

Uitnodiging tot inschrijving

Europese aanbesteding

Ontwikkeling en beheer van Microsoft Dynamics

Openbare procedure



Auteur: Pro Mereor, opsteller: Jos Plattel

Datum: 27 maart 2025

Projectnummer: TN: 518141/ 1362

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

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	3
INLEIDING	4
1 EUROPESE AANBESTEDING	5
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	5
1.3 OVEREENKOMST	5
1.4 TIJDSPLANNING.....	6
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	7
2.1 COMMUNICATIE.....	7
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	7
2.3 INSCHRIJVINGSEISEN	8
2.4 VOORWAARDEN.....	9
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	11
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	12
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	16
4.1 BEOORDELINGSTEAM	16
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE	16
5 UITSLUITINGSGRONDEN	18
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	19
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	19
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	19
7 PROGRAMMA VAN EISEN	22
8 GUNNINGCRITERIA	24
8.1 WEGINGSFACTOREN	24
8.2 PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	24
8.3 PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	25
8.4 PUNTENTOEEKENNINGEN EN SCOREBEREKENINGEN	32
8.5 BEREKENING EINDSCORE	33
9 OVERZICHT ANNEXEN.....	34
CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	35

Definities

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

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Nederlands Vlaamse Accreditatie Organisatie (hierna: NVAO).
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze uitnodiging tot inschrijving en de nota('s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze aanbesteding.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding Ontwikkeling en beheer van Microsoft Dynamics. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

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

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

De Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) is een zelfstandig bestuursorgaan dat voor de Nederlandse en Vlaamse overheden de kwaliteit van het hoger onderwijs borgt. Daarvoor accrediteert zij bestaande en nieuwe opleidingen en beoordeelt de kwaliteitszorg van instellingen in het hoger onderwijs. De organisatie kent verschillende juridisch-administratieve processen die noodzakelijk zijn voor een goede en transparante besluitvorming. Deze processen worden ondersteund door Dynamics die ook gekoppeld is aan een website, waarop de NVAO de besluiten publiceert. De NVAO is een organisatie van beperkte omvang, kleiner dan 60 personen. Deze aanbesteding heeft betrekking op de Nederlandse afdeling, inclusief de daarbij behorende medewerkers van de afdeling Ondersteuning.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Doel

De NVAO beoogt met deze aanbesteding te komen tot een dienstverleningsovereenkomst met één Leverancier aangaande de outsourcing van de dienstverlening van de ontwikkeling en beheer van Microsoft Dynamics 365 (hierna: MS Dynamics of Dynamics) ten behoeve van de NVAO. Dit geschiedt conform scope, eisen en randvoorwaarden zoals beschreven in dit document en Bijlagen.

Looptijd

Middels deze aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst één (1) Inschrijver te selecteren en contracteren voor de genoemde dienstverlening gedurende een initiële periode van 3 jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van 7 keer 1 jaar.

Omvang opdracht

De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een historische, indicatieve jaarlijkse opdrachtwaarde van € 150.000,00 hetgeen resulteert in een opdrachtwaarde van € 1.500.000,00, excl. BTW.

Omzetverdeling:

- Ontwikkeling: 20%
- Beheer en onderhoud: 80%

1.3 Overeenkomst

Met de winnende Inschrijver wordt een Dienstverleningsovereenkomst overeengekomen conform de voorwaarden van de ARBIT-2022 Rijks Inkoopvoorwaarden. Met de Opdrachtnemer zal bij contractering ook een

Service Level Agreement (SLA), een Dossier Financiële Afspraken (DFA), een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en een verwerkersovereenkomst worden gesloten. Deze wordt bij de Overeenkomst gevoegd.

1.4 Tijdsplanning

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

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	31 maart 2025
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	14 april 2025, 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	28 april 2025
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	5 mei 2025 , 12.00 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	10 mei 2025
Binnenkomst Inschrijvingen	26 mei 2025, 12.00 uur
Uitnodiging interactieve fase	25 juni 2025
Interactieve fase	1 jul 2025 (nadere indeling volgt pas op 25 juni 2025)
Mededeling gunningsbeslissing	7 juli, 2025
Verificatie	Week 28 en 29 2025
Gunning	28 juli, 2025
Start voorbereidende werkzaamheden	1 september 2025
Start leveringen	1 januari 2026

2 Procedurevoorschriften

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

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer H.J Plattel van Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

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

2.2 Nota van Inlichtingen

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

Instructie indienen vragen:

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

Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen. Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

2.3 Inschrijvingseisen

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende vormvereisten:

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

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

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende inschrijvingseisen:

1. De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
2. Inschrijver voor de uitwerking(en) van paragraaf 8.3, programma van wensen kwaliteit van deze uitnodiging tot inschrijving, die Inschrijver heeft opgenomen als onderdeel van de Inschrijving, de eventuele kosten daarvoor heeft verdisconteerd in Annex III Prijzenblad, tenzij anders aangegeven in de betreffende kwaliteitswens. Na de aanbesteding, is de Inschrijving alsmede de uitwerking(en) in het kader van paragraaf 8.3, programma van wensen kwaliteit van deze uitnodiging tot inschrijving, volledig en integraal onderdeel van de Overeenkomst.
3. De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
4. De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
5. Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
6. Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

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

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

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

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

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

Let op:

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

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

3 Beschrijving van opdracht

Algemeen

Binnen de NVAO wordt momenteel naar tevredenheid gebruik gemaakt van MS Dynamics als kernplatform voor de ondersteuning van verschillende bedrijfsprocessen. Eind 2021 is de ontwikkeling van de Dynamics omgeving zoals deze nu wordt gebruikt gestart. De werkprocessen zijn al grotendeels ingericht en met deze aanbesteding beoogt de NVAO het beheer en onderhoud onder te brengen bij een geschikte partij. Daarnaast bestaat er ruimte om de werkprocessen te optimaliseren en eventuele toekomstige mutaties in de processen vorm te geven binnen Dynamics middels verdere ontwikkeling van het systeem.

Met deze aanbesteding beoogt de NVAO de verdere optimalisatie van haar primaire processen en de integratie ervan binnen het MS Dynamics platform. Ook het CDHO, die op verzoek van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur, en Wetenschap (OCW) is ondergebracht bij het NVAO, gaat gebruik maken van het MS Dynamics systeem. Dit valt buiten de scope van deze aanbesteding. De keuze voor dit platform biedt CDHO en NVAO de mogelijkheid om de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Door het bundelen van processen op één geïntegreerd platform, kan efficiënter worden gewerkt en kunnen gegevens beter worden gedeeld tussen afdelingen en teams. Dit draagt bij aan het creëren van een gestroomlijnde en efficiënte bedrijfsvoering voor beide organisaties.

Daarnaast speelt innovatie een belangrijke rol in de besluitvorming. Door de samenwerking met een gespecialiseerde leverancier die uitgebreide expertise biedt binnen het Microsoft Dynamics-platform, krijgt de NVAO-toegang tot nieuwe technologische ontwikkelingen en best practices. Deze expertise zorgt ervoor dat de organisatie niet alleen continuïteit kan garanderen, maar ook flexibel kan inspelen op toekomstige behoeften en veranderingen. Dit zorgt voor een duurzaam partnerschap waarin innovatie en kwaliteit een pilaar vormen voor deze samenwerking.

Met deze uitbesteding streeft de NVAO ernaar haar eigen organisatie te versterken door gebruik te maken van de technologische mogelijkheden en de expertise van een ervaren leverancier, waardoor efficiëntere processen, betere dienstverlening en toekomstbestendige oplossingen worden gerealiseerd.

De NVAO verzoekt Leverancier om MS Dynamics te beheren en door te ontwikkelen zodat de toepassing gebruikt kan blijven worden ter ondersteuning van het primaire proces. Het beheer en de doorontwikkeling van Dynamics voor **de CDHO** valt buiten de scope van deze opdracht. Onderhavige Opdracht is uitsluitend gericht op de MS Dynamics omgeving voor de NVAO. Deze omgeving moet volledig gescheiden zijn van de MS Dynamics omgeving van de NVAO. De MS Dynamics licenties voor de gebruikers zijn aangeschaft via SURF. De (aanschaf van) licenties maken dus geen onderdeel uit van deze Opdracht.

Gewenste situatie

De NVAO zoekt een betrouwbare partner ten behoeve van het beheer en onderhoud van het MS Dynamics systeem. Ook wil de NVAO dat eventuele nieuwe functionaliteiten en veranderingen binnen het werkproces door de leverancier vormgegeven kunnen binnen MS Dynamics. Het doel is om het geïntegreerd systeem te waarborgen dat naadloos aansluit bij de reeds bestaande Microsoft 365-omgeving, waarbij Dynamics het hart vormt van de operationele activiteiten van de organisatie.

Onderverdeling activiteiten van de opdracht:

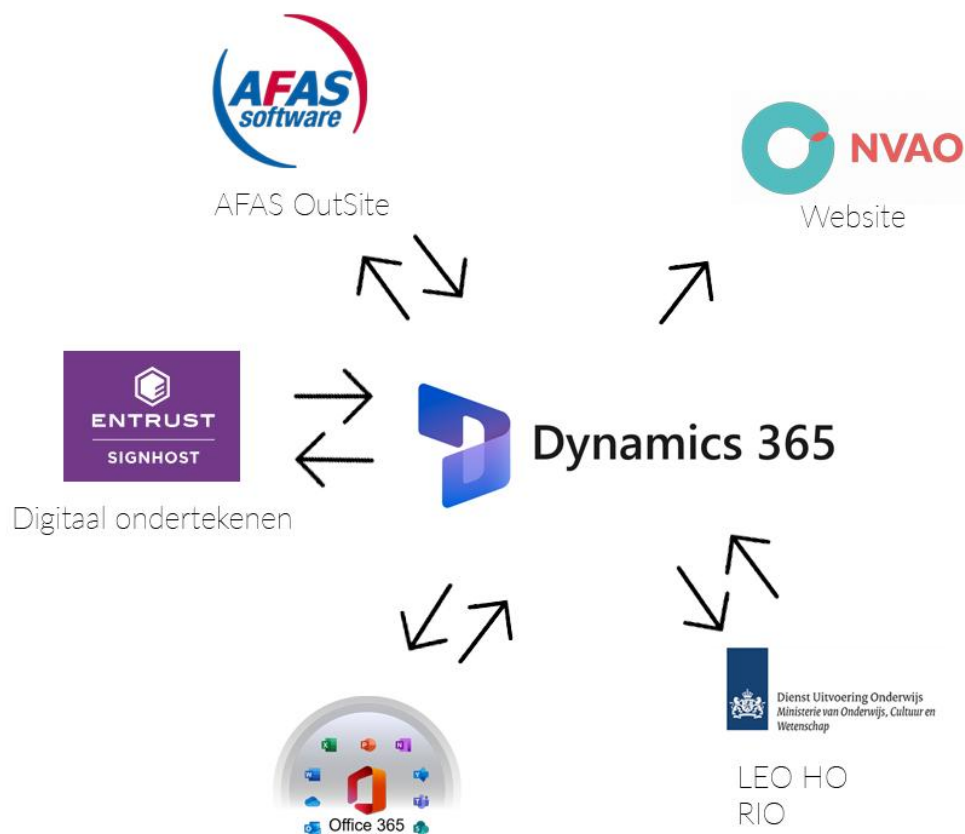
1. Beheer en onderhoud
2. Ontwikkeling

Projectdoelstellingen

1. Gebruikersgemak en tevredenheid
2. Hoge mate van digitalisering van bedrijfsprocessen
3. Adequate beveiliging omtrent ICT-processen, toegang en data en privacy (AVG)
4. Efficiency- en effectiviteitsverbetering werkprocessen
5. Voortdurend gebruikmaken van nieuwe technologie in ontwikkeling, gebruik en data uitwisseling
6. Schaalbaar systeem in de tijd, gebruikers, capaciteit, administraties, functionaliteit
7. Optimale informatievoorziening, inclusief mogelijkheden voor gegevensuitwisseling met andere systemen
8. Voortdurende ontwikkeling en verbeterde functionaliteit van het informatiesysteem

Concrete voorbeeld van een nieuw project: Automatisch laten inlezen in Dynamics van Panelleden met bijbehorende expertises o.b.v. een standaarddocument

Aanbieden een Annex met ICT-infrastructuur



Minimale eisen aan de dienstverlening

1. Het in te zetten personeel van Inschrijver beschikt over de juiste en relevante certificeringen.
2. Inschrijver ontwikkelt alleen in een ontwikkelomgeving. Deze is niet direct toegankelijk voor NVAO.
3. In de live situatie beschikt NVAO over de volgende omgevingen (NVAO kan de T en A omgeving naar behoefte 'uit' zetten)
 - a) Productie
 - b) Acceptatie
 - c) Test

4. Alle omgevingen, behalve de Productie, beschikken over data die niet 'echt' zijn. Dit houdt in dat er in andere omgevingen fictieve, dan wel geanonimiseerde, data worden gebruikt voor bijvoorbeeld technical review, test en acceptatiewerkzaamheden.
5. Inschrijver heeft geen toegang tot de productieomgeving met het Named account waarop zij ook ontwikkelen.
6. Leverancier heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen zodat gegevens niet verloren gaan of onrechtmatig worden gebruikt
7. Leverancier conformeert zich aan de NIS2 en BIO
8. Trainingen worden door de leverancier verzorgd in het Nederlands en ondersteund met Nederlandstalig trainingsmateriaal. Dit betreft alle trainingen waaronder aan: Functioneel beheer, Key users, Eindgebruikers

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

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

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

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

Fase 2: Controle Annex II Overige formulieren

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

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

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, indien bij de controle of op enig moment tijdens de aanbestedingsprocedure, wordt vastgesteld dat:

- Inschrijver niet voldoet aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen en/of niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere eisen in het programma van eisen;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is toegevoegd aan de Inschrijving;
- Annex VIII Ondertekeningspagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is toegevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

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

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

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

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

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c). Aanvullend worden alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van kwaliteit (fase 5a) -op iedere kwaliteitswens- een minimale puntentoekenning hebben behaald van 80 punten uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c).

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

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

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

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

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

5 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op TenderNed te voorzien van de benodigde informatie, te ondertekenen en in te dienen als onderdeel van de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', voorziet deze van de gevraagde informatie, ondertekent deze rechtsgeldig en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe onder het tabblad 'Overige documenten'.

Gedragsverklaring Aanbesteden

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

6 Geschiktheidseisen

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

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevulde Annex VI Referentieblad (zie 2a);
- Een ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Instructie indienen geschiktheidseisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad en een volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument, toe aan de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voeg het ingevulde Annex VI Referentieblad. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan ingevuld worden binnen TenderNed en worden toegevoegd aan de Inschrijving.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

Bewijs van Inschrijving Handelsregister

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

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

b. Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimaal een dekking (verzekerd bedrag) van € 1.000.000,00 per gebeurtenis. De uitkering van deze verzekering is beperkt tot de hoogte van de dekking (verzekerd bedrag) en maximaal twee gebeurtenissen per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen en/of de voorwaarden te veranderen.

Uitsluitend de geselecteerde Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de verzekering en dekking wordt vermeld.

2) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

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

1. Minimale opdrachtwaarde van 360.000 (gebaseerd op een looptijd van drie (3) jaar).
2. Inschrijver heeft in het beheer en onderhoudsdiensten voorzien van Microsoft Dynamics 365 gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 3 jaren (36 maanden).
3. Inschrijver heeft naar tevredenheid van de klant Microsoft Dynamics 365 geïmplementeerd in een(semi-)overheidsorganisatie.
4. Inschrijver heeft naar tevredenheid van de klant één of meerdere verbeteringen c.q. doorontwikkelingen gerealiseerd waarbij dit o.a. bestond uit het inventariseren van de bedrijfsprocessen, adviseren, begeleiden van de transitie van aanpassingen en configureren van Dynamics 365

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

b. Personeel en opleiding

Aanbestedende dienst beschikt over gecertificeerd personeel dat toegerust is op haar specifieke taken.

Inschrijver wenst dit te beoordelen op basis van een overzicht en een opleidingsplan dat Inschrijver overlegt .

Uitsluitend de geselecteerde Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een opleidingsplan.

c. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen. Leverancier conformeert zich aan de NIS2 en BIO2.

De winnende Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig certificaat (ISO 27001 en ISAE 3402 type 2) of gelijkwaardig.

7 Programma van Eisen

Tabel 3

Nr.	Eis
P.E. 1.	De prijzen ten aanzien van diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst 1 januari 2025, worden gewijzigd op basis van de jaarmutatie van de DPI-index: Dienstenprijzen, commerciële dienstverlening en transport 2015=100. Prijsindexnavigatie: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760NED. Indexeringsvoorstellen dienen uiterlijk één maand na bekendmaking van het aangepaste indexcijfer door Inschrijver te worden ingediend bij Aanbestedende dienst.
P.E. 2.	Prijswijzigingen buiten de indexeringsregeling in P.E. 1 zijn niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver.
P.E. 3.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 4.	De inkoopvoorwaarden en verwerkersovereenkomst van Aanbestedende dienst in Annex V Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
P.E. 5.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 6.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de 'COVID-19 crisis') leiden tot: 1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
P.E. 7.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
P.E. 8.	Inschrijver stuurt facturen digitaal in PDF (PDF/A) (doorzoekbaar) of in XML (UBL)naar:

Nr.	Eis
	facturen@nvao.net. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke (papieren) facturen worden niet in behandeling genomen. Inschrijver vermeldt per bestelling op de factuur minimaal: • Budgetkenmerk Aanbestedende dienst; • Naam besteller Aanbestedende dienst; • Besteleenheid, organisatie, afdeling en/of team; • Het afleveradres; • Contractnummer, projectnummer en/of projectomschrijving van de Aanbestedende dienst; • Verplichtingenummer en/of factuurkenmerk van de Aanbestedende dienst; • De daadwerkelijk geleverde leveringen en diensten; • De datum bestelling en datum van levering; • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer (indien van toepassing); • IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 4

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Maximale score
Prijs			30	
	Prijswens 1	10	30	300
Kwaliteit			70	
	Kwaliteitswens 1	10	25	250
	Kwaliteitswens 2	10	15	150
	Kwaliteitswens 3	10	5	50
	Kwaliteitswens 4	10	25	250
Totaal			100	1.000

8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 5

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de ingediende inschrijfprijs.

Instructie indienen prijswens(en):

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

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

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 5

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op: 1. een implementatieplan bij nieuw ontwikkelde functionaliteit 2. plan omtrent onderhoud en beheer Inschrijver dient hiervoor een plan in. Onderwerpen 1. Planning en fasering: Een overzichtelijke tijdlijn met mijlpalen waarin wordt aangegeven welke activiteiten in welke fases worden uitgevoerd, met een duidelijke planning van start tot volledige ingebruikname. De tijdlijn moet zowel "happy flows" als mogelijke knelpunten beschrijven, inclusief risico's, verstoringen en vertragingen. Voor elk probleemsценario dienen maatregelen en oplossingen te worden opgenomen, zodat een volledig beeld ontstaat van zowel het ideale als het problematische verloop van het project. 2. Middelen en resources: Een beschrijving van de benodigde personele inzet, taakverdeling, materialen en andere middelen - aan de kant van de NVAO en Inschrijver - die vereist zijn voor de uitvoering van het project. Dit omvat de inzet van projectteams, externe partijen en technische ondersteuning. a. Risicoanalyse en beheersmaatregelen: Identificatie van mogelijke risico's tijdens de implementatie en de maatregelen die worden genomen om deze te beheersen of te mitigeren. 3. Testfase en validatie: Aandacht voor het testen van de implementatie en de testfases tijdens de doorontwikkeling en hoe het succes van de uitvoering wordt gemeten en geverifieerd voordat de volledige livegang plaatsvindt. Specifieke Beoordelingscriteria Implementatieplan: Inschrijvers dienen een duidelijk, realistisch en uitvoerbaar plan in te dienen. Dit plan wordt beoordeeld op: 1. Realiteitszin: De haalbaarheid van het voorgestelde plan binnen de gestelde tijd en middelen.

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	2. Volledigheid: De mate waarin alle relevante aspecten van de implementatie en exit zijn behandeld. 3. Risicomanagement: De identificatie van risico's en de voorgestelde maatregelen om deze effectief te beheersen. 4. Continuïteitsborging: De mate waarin de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft tijdens en na de implementatie en exit. Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kافت, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op haar Service Level Agreement (SLA), een Dossier Financiële Afspaken (DFA), een Dossier Afspaken en Procedures (DAP). Inschrijver dient hiervoor een plan in. De volgende onderwerpen komen minimaal aan de orde in de SLA: 1. Gegarandeerde beschikbaarheid ondersteuning; 2. Borging i.g.v. calamiteiten; 3. Incidentafhandeling; 4. Prioritering; 5. Respons- en hersteltijden. 6. Escalatieprocedure; 7. Service windows en onderhoud; 8. Gegarandeerde KPI's en meting daarvan; 9. Communicatie; 10. Rapportage en evaluatie De volgende onderwerpen komen minimaal aan de orde in het Dossier Financiële Afspaken (DFA) 1. Tarieven, wijzigingen 2. Indexatie 3. Belastingen 4. Facturering 5. Betaling 6. Communicatie, rapportage

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	De volgende onderwerpen komen minimaal aan de orde in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). 1. Dienstverlening 2. Projectmanagement 3. Processen 4. Escalatie 5. Back up 6. Communicatie, rapportage en overleg Inschrijver dient tevens de ingevulde Annex XI Minimale SLA criteria bij de Inschrijving toe te voegen. Dit onderdeel wordt mede beoordeeld. Maximaal tien (10) A4's exclusief ingevulde Annex XI exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave; lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,5. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een exitplan. Onderwerpen exitplan 1. Gefaseerde afbouw: Een plan waarin wordt beschreven hoe de dienstverlening in stappen wordt afgebouwd om verstoringen te minimaliseren. 2. Kennisoverdracht: Aandacht voor de overdracht van kennis, documentatie en systemen naar de aanbestedende dienst of een opvolgende partij, zodat deze zonder problemen de dienstverlening kan overnemen. 3. Continuïteitsborging: Maatregelen die ervoor zorgen dat de continuïteit van de bedrijfsvoering gewaarborgd blijft tijdens en na de beëindiging van het contract. 4. Exit-tijdslijn: Een overzichtelijke tijdslijn voor de exitfase, met duidelijke mijlpalen en verantwoordelijkheden. 5. Afhandeling van contractuele verplichtingen: Een plan voor het correct afhandelen van alle verplichtingen, zoals het retourneren van eigendommen, het opzeggen van licenties en het afronden van openstaande betalingen.

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	Specifieke Beoordelingscriteria exitplan: Inschrijvers dienen een duidelijk, realistisch en uitvoerbaar exitplan te presenteren. Dit plan wordt beoordeeld op: 1. Realiteitszin: De haalbaarheid van het voorgestelde plan binnen de gestelde tijd en middelen. 2. Volledigheid: De mate waarin alle relevante aspecten van de implementatie en exit zijn behandeld. 3. Risicomanagement: De identificatie van risico's en de voorgestelde maatregelen om deze effectief te beheersen. 4. Continuïteitsborging: De mate waarin de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft tijdens en na de implementatie en exit. Maximaal twee (2) A4's exclusief ingevulde Annex XI exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave; lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,5. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.
Kwaliteitswens 4.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen tijdens een gezamenlijk Interview (ongeveer 1 uur). Inschrijver dient sleutelfunctionarissen te presenteren die daadwerkelijk worden ingezet bij de aangeboden dienstverlening. Inschrijver stuurt de C.V. 's van de sleutelfunctionarissen mee met de inschrijving alsmede de cv's van de vervangers. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver de volgende functionarissen beschikbaar te stellen: • Projectmanager • Applicatiespecialist: gecertificeerd sr. engineer

Instructie indienen kwaliteitswens(en):

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

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording in een pdf per wens en dient deze middels TenderNed in;
- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekenning van 0,00 punten- te gebruiken.

Beoordeling Programma van wensen – Kwaliteit (wens 1, 2 en 3)

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

De beoordeling van de volledigheid geschiedt als volgt:

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

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

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

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

Beoordeling Programma van wensen – Kwaliteit (wens 4)

Er wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de te realiseren projectdoelstelling(en) van de Aanbestedende dienst.

Beoordelingsbijeenkomst

In een beoordelingsbijeenkomst worden alle puntentoekenningen verzameld en in consensus gezamenlijk een definitieve puntentoekenning vastgesteld.

Tabel 6

Puntentoe kenning	Omschrijving en motivatie (wens 1, 2 en 3)	Omschrijving en motivatie (wens 4)
10	Inschrijver werkt meer dan de gevraagde aspecten uit en voorziet alle aspecten van een voor de Aanbestedende dienst overtreffende relevante inhoudelijke onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft een overtreffende invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een overtuigende toelichting (met bewijs) waarin wordt beargumenteerd en onderbouwd dat de door de inschrijver aangeboden dienstverlening aantoonbare en aanvullende mogelijkheden biedt die zeker meerwaarde opleveren ten opzichte van de doelstellingen.
9	Inschrijver werkt alle gevraagde aspecten uit en voorziet de aspecten van een voor de Aanbestedende dienst relevante inhoudelijke onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft overtuigende invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een toelichting met onderbouwing waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt een overtuigende meerwaarde opleveren bij het realiseren van de doelstellingen.
8	Inschrijver werkt 90-100% van de gevraagde aspecten uit en voorziet de aspecten van een voor de Aanbestedende dienst relevante of ruim voldoende inhoudelijke onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst minder relevante inhoudelijke onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een toelichting waaruit voor blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt een meerwaarde opleveren bij het realiseren van de doelstellingen.
7	Inschrijver werkt 80-90% van de gevraagde aspecten uit en voorziet de aspecten van een voor de Aanbestedende dienst relevante of voldoende inhoudelijke onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst minder voldoende inhoudelijke onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een toelichting waaruit voor blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt een gedeeltelijke of voldoende meerwaarde opleveren bij het realiseren van de doelstellingen.

6	Inschrijver werkt minimaal 60-80% van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante of voldoende onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst minder voldoende inhoudelijke onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft voldoende invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een toelichting waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt een gedeeltelijke of voldoende meerwaarde kan/kunnen opleveren bij het realiseren van de doelstellingen.
5	Inschrijver werkt minimaal 40-60% van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst matige tot voldoende onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst matig tot voldoende inhoudelijke onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft matige tot voldoende invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en inschrijver geeft hierbij een toelichting waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt een matige meerwaarde kan/kunnen opleveren bij het realiseren van de doelstellingen.
4	Inschrijver werkt minimaal 20-40 % van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst matig tot onvoldoende inhoudelijke onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft beperkte invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en/of inschrijver geeft hierbij een beperkte toelichting waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt een matige tot onvoldoende meerwaarde kan/kunnen opleveren bij het realiseren van de doelstellingen.
3	Inschrijver werkt minimaal 0-20 % van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst onvoldoende inhoudelijke onderbouwing.	De uitwerking van de Inschrijver geeft zeer beperkte invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en/of inschrijver geeft hierbij een beperkte toelichting waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt een onvoldoende meerwaarde kan/kunnen opleveren bij het realiseren van de doelstellingen.
2	Inschrijver werkt minimaal 0-10% van alle gevraagde aspecten uit en voorziet deze van een	De uitwerking van de Inschrijver geeft geen tot zeer beperkte invulling aan de vraagstelling in het gunningscriterium en/of inschrijver geeft hierbij een

	voor de Aanbestedende dienst relevante onderbouwing. Overige aspecten worden niet uitgewerkt en/of voorzien van een voor de Aanbestedende dienst zeer onvoldoende inhoudelijke onderbouwing.	beperkte toelichting waaruit blijkt dat de door inschrijver aangeboden dienstverlening dan wel de mogelijkheden die inschrijver biedt een zeer onvoldoende meerwaarde kan/kunnen opleveren bij het realiseren van de doelstellingen.
1	Geen uitwerking.	Geen uitwerking.

8.4 Puntentoekenningen en scoreberekeningen

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

Puntentoekenning

De prijsindieningen zijn als volgt:

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

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning = $10,00 * (1 - (\text{totaalprijs Inschrijver} - \text{laagste totaalprijs}) / \text{laagste totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $10,00 * (1 - (181.199,75 - 181.199,75) / 181.199,75) = 10,00$ punten
- Inschrijver Y: $10,00 * (1 - (302.121,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 3,33$ punten
- Inschrijver Z: $10,00 * (1 - (231.175,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 7,24$ punten

Scoreberekening

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

- Inschrijver X: $10,00 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$
- Inschrijver Y: $3,33 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$
- Inschrijver Z: $7,24 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$

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

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

Kwaliteit

Inschrijvers stellen een uitwerking op voor kwaliteitswens 1. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor de uitwerkingen van de kwaliteitswens:

- Inschrijver X: 10 punten
- Inschrijver Y: 6 punten
- Inschrijver Z: 8 punten

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

- Inschrijver X: 10 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 6 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 8 punten * subwegingsfactor = score

Eindscore

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

8.5 Berekening eindscore

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

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept)overeenkomst
Annex VA:	Inkoopvoorwaarden: ARBIT 2022
Annex VB:	Modelbijlagen+1-4+bij+model+verwerkersovereenkomst+4.0
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Ondertekeningspagina
Annex IX:	Minimale SLA criteria

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 7

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