 punten worden behaald (na 'intrinsieke' weging, maar vóór overall weging).

5.2.2 IMPLEMENTATIEPLAN

Gemeente Hollands Kroon streeft naar overgang naar het gebruik van de nieuwe eHRM-oplossing per 1 januari 2026.

Gemeente Hollands Kroon verwacht van een ervaren Leverancier dat deze met betrekking tot de initiële inrichting en de transitie een aanpak inclusief (eventuele) fasering hanteert die bewezen succesvol is en de continuïteit in elke fase van de dienstverlening van gemeente Hollands Kroon garandeert. Per fase moet duidelijk vooraf worden aangegeven welke partij verantwoordelijk is voor welke activiteit. Iedere fase wordt afgesloten met een beoordeling van duidelijke aantoonbare en objectief beoordeelbare resultaten.

U schrijft een gedetailleerd Implementatieplan, inclusief test- en acceptatiefasen, waarin u beschrijft hoe u de implementatie gaat aanpakken. Acceptatie van het implementatieproject vindt plaats op basis van een door Leverancier in samenwerking met gemeente Hollands Kroon opgesteld testprotocol.

Beschrijf in een concept Implementatieplan de wijze waarop u de implementatie c.q. transitie vorm gaat geven en de beschreven activiteiten plant. Onderstaande **aspecten** dienen minimaal in het Implementatieplan uitgewerkt te zijn:

- 1 (L) de projectstructuur inclusief de rollen, taken en verantwoordelijkheden van gemeente Hollands Kroon en Leverancier;
- 2 (M) de project-governance structuur, inclusief het creëren van een 'single point of truth' in de communicatie/verslaglegging;
- 3 (H) de beschrijving van de door Leverancier uit te voeren werkzaamheden, gerelateerd aan de beschrijvingen van paragraaf 2.6 ter zake van de scope en kaders;
- 4 (H) de beschrijving van de werkzaamheden die volgens de Inschrijver tot de taken van gemeente Hollands Kroon en/of derden behoren;
- 5 (L) de door de Leverancier te stellen randvoorwaarden¹;
- 6 afhankelijkheden tussen verschillende taken, activiteiten of gebeurtenissen binnen het project;
- 7 (M) risico's² die binnen en buiten uw invloedssfeer liggen; geef hierbij aan:
 - i. waarom een risico een belangrijk risico is;
 - ii. hoe het risico wordt gemitigeerd;
 - iii. hoe het mitigeren van het risico wordt gemeten;
 - iv. waarom de mitigerende maatregel gaat werken;
 - v. wat u gaat doen als de beoogde beheersmaatregel niet voldoende is

¹ Randvoorwaarden zijn beperkingen of vereisten die van invloed zijn op de implementatie en buiten de controle van het projectteam liggen.

² Risico's zijn potentiële gebeurtenissen of situaties die zich kunnen voordoen en een negatieve invloed kunnen hebben op het behalen van de doelstellingen van het project

- 8 (M) de door de Leverancier onderkende projectfasering, het voorstel voor de nadere invulling daarvan (voor zover mogelijk) en de onderbouwing van het voorstel; doe een voorstel omtrent fasering/planning, inclusief een nauwkeurig mapping van activiteiten (deze bij voorkeur als een aparte bijlage aan het Implementatieplan toevoegen);
- 9 (H) de kwalitatieve en kwantitatieve inzet van zowel medewerkers van u als van gemeente Hollands Kroon en eventuele derden; besteed hierbij ook aandacht aan de wijze hoe u zich verdiept in de organisatie van gemeente Hollands Kroon ('best fit');
- 10 (L) kwaliteitsbeheersing, beschrijf hoe u uw gecertificeerde kwaliteitssystemen mapt op dit project
- 11 (H) Aanpak conversie waarbij de volgende punten worden benoemd
 - i. Geef aan hoe u de conversie aanpakt. Welke data u nodig heeft en waar inzet van de huidige leverancier ADP noodzakelijk is.
 - ii. Geef aan hoe de historie uit de bestaande HRM applicatie wilt converteren. Onderbouw dit op basis van uw ervaringen hiermee.
 - iii. Beschrijf de (nadelige) gevolgen van de conversie, onder meer ten aanzien van de eventuele down tijd.
 - iv. Geef aan hoe u aantoont dat de conversie correct en volledig is.
 - v. Geef aan hoe u omgaat met lopende bezwaren / openstaande vorderingen inclusief de documenten en de mogelijkheden om na conversie kohieren te draaien voor eerdere jaren.
- 12 (L) het opstellen van een testprotocol als bedoeld in artikel 9.1 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2023, inclusief RACI;
- 13 (L) opleveren documentatie³, onder andere:
 - i. (functioneel) ontwerp voor inrichting, maatwerk en koppelingen;
 - ii. autorisatiematrix;
 - iii. datamodel informatie/architectuurdocument;
 - iv. conversiemapping;
 - v. het actualiseren/up to date houden van documentatie;
 - vi. communicatie met alle betrokkenen gedurende de verschillende fasen;
 - vii. gebruikshandleidingen aangepast aan de actuele inrichting;
- 14 (M) training van eindgebruikers op basis van principe 'train the trainer'
- 15 (H) overdracht naar beheer:
 - i. floor walking/ nazorg;
 - ii. kwalitatieve en kwantitatieve inzet van medewerkers tijdens beheer;
 - iii. meedenken bij verdere ontwikkelingen;
 - iv. blijvend opleiden van (functioneel) beheerders (bijv. bij wijzigingen);
 - v. pro-actief meedenken op proces.

Voeg een exemplaar van een (concept) Implementatieplan als een separaat document in een bestand bij uw Inschrijving toe (zie tabel in paragraaf 3.7.5).

³ De gevraagde documentatie hoeft niet als onderdeel van de Inschrijving te worden opgeleverd, maar dient wel te worden behandeld en gepland in het Implementatieplan, en dient op voorhand te worden begroot in het Inschrijvingsmodel

Nota bene (iv). Hier wordt expliciet niet om een standaardaanpak/sjabloon gevraagd, maar om een specifiek Implementatieplan in het kader van de onderhavige Opdracht. Het is de bedoeling dat het definitieve Implementatieplan, na verdere aanscherping in overleg met gemeente Hollands Kroon, onderdeel van de te sluiten Overeenkomst wordt. Voeg een exemplaar van een (concept) Implementatieplan als een separaat document, in een bestand bij uw Inschrijving toe (zie tabel in paragraaf 3.7.5).

Voor het onderdeel Implementatieplan kunnen maximaal 84 punten worden behaald (na 'intrinsieke weging, maar vóór overall weging).

5.2.3 WENSEN M.B.T. SERVICE LEVEL AGREEMENT

- WS1 Ter zake van de SLA wenst gemeente Hollands Kroon een adequate borging van de beheer- en onderhoudsprocessen binnen de organisatie van Leverancier in relatie tot het garanderen van de overeengekomen Service Levels. Beschrijf de wijze waarop u uw ITIL-processen in uw onderneming organiseert in relatie tot gemeente Hollands Kroon en geef daarbij aan welke rolverdeling u zult hanteren in relatie tot het beheer bij gemeente Hollands Kroon. Besteed tevens aandacht aan wat u aan de kant van gemeente Hollands Kroon verwacht als counterpartner. Besteed hierbij aandacht aan de werkprocessen die u zult hanteren en de tools die u hierbij ter ondersteuning gebruikt. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan uw beantwoording.
- WS2 Beschrijf hoe u de performance van componenten en diensten én het totale samenstel van ICT-infrastructuren (cloud, bestaand, nieuwe, etc.) optimaliseert. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording van deze Wens.
- WS3 Beschrijf de mate en de wijze waarop u uw ticketsysteem voor de registratie en afhandeling van meldingen ook beschikbaar kunt stellen voor behandelaars binnen gemeente Hollands Kroon, dusdanig dat de behandelaars van gemeente Hollands Kroon vanuit hetzelfde systeem werken. Benoem en beschrijf daarbij minimaal vier aandachtspunten in relatie tot optimale samenwerking en/of betrouwbaarheid van gegevens. Besteed maximaal twee pagina's A4 aan de beantwoording van deze Wens.
- WS4 Geef middels een voorbeeldrapportage (separaat aan te leveren document, zie paragraaf 3.7.5) aan hoe u uw maandelijkse rapportageverplichting zult invullen, waarbij u bij voorkeur minimaal de volgende onderdelen opneemt:
- » overzicht van de totale aantallen meldingen bij Leverancier in die maand, uitgesplitst naar Incidenten, changes en informatieverzoeken;
 - » gebreken/incidenten dienen uitgesplitst te worden naar prioriteit en categorie;

- » wijzigingen/changes dienen uitgesplitst te worden naar een door u onderkende categorie, waarbij de geplande en gerealiseerde einddatum wordt gerapporteerd;
- » alle gebreken/incidenten met prioriteit 1 dienen van een aparte beschrijving voorzien te zijn waarin vermeld staat wat het probleem, de oorzaak en de aanpak geweest is, en welke maatregelen getroffen zijn om herhaling te voorkomen en op welk niveau dit proces wordt bewaakt;
- » rapportage over het uitgevoerde preventief onderhoud;
- » performance van de eHRM-oplossing, waarbij voor meldingen die niet aan het servicelevel voldoen de reden hiervan is aangegeven en voorgestelde maatregelen om herhaling te voorkomen;
- » beschikbaarheid van de verschillende componenten;
- » voorstellen voor aanpassingen in de infrastructuur en processen, bijvoorbeeld in het kader van het borgen of verbeteren van performance, informatieveiligheid, enzovoort;
- » pro-actieve voorstellen voor optimalisering in de meest brede zin (bijvoorbeeld, functioneel, etc.);

Voor de beantwoording van deze Wens geldt geen omvangsbeperking.

WS5 gemeente Hollands Kroon wenst het onderhoud/beheer t.b.v. het oplossen van storingen, incidenten en calamiteiten zo goed mogelijk te borgen. Beschrijf in een concept SLA op welke wijze u onderhoud en beheer levert voor de aangeboden integrale Bedrijfsvoeringsoplossing. Ga hierbij uit van de KPI's als verwoord in tabel 3 (paragraaf 2.6.4). De beoordeling van dit criterium geschiedt aan de hand van de door gemeente Hollands Kroon verwachte haalbaarheid van de (SMART) uitwerking van en motivatie bij genoemde aspecten in de SLA, zie tabel 8B. Voeg een exemplaar van een concept SLA als een separaat document, in een bestand bij uw Inschrijving toe (zie tabel in paragraaf 3.7.5).

Voor de beantwoording van deze Wens geldt geen omvangsbeperking.

Voor het onderdeel Wensen m.b.t. Service Level Agreement kunnen maximaal $5 \times 3 = 15$ Wens worden behaald (voor weging).

5.2.4 KANSENDOSSIER

Wij ontvangen graag een beschrijving van (**maximaal vier**) kansen die u voorziet in de Opdracht van gemeente Hollands Kroon. U wordt in dit kader in staat gesteld om een aantal 'extra's' aan te bieden. U toont bij het aanbieden van een kans toegevoegde waarde aan, waarbij u verder gaat dan de minimale eisen van de Opdracht. Kansen die los staan van de doelstellingen/baten of die eigenlijk onderdeel zouden moeten zijn van de Inschrijving om überhaupt de Opdracht succesvol te kunnen uitvoeren zijn geen echte kansen.

Indien een door u aangereikte kans het aanbieden van een beheersmaatregel betreft die geld kost of als u een risico overneemt dan dient u aan te geven wat de extra kosten zijn als u een beheersmaatregel treft of een risico overneemt. Kansen gaan

derhalve verder dan de vraagscope van de Opdracht. Uiteraard moeten de baten groter zijn dan de lasten, waarbij baten ook andere zaken dan geld kunnen betreffen. gemeente Hollands Kroon beoordeelt het Kansendossier maar is nooit verplicht een kans ('optie') af te nemen, het zijn extra's die gemeente Hollands Kroon wel of niet kan inkopen (dit betekent tevens dat de items geen onderdeel zijn van de te beoordelen prijsstelling). Aangeboden extra's vallen buiten de aangeboden prijs (P-score) en zijn dus meerwerk. Het gaat bij kansen om:

- alles waarmee de Inschrijver denkt zich te onderscheiden van andere Inschrijvers, voorbij de (directe) scope van de Opdracht;
- alle beheersmaatregelen die extra geld kosten en die naar mening van Inschrijver extra bijdragen aan het beter/sneller realiseren van projectdoelstellingen (en die daarom meer kosten dan de minimumoplossing);
- alle andere voorstellen die naar mening van Inschrijver extra bijdragen aan het realiseren van de projectdoelstellingen (en die meer kosten dan het minimum);
- het overnemen van risico's die volgens de Inschrijver eigenlijk bij gemeente Hollands Kroon horen (tegen lagere kosten dan wanneer gemeente Hollands Kroon dat risico zou dragen) waardoor de projectdoelstellingen beter kunnen worden gerealiseerd;
- items die voorbij de scope van de Opdracht zijn of voorbij de verwachting van gemeente Hollands Kroon (maar wel de projectdoelstelling raken).

BEOORDELING KANSENDOSIER

Voor het Kansendossier geldt onderstaand beoordelingskader.

Score	Betekenis
0	Het beoordelingsteam beoordeelt geen kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
1	Het beoordelingsteam beoordeelt één kans als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
2	Het beoordelingsteam beoordeelt twee kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
3	Het beoordelingsteam beoordeelt drie kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld
4	Het beoordelingsteam beoordeelt vier kansen als zijnde van toegevoegde waarde d.w.z. een waarde die verder gaat dan de minimale eisen die aan de Opdracht zijn gesteld

TABEL 6: BEOORDELING KANSENDOSIER

Voor het onderdeel Kansendossier kunnen maximaal 4 punten worden behaald (voor weging).

Nota bene (i): De Inschrijver kan maximaal vier genummerde kansen beschrijven. Bij overschrijding wordt het merendeel niet beoordeeld en het merendeel kan ook niet worden afgenomen door gemeente Hollands Kroon.

Nota bene (ii): als algemeen juridisch kader voor het kunnen afnemen van kansen geldt uitdrukkelijk het kader als gesteld in artikel 2.163g Aw.

5.2.5 DEMO

Naast de in te leveren kwaliteitsdocumenten dient een demo te worden uitgevoerd. De uitvoering van de demo maakt onderdeel uit van de gunningsprocedure. Tijdens de demo wordt door Inschrijver een proefopstelling ingericht op basis van een aantal de door gemeente Hollands Kroon verstrekte user cases.

De demo wordt bijgewoond door het beoordelingsteam en een vertegenwoordiging van de gebruikers van Hollands Kroon. De leden van het beoordelingsteam kunnen tijdens de uitvoering van de demo vragen stellen ter toetsing. Een user case beschrijft een gebeurtenis naar aanleiding waarvan een deelproces binnen de eHRM-oplossing in werking treedt. In de user cases worden de processtappen en/of opeenvolgende gebeurtenissen beschreven naar aanleiding van de gebeurtenis die plaatsvond en/of naar aanleiding van een voorafgaande processtap. De gebeurtenissen en/of processtappen worden in de eHRM-oplossing vastgelegd en/of uitgevoerd. In de user cases wordt dit per gebeurtenis of processtap aangegeven waarbij wordt aangegeven wat er werkend moet worden getoond.

De user cases en wijze van beoordeling van de demo's door het beoordelingsteam is verwoord in de tabellen in Bijlage 6.7. Kerncriterium hierbij is: de processtap is wel of niet werkend in de eHRM-oplossing getoond, rekening houdend met 'usability'. Er kunnen voor de demo maximaal 8 punten worden behaald (vóór weging, zie ook de tabellen 12 en 13). De inhoud van de use cases wordt door gemeente Hollands Kroon op 14 april 2025 onder de Inschrijvers verspreid. Daardoor zijn de Inschrijvers in de gelegenheid om tijdens de tweede informatieronde nog vragen hieromtrent te stellen.

Nota bene. De Inschrijver komt echter alleen voor deelname aan de demo in aanmerking:

- i. als hij op basis van de voorlopige berekening van de F-score (zie hierna, **inclusief** fictieve toekenning maximaal haalbare (gewogen) score op de demo) nog in aanmerking kan komen voor gunning van de Opdracht, **én**:
- ii. als hij op basis van de voorlopige berekening van de F-score (zie hierna, **exclusief** fictieve toekenning maximaal haalbare (gewogen) score op interviews) binnen de 'top-3' in de beoordeling is geëindigd.

5.3 DE PRIJS

Naast bovengenoemde kwaliteitsdocumenten wordt de Inschrijver gevraagd een all-in totaalprijs aan te bieden.

- De prijs omvat alle aspecten die minimaal benodigd zijn om de Opdracht en (project)doelstellingen te realiseren.
- De P-score is de totaalprijs berekend over 48 maanden.

De totaalprijs dient u in Bijlage 6.3 in vullen, getotaliseerd naar de eenmalige kosten en de periodieke kosten per twaalf maanden. Er wordt bij het invullen van tabellen onderscheid tussen eenmalige en periodieke kosten gemaakt. De ingevulde tabellen leiden tot de vaststelling van de P-score.

Tijdens de verificatiefase van de aanbestedingsprocedure zal met de voorlopig winnende Inschrijver een meer gedetailleerd Dossier Financiële Afspraken (DFA) worden opgesteld.

5.4 SCOREGRONDSLAG

gemeente Hollands Kroon hanteert bij deze aanbesteding het gunningscriterium 'vanuit economisch oogpunt meest voordelige Inschrijving/Inschrijving' (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Op basis van de kwaliteitsscore Q en de prijs P van de Inschrijvingen wordt per Inschrijver een totaalscore F bepaald. De Inschrijver met de laagst berekende F-score komt voor voorlopige gunning in aanmerking.

Bij de bepaling van de 'F-score' hanteert gemeente Hollands Kroon een Q-score voor de aangeboden functionaliteit (de scores op de kwaliteitsdocumenten) en een P-score voor de prijsstelling.

5.4.1 PRIJS (P-SCORE)

De beoordeling van de prijs geschiedt op basis van een beoordeling van de door Inschrijver gecalculeerde totale projectprijs exclusief BTW over de periode van 48 maanden (TCO) zoals opgenomen in Bijlage 6.3.

5.4.2 Q-SCORE

De Q-score bepaalt de kwaliteitsscore van de ingediende Inschrijving. De Q-score wordt bepaald door de beoordeling van:

- Oplossingsvoorstel
- Implementatieplan
- de Wensen m.b.t. de SLA
- Kansendossier
- Demo

Onderdelen met betrekking tot de Weging kwaliteit		Vindplaats
Oplossingsvoorstel	25%	5.2.1
Implementatieplan	30%	0
Wensen m.b.t. de SLA	20%	0
Kansendossier	10%	0
Demo	15%	5.2.5

TABEL 7: WEGINGSFACTOREN KWALITEIT

Deze onderdeelsscores worden tenslotte opgeteld tot een kwaliteitsscore Q. De laagst mogelijke score is nul en de hoogst mogelijke score bedraagt 100%, waarmee de werkelijk behaalde score wordt omgerekend naar een percentage van de maximaal

haalbare score. In onderstaande figuur is daartoe een rekenvoorbeeld weergegeven waarbij fictief de maximaal haalbare scores (voor weging) zijn toegekend.

Kwaliteitscriterium	Wegingsfactor	Maximaal haalbare score (vóór weging)	Maximaal haalbare score (na weging)
Oplossingsvoorstel	25%	42	38,25
Implementatieplan	30%	84	45,9
Wensen m.b.t. de SLA	20%	15	30,6
Kansendossier	10%	4	15,3
Demo	15%	8 ⁴	22,95
Totaal	100%		153

TABEL 8: REKENVOORBEELD WEGINGSFACTOREN

5.4.3 F-SCORE

Op basis van de totale kwaliteitscore Q en de totaalprijs P wordt tenslotte door onderstaande formule de totaalscore F bepaald: $F = P^a / Q^{(1-a)}$

- F = totaalscore
- Q = kwaliteitscore (%)
- a = 0,3
- P = totaalprijs

De score F representeert de voor kwaliteitsverschillen gecorrigeerde Inschrijvingsprijs, uitgaande van een zogeheten geometrische weging. Op basis van de F-score wordt de voorlopig winnende Inschrijver bepaald. De Inschrijver met de laagst berekende F-score komt voor (voorlopige) gunning van de Opdracht in aanmerking.

Rekenvoorbeeld (Excel-sheet)

A	B	C	D			
q-score	75,00%	80,00%	85,00%	90,00%	95,00%	1
p-score	€ 400.000,00	€ 350.000,00	€ 300.000,00	€ 500.000,00	€ 450.000,00	2
f1-score (lager=beter)	58,62395483	53,83409572	49,2655265	55,17231978	51,47036291	3

w aarbij: B3=(B2^0,3)/(B1^0,7), etc.

TABEL 9: REKENVOORBEELD F-SCORE

5.4.4 VERIFICATIE

De mededeling van gunningsbeslissing is onder voorbehoud van goedkeuring van de verificatiefase. Dat betekent dat met het bepalen van de voorlopig winnende Inschrijver de gunningsfase van de Opdracht nog niet is afgesloten. De Overeenkomst wordt nog niet definitief gegund. De voorlopig winnende Inschrijver gaat samen met gemeente Hollands Kroon de verificatiefase in. Deze fase neemt maximaal drie weken in beslag.

⁴ Tabel 11 kan worden aangevuld zodra Bijlage 6.7 beschikbaar komt. In de Nota van Inlichtingen, versie 1, d.d. 14 april 2025, zal de complete tabel worden gepubliceerd (de maximaal haalbare score (ongewogen) is afhankelijk van het aantal user cases dat zal worden gepubliceerd).

De doelstelling is het verkrijgen van een duidelijker beeld van de verwachtingen van beide partijen, het verduidelijken van prestatie-indicatoren en de meting ervan te operationaliseren en het komen tot een ondertekeningsgereed zijnde Overeenkomst, (gezamenlijke) Verwerkersovereenkomst en SLA.

Tijdens de verificatie zullen ook de lagere scores van de beoordeling worden besproken vanuit het uitgangspunt deze te verbeteren, al of niet door enige aanpassing door Inschrijver van aangeleverde teksten in de kwaliteitsdocumenten (zonder enige gevolgen voor de aangeboden prijsstelling in het Inschrijvingsformulier.

Ook zal worden bepaald of gemeente Hollands Kroon kansen zal afnemen.

Deze fase wordt afgesloten met de 'award meeting' waarbij we komen tot een definitieve gunning. Het eindproduct van de verificatiefase is de door Inschrijver opgestelde en door gemeente Hollands Kroon goed te keuren detail Oplossingsvoorstel, Implementatieplan en SLA, en een ondertekeningsgereed exemplaar van de overeenkomsten.

6

BIJLAGEN

6.1	Lichtblauwdruk Processen	42
6.2	Generieke Eisen en wensen	42
6.3	Inschrijvingmodel	42
6.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	42
6.5	Voorwaarden	42
6.6	Referentiesjabloon	42
6.7	User cases demo en beoordeling	43
6.8	Sjabloon Kansendossier	43
6.9	Klachtenprocedure	43

Bijlagen

6.1 LICHTBLAUWDRUK PROCESSEN

Separaat pdf-document

6.2 GENERIEKE EISEN EN WENSEN

Separaat Excel-document

6.3 INSCHRIJVINGMODEL

Separaat Word document

6.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Separaat pdf-document (zie TenderNed)

6.5 VOORWAARDEN

6.5.1 OVEREENKOMST

Separaat pdf document

6.5.2 (GEZAMENLIJKE) VERWERKERSOVEREENKOMST

Separaat pdf document

6.5.3 INKOOPVOORWAARDEN GIBIT2023

Separaat pdf document

6.6 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word document

6.7 USER CASES DEMO EN BEOORDELING

Separaat pdf-document. Dit document wordt op 14 april 2025 via TenderNed verstrekt in het kader van de publicatie van Nota van Inlichtingen, versie 1.

6.8 SJABLOON KANSENDOSSIER

Separaat Word document

6.9 KLACHTENPROCEDURE

Een ondernemer kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een Klacht middels een gerechtelijke procedure aanhangig te maken bij de bevoegde rechter geldt onverkort. Indien een ondernemer zowel een klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

Een ingediende klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil. De aanbestedende dienst kan evenwel besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

Proces klachtenmeldpunt

Definities

Aanbestedingsdeskundige: een onafhankelijke deskundige die namens het KMA een Klacht vertrouwelijk in behandeling neemt en daarover adviseert.

Klacht: een tijdige en gemotiveerde uiting van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter inzake onderhavige aanbesteding of een onderdeel daarvan.

KMA: Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Conducto B.V.

Ondernemer: geïnteresseerde ondernemers, (potentiële) Inschrijvers en gegadigden, onderaannemers (Subcontractors) van (potentiële) Inschrijvers en gegadigden, brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra van Ondernemers die belang hebben bij de verwerving van onderhavige overheidsopdracht.

Klachten in het kader van onderhavige aanbesteding kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend bij het KMA. Voorwaarden voor het indienen van een Klacht De Ondernemer verstrekt alle informatie die gevraagd wordt in het digitale klachtenformulier van het KMA, waaronder:

- de naam en de contactgegevens (adres, telefoon en email) van het bedrijf van de Ondernemer en van de contactpersoon die namens de Ondernemer de Klacht indient;
- de naam en het kenmerk/referentienummer van de aanbesteding;
- een duidelijke beschrijving van de Klacht, het vraagnummer van de nota van inlichtingen waarin de Klacht eventueel in eerste instantie is gemeld én een voorstel voor een oplossing;
- geüploade documenten die relevant (kunnen) zijn voor de inhoudelijke beoordeling van de Klacht waaronder in ieder geval het aanbestedingsdocument en de nota van inlichtingen;
- voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht De Klacht is ontvankelijk en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- de Klacht voldoet aan alle hierboven genoemden voorwaarden voor het indienen van een Klacht;
- de Klacht heeft betrekking op onderhavige aanbesteding;
- de Klacht is tijdig gedaan, d.w.z. binnen de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de nota van inlichtingen indien de Klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest doch in ieder geval uiterlijk binnen de looptijd van onderhavige aanbestedingsprocedure;
- het onderwerp van de Klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van aanbestedende dienst in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige aanbesteding;
- de Klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid;
- indien de Klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie hoofdaannemer (inschrijver)-onderaannemer;
- indien de Klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij Nota van Inlichtingen dan wel anderszins, toont de Ondernemer aan dat de reactie van aanbestedende dienst niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de Ondernemer.
- de Klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige behoudt zich het recht voor om de Klacht niet-ontvankelijk te verklaren indien naar zijn/haar oordeel op objectieve gronden kan worden vastgesteld dat de Ondernemer oneigenlijk gebruik dan wel misbruik maakt van de klachtenregeling. De Aanbestedingsdeskundige kan in een dergelijke situatie aanbestedende dienst adviseren een klacht over de betreffende Ondernemer in te dienen bij de Ondernemer zelf en vervolgens bij de Commissie van Aanbestedingsexperts in Den Haag.

De klachtprocedure

De klachtprocedure verloopt in de volgende stappen:

- 1 De Ondernemer dient zijn Klacht in bij het KMA.
- 2 Het KMA bevestigt per omgaande de ontvangst van de Klacht aan de Ondernemer en aan aanbestedende dienst
- 3 In overleg met de aanbestedende dienst waartegen de klacht is gericht behandelt de aanbestedende dienst waar mogelijk de klacht op informele wijze, behalve als volstrekt helder is dat een informele behandeling niet tot resultaten leidt. Indien de klacht op informele wijze afgehandeld kan worden stopt deze klachtprocedure.
- 4 De Klacht wordt in behandeling genomen door één van de Aanbestedingsdeskundigen van het KMA. Een Aanbestedingsdeskundige neemt alleen de Klacht in behandeling indien hij/zij garant staat voor zijn/haar onafhankelijkheid in relatie tot aanbestedende dienst, de aanbesteding en de Ondernemer die de Klacht heeft ingediend.
- 5 De Aanbestedingsdeskundige beoordeelt of de Klacht ontvankelijk is. Indien de niet-ontvankelijkheid hersteld kan worden zal de Ondernemer hiertoe via het KMA in de gelegenheid worden gesteld. Indien de niet-ontvankelijkheid niet hersteld kan worden dan bericht de Aanbestedingsdeskundige aanbestedende dienst hierover

zo spoedig als mogelijk via het KMA. Het bepaalde in stap 6 is vervolgens van toepassing.

- 6 Indien de Klacht ontvankelijk is en de informele behandeling door de aanbestedende dienst niet mogelijk is of niet tot resultaat heeft geleid wordt deze voortvarend en binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf het moment van ontvangst van de Klacht, inhoudelijk beoordeeld door de Aanbestedingsdeskundige. Slechts bij uitzondering en afhankelijk van de aard en de omvang van de Klacht kan de behandeltermijn langer zijn dan 5 werkdagen. Klager en aanbestedende dienst worden daarover geïnformeerd. Voor eventuele aanvullende gegevens die de Aanbestedingsdeskundige nodig heeft zal hij/zij rechtstreeks contact opnemen met de Ondernemer en/of aanbestedende dienst. Eventueel kan de behandelende Aanbestedingsdeskundige een tweede Aanbestedingsdeskundige inschakelen voor een second opinion. De behandeling van de Klacht resulteert in een gemotiveerd doch niet bindend advies van de Aanbestedingsdeskundige aan aanbestedende dienst. Het advies bevat de naam en contactgegevens van de Aanbestedingsdeskundige die de Klacht heeft behandeld en voor zover van toepassing de naam van de tweede Aanbestedingsdeskundige die een second opinion heeft gegeven.
- 7 Via het KMA wordt het advies van de Aanbestedingsdeskundige naar aanbestedende dienst gestuurd.
- 8 Op basis van het advies van de Aanbestedingsdeskundige neemt de aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk een beslissing over de Klacht welke luidt: - de klacht is terecht; of - de klacht is niet terecht; of - de klacht is gedeeltelijk terecht. Elke beslissing van de Klacht wordt behoorlijk gemotiveerd. Tevens geeft aanbestedende dienst aan welke conclusie hij uit de Klacht heeft getrokken en welke corrigerende maatregelen hij eventueel treft. Aanbestedende dienst maakt zelf haar beslissing op de Klacht bekend aan de Ondernemer.
- 9 Indien de beslissing op de Klacht leidt tot corrigerende maatregelen inzake onderhavige aanbesteding dan deelt aanbestedende dienst dit niet alleen zo spoedig mogelijk mee aan de Ondernemer die de Klacht heeft ingediend maar aan alle (potentieel) gegadigden of (potentiële) inschrijvers en wel op zodanige wijze dat daarmee het gelijkheidsbeginsel in acht wordt genomen.
- 10 Indien aanbestedende dienst niet binnen een redelijke termijn een beslissing heeft genomen of wanneer de Ondernemer het niet eens is met de beslissing van aanbestedende dienst dan kan de Ondernemer de Klacht voorleggen aan de Commissie van aanbestedingsexperts in Den Haag. De procedure die hiervoor geldt valt buiten onderhavige klachtenregeling. Daarnaast staat het Ondernemer vrij om een zaak aanhangig te maken bij de rechtbank in het arrondissement van aanbestedende dienst.