

Inschrijvingsleidraad

Applicatie Management

12 november 2024

Kenmerk 2024-IPM-237

Versie 1.0

Definitief

bronversie Format A-104 - v20240104



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de opdracht	4
1.1.1	Doelstelling van het applicatie management platform	4
1.1.2	Huidige situatie	4
1.1.3	Toekomstvisie	5
1.1.4	Implementatievereisten	5
1.1.5	Verwachtingen van de leverancier en criteria voor productkeuze	6
1.2	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	6
1.3	Social Return	7
2	De inschrijfprocedure	8
2.1	Wettelijk kader	8
2.2	Planning	8
2.3	Informatiefase	8
2.3.1	Vragen over de opdracht	8
2.3.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	8
2.3.3	Nota van inlichtingen	8
2.4	Uw inschrijving indienen	9
3	Beoordeling en gunning	10
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	10
3.2	Beoordeling kwaliteit	10
3.3	Afronden oordeel	11
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	11
3.5	Twintig dagen wachttijd	12
3.6	Procedure van verificatie	12
3.7	Definitieve gunning en contractsluiting	12
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	13
4.1	Uitsluitingsgronden	13
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	13
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	13
4.2	Geschiktheidseisen	13
4.2.1	Kwaliteitsborging	14
4.2.2	Milieubeheer	14
4.2.3	Informatiebeveiliging	14
4.2.4	Informatiebeveiliging	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2.5	Vakbekwaamheid	14

5	Gunningscriteria	16
5.1	Inleiding	16
5.2	Gunningscriteria	16
5.2.1	Gunningscriterium 1: Plan van Aanpak	16
5.2.2	Gunningscriterium 2: Invulling wensen	17
5.2.3	Gunningscriterium 3: Prijs	20
6	Overige informatie	21
6.1	Voorwaarden	21
6.2	Klachtenregeling	22

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Utrecht (hierna gemeente) is voornemens om aan 1 inschrijver de opdracht voor het leveren, onderhouden en doorontwikkelen van een applicatie management platform, op basis van de economisch meest voordelige inschrijving.

1.1.1 Doelstelling van het applicatie management platform

De gemeente streeft naar de implementatie van een geavanceerde online applicatie management platform om de levering en het beheer van softwaretoepassingen te vereenvoudigen. Dit platform moet een uniforme, efficiënte en veilige ervaring bieden voor zowel eindgebruikers als IT-beheerders. De belangrijkste doelstellingen zijn:

- **Efficiëntie Verbeteren:** Het platform moet de tijd en moeite die nodig zijn voor het distribueren en beheren van applicaties aanzienlijk verminderen.
- **Kosten Besparen:** Door consolidatie van tools en processen moeten operationele kosten worden verlaagd.
- **Gebruikerstevredenheid Verhogen:** Een naadloze en consistente gebruikerservaring moet de tevredenheid en productiviteit van eindgebruikers verbeteren.
- **Beveiliging en Compliance:** Het platform moet voldoen aan alle relevante beveiligingsnormen en regelgeving, zoals AVG, BIO 2.0 en NIS 2.0.

De gemeente wil hiermee een omgeving creëren waarin medewerkers eenvoudig en veilig toegang hebben tot de benodigde applicaties, ongeacht hun locatie of het apparaat dat ze gebruiken. Het platform moet gebruiksvriendelijk, schaalbaar en toekomstbestendig zijn om de gemeente te ondersteunen bij voortdurende technologische ontwikkelingen.

1.1.2 Huidige situatie

De gemeente heeft een hybride werkomgeving bestaande uit beheerde laptops via Microsoft Intune en Azure Virtual Desktop (AVD). Hoewel alle medewerkers een beheerde laptop hebben, is Azure Virtual Desktop momenteel nog de primaire werkomgeving vanwege de huidige afhankelijkheid van netwerkdata en applicaties die uitsluitend via AVD toegankelijk zijn.

Daarnaast worden applicaties op verschillende manieren beschikbaar gesteld:

- **SaaS-diensten:** Applicaties worden aangeboden door verschillende (onder)leveranciers.
- **Lokaal Geïnstalleerde Applicaties:** Applicaties worden rechtstreeks op de werkplekken geïnstalleerd of als package aangeboden.
- **Remote Apps:** Legacy client-server applicaties die afhankelijk zijn van applicatie- of databaseservers worden als Remote App aangeboden.

Deze diverse methoden leiden tot inefficiëntie, hogere kosten en een inconsistente gebruikerservaring, omdat verschillende applicatie management tools in gebruik zijn.

1.1.3 Toekomstvisie

De gemeente wil de inzet van beheerde laptops vergroten, zodat medewerkers vaker gebruik maken van lokale resources. Hoewel Azure Virtual Desktop beschikbaar blijft voor specifieke doeleinden, wordt verwacht dat het gebruik en de noodzaak hiervan zal afnemen zodra applicaties lokaal aangeboden worden.

Voor onze medewerkers beoogt de gemeente het volgende:

- **Uniforme Gebruikerservaring:** Medewerkers moeten een consistente ervaring hebben bij het vinden en het starten van applicaties, ongeacht of ze een beheerde laptop of een ander apparaat gebruiken.
- **Contextgevoelige Applicatie Levering:** Bij het opstarten van een applicatie dient op basis van de context de applicatie gestart, geïnstalleerd, of als Remote App aangeboden te worden.
- **Single Sign-On (SSO):** Een naadloze SSO-ervaring moet worden geboden bij het starten van applicaties.
- **Context-afhankelijke Configuratie:** Applicaties moeten automatisch worden geconfigureerd op basis van de locatie van gebruiker of het type apparaat dat wordt gebruikt.

Voor IT-beheerders beoogt de gemeente het volgende:

- **Centralisatie en vereenvoudiging van het beheer van applicaties,** met verbeterde controle en zichtbaarheid over alle applicaties en gebruikers

1.1.4 Implementatievereisten

Het nieuwe applicatie management platform moet in staat zijn om de huidige IT-infrastructuur van de gemeente te integreren en te optimaliseren. Het platform moet ondersteuning bieden voor de volgende werkomgevingen:

- Beheerde laptops
- Azure Remote Apps
- Azure Virtual Desktop
- Online applicatie portaal

Daarnaast moet het platform applicaties kunnen publiceren, release- en patchmanagement ondersteunen en verschillende configuraties op basis van context kunnen laden. Het platform moet compatible zijn met diverse applicatie packaging-standaarden waaronder:

- MSI
- Microsoft App-V 5
- MSIX

- VMware Thin App
- Silent Installs & scripts

Voor Single Sign-On (SSO) moet het platform de volgende protocollen ondersteunen:

- Entra ID (Azure Active Directory)
- SAML 2.0
- OAuth 2.0
- OpenID Connect

Het platform moet bovendien flexibel en schaalbaar zijn om toekomstige technologieën en eisen te kunnen accommoderen, zodat de gemeente kan inspelen op de voortdurende ontwikkelingen in de IT-wereld.

1.1.5 Verwachtingen van de leverancier en criteria voor productkeuze

De gemeente verwacht dat de leverancier de implementatie en basisconfiguratie van het platform uitvoert binnen de gestelde termijn van 8 weken. Dit omvat het installeren van het platform, het configureren van de basisinstellingen en het trainen van de IT-beheerders. Gedurende deze periode moet de leverancier continue ondersteuning bieden, flexibel inspelen op veranderende omstandigheden en beschikbaar zijn voor consultatie en probleemoplossing.

Gedurende de gehele implementatie moet de leverancier nauw samenwerken met de projectleider van de gemeente om een gedetailleerd plan op te stellen. Het initiële onboardingproces moet worden begeleid door de leverancier, inclusief de configuratie en integratie met bestaande systemen, zoals Microsoft Intune en Azure Virtual Desktop.

Na de initiële implementatieperiode moet de leverancier post-implementatie ondersteuning bieden bij eventuele problemen of optimalisaties. Dit omvat een duidelijke escalatieprocedure voor kritieke problemen om te zorgen voor een snelle en effectieve oplossing.

De leverancier moet hands-on begeleiding bieden bij het toevoegen van verschillende types applicaties en packages, en uitgebreide ondersteuning bieden bij het opstellen en uitvoeren van tests voor elke fase van de migratie. Feedback van eindgebruikers en IT-beheerders moet worden verzameld en verwerkt, waarbij de leverancier hulp biedt bij het doorvoeren van noodzakelijke aanpassingen en optimalisaties.

Ten slotte moet de leverancier zorgen voor een gestructureerde overdracht naar de dagelijkse operationele status, inclusief het opzetten van een beheerstructuur en rolgebaseerde toegangscontroles, om ervoor te zorgen dat de gemeente na de implementatie zelfstandig en effectief met het nieuwe platform kan werken.

1.2 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor deze opdracht. Binnen de gemeente is deze opdracht geïnitieerd door de automatiseringsafdeling Domstad IT, voorziening ICT Werkplekken.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon vervoer](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m MBO niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.
- het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.
- het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage toegevoegd.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één (1) inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen, omdat de SaaS applicatie onlosmakelijk verbonden is met het onderhoud.

2.2 Planning

Voor deze aanbesteding geldt de planning opgenomen in TenderNed in de sectie “termijnen”.

2.3 Informatiefase

2.3.1 Vragen over de opdracht

U kunt via het Aanbestedingsplatform doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. De gemeente kan de vragen ook direct beantwoorden en streeft ernaar om dat zo snel mogelijk te doen. Als u dus vragen heeft, stel ze dan graag direct!

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op het Aanbestedingsplatform. Alle geïnteresseerde partijen die op het Aanbestedingsplatform geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

2.3.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft, dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.3.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de Nota van Inlichtingen. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via het Aanbestedingsplatform.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.

2.4 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op het Aanbestedingsplatform. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via het Aanbestedingsplatform worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Document 'Plan van aanpak'
- Bijlage 04 - Verklaring Geen Russische Betrokkenheid DEF
- Bijlage 05 – Opgave referentieproject
- Bijlage 08 - PvE
- Bijlage 10 - Prijzenblad

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Bijlage 03 - Uitvoeringsverklaring onderaannemer

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat gunningcriterium 1. Plan van Aanpak (a, b en c) beoordeeld wordt door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie (3) adviseurs of managers met expertise op het gebied van projectmanagement, techniek en contracten. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog

geen inzage in de inschrijvingsprijzen. De inkoper heeft de mogelijkheid om voor het consensusgesprek als enige de prijzen in te zien.

De beoordeling van deze gunningscriteria Plan van Aanpak gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De definitieve score is een score waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een gehele score getal.

De relatie tussen de score en het percentage van het maximale puntenaantal is lineair en kan worden bepaald volgens onderstaand voorbeeld.

De formule_ $W_Q \times Q_i$

W_Q = weging kwaliteit

Q_i = kwaliteit van elk gunningscriterium

$W_Q = 20$ punten

$Q_i = \text{voldoende} / 60\%$

Inschrijver 1 = score PvA voldoende ($W_Q 20 \times Q_i 60\%$) = 12 punten

De manier waarop de overige gunningscriteria beoordeeld worden (waaronder het prijscriterium) volgt uit de beschrijving van het gunningscriterium in hoofdstuk 5.

Berekenen totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

3.3 Afronden oordeel

Zijn er meerdere inschrijvers met dezelfde hoogste totaalscore? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium $\langle x \rangle$. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op $\langle x \rangle$ [enz]. Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in het Aanbestedingsplatform.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in het Aanbestedingsplatform.

3.6 Procedure van verificatie

De gemeente nodigt de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

3.7 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde¹ om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (Bijlage 03 - Uitvoeringsverklaring onderaannemer) in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (Bijlage 04 - Verklaring Geen Russische Betrokkenheid DEF bij de Aanbestedingsdocumenten).

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

¹ Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

4.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.2 Milieubeheer

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 Milieumanagementsysteem of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw milieumanagementsysteem. Hierin toont u aan dat uw milieumanagementsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 14001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied milieumanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.3 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw informatiebeveiliging. Hierin toont u aan dat uw informatiebeveiliging minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van informatiebeveiliging. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.4 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 17-01-2025. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

1. Leveren van een vergelijkbare applicatie managementoplossing voor tenminste 3.000 gebruikers.
2. Implementatie en hosting van een SaaS-oplossing binnen een overheidsorganisatie.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (Bijlage 05 - Opgave referentieproject bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Punten	Beoordeling
1	Plan van Aanpak	40	Beoordelingsteam
1a	Implementatie	15	Beoordelingsteam
1b	Oplossing en innovatie	10	Beoordelingsteam
1c	Dienstverlening	15	Beoordelingsteam
2	Puntentelling voor alle wensen	20	Kwantificeerbare gegevens
3	Prijs	40	Kwantificeerbare gegevens

5.2 Gunningscriteria

5.2.1 Gunningscriterium 1a: Plan van Aanpak – Implementatie

Doelstelling

De gemeente zoekt een product dat binnen een maximale implementatieperiode van 2 maanden operationeel is en in gebruik kan worden genomen.

Beschrijving

De inschrijver dient een gedetailleerd plan van aanpak te presenteren voor de implementatie van de oplossing. Hierbij wordt gelet op de haalbaarheid, tijdslijnen, risicobeheersing en resourceplanning.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een document “Plan van aanpak - Implementatie”.

Dit plan bestaat uit maximaal 3 pagina's A4 met maximale lettergrootte 10. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

U wordt beter beoordeeld naarmate u invulling geeft aan de beoordelingsaspecten, waarbij vooral gelet wordt op:

- **Haalbaarheid:** Realistische en uitvoerbare planning.

- **Risicobeheersing:** Identificatie en mitigatie van potentiële risico's
- **Resources:** Welke middelen nodig zijn om de implementatie binnen de gestelde termijn te voltooien.

Beoordelingskader

Waardering	Beschrijving (indicatief)	Punten
4	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en overwegend goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord. Het plan is duidelijk, concreet en volledig en is daarnaast goed onderbouwd.	100%
3	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn voldoende uitgewerkt en beantwoord. Het plan is voldoende duidelijk en voldoende concreet, maar is daarentegen niet volledig en niet voldoende onderbouwd.	60%
2	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat u onvoldoende of zeer beperkt inhoudelijk relevant in op het gevraagde en/of heeft u onvoldoende rekening gehouden met de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn onvoldoende of zeer beperkt uitgewerkt en beantwoord. Het plan is onvoldoende duidelijk, onvoldoende concreet, niet volledig en onvoldoende onderbouwd.	20%
1	Uw aanpak geeft geen vertrouwen in het gezamenlijk behalen van de doelstelling. De wijze waarop u invulling geeft aan bovenstaande aspecten is slecht. Uw aanpak sluit niet aan bij de behoeften en wensen van de gemeente. Het plan is niet duidelijk, niet concreet, niet volledig en niet onderbouwd. (of het plan is niet ingediend).	0%

5.2.2 Gunningscriterium 1b: Plan van Aanpak - Oplossing en innovatie

Doelstelling

De gemeente zoekt een oplossing dat gedurende de hele looptijd van de overeenkomst blijft innoveren.

Beschrijving

De inschrijver moet aantonen dat de aangeboden oplossing innovatief is en een duidelijke roadmap heeft. Er moet inzicht gegeven worden in de ontwikkelingen van het project van het afgelopen jaar en de geplande innovaties voor het product voor het komende jaar. De gemeente ziet graag dat het product blijft

evolueren en aansluit bij de dynamische markt waarin wij opereren. Een product dat stilstaat is niet wenselijk; de gemeente zoekt een oplossing voor 6 jaar die zich blijft verbeteren en innoveren. Geef aan welk product (applicatie) u aanbiedt en hoe dit product zich heeft bewezen om innovaties aan te bieden in de veranderende markt.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een document "Plan van aanpak - Oplossing en innovatie".

Dit plan bestaat uit maximaal 3 pagina's A4 met maximale lettergrootte 10. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

U wordt beter beoordeeld naarmate u invulling geeft aan de beoordelingsaspecten, waarbij vooral gelet wordt op:

- **Innovatieve Ontwikkelingen:** Inzicht in de innovaties en verbeteringen die in het afgelopen jaar zijn doorgevoerd van het aangeboden product.
- **Roadmap voor Innovatie:** Gedetailleerde beschrijving van de geplande innovaties en verbeteringen voor het komende jaar van het aangeboden product.
- **Continuïteit en Evolutie:** De mate waarin de applicatie/het product blijft evolueren om te voldoen aan de veranderende behoeften en technologische ontwikkelingen.
- **Relevantie en Toepasbaarheid:** De relevantie van de voorgestelde innovaties voor de specifieke behoeften en uitdagingen van de gemeente.

5.2.3 Gunningscriterium 1c: Plan van Aanpak - Dienstverlening

Doelstelling

De gemeente vindt het belangrijk dat de kwaliteit en de continuïteit wordt gewaarborgd door een goede dienstverlening die hierop aansluit.

Beschrijving

De gemeente hecht veel waarde aan kwaliteit en continuïteit in de uitvoering van de dienstverlening. In uw plan van aanpak dient u te beschrijven hoe u de dienstverlening inricht en waarborgt dat deze voldoet aan de gestelde eisen (Zie programma van eisen). De kwaliteit van de dienstverlening moet aansluiten bij alle aspecten (hoofdstuk 1.1.1) van de scope van de opdracht en de gemeente ondersteunen in de uitvoering van haar taken.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een document "Plan van aanpak - Dienstverlening".

Dit plan bestaat uit maximaal 2 pagina's A4 met maximale lettergrootte 10. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 2 niet.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

U wordt beter beoordeeld naarmate u invulling geeft aan de beoordelingsaspecten, waarbij vooral gelet wordt op:

- **Beschikbaarheid, Betrouwbaarheid en Prestaties:** De mate waarin en de wijze waarop de beschikbaarheid, betrouwbaarheid, prestaties, continuïteit en robuustheid van de diensten worden gewaarborgd.
- **Inrichting van de Dienstverlening:** De wijze waarop u de dienstverlening inricht en de mate waarin u de gemeente ondersteunt en ontzorgt bij de uitvoering van de processen. Hierbij moet de inrichting aansluiten bij de organisatie en behoeften van de gemeente.

5.2.4 Gunningscriterium 2: Invulling wensen

De gemeente wenst een IT-oplossing die zo maximaal mogelijk aansluit op haar behoeften.

Beschrijving

De gemeente heeft de minimale vereisten voor de IT-oplossing beschreven in het Programma van Eisen (PVE). In het PVE is het onderscheid gemaakt in Eisen (daar moet de IT-oplossing altijd aan voldoen) en Wensen (daar moet de IT-oplossing idealiter aan voldoen).

Inschrijver wordt gevraagd in bijlage PVE expliciet te vermelden aan welke eisen en wensen invulling wordt gegeven bij de ingebruikname van het systeem door de gemeente:

- Inschrijver wordt gevraagd in de bijlage PVE, tab 2. (Eisen) expliciet te vermelden dat aan de minimale eisen wordt voldaan.
- Inschrijver wordt gevraagd om in de bijlage PVE, tab 3. (Wensen) te vermelden of dit als "Standaard", als "Maatwerk" of niet ("Onmogelijk") geleverd kan worden.

Alle door inschrijver aangegeven eisen en wensen ('standaard' en 'maatwerk') dienen te zijn verdisconteerd in het prijzenblad en dienen uiterlijk in de implementatiefase gerealiseerd te zijn.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een ingevulde bijlage "PVE".

Beoordelingskader

Op bijlage PVE, tabblad "3. Wensen", dient, in relatie tot de aangeboden oplossing, voor de vereisten aangegeven te worden of dit als "Standaard" als "Maatwerk" of niet ("Onmogelijk") kunt leveren. Hierbij geldt dat voor elke vereiste dat als "Standaard" wordt aangemerkt 3 punten, voor "Maatwerk" 1 punt en voor "Onmogelijk" 0 punten wordt verstrekt.

De totale score van dit tabblad wordt meegenomen in de totaalscore.

Rekenvoorbeeld:

Behaalde punten: 74

Totaal aantal te behalen punten: 129 punten

Weging criterium:

$((\text{Behaalde punten} / \text{totaal te behalen punten})) \times \text{weging criterium} = ((74 / 129) \times 20\%) = 11,47 \text{ punten}$

5.2.5 Gunningscriterium 3: Prijs

De beoordeling van de prijs vindt plaats op basis van een fictieve inschrijvingsprijs, welke is samengesteld uit de belangrijkste elementen van de uit te geven opdracht. Deze fictieve inschrijvingsprijs volgt uit het prijzenblad (Bijlage 10 - Prijzenblad). Op dit prijzenblad staat (op een 2^e tabblad) ook een toelichting op het prijzenblad.

Beoordeling prijzenblad

Voor de prijs kan maximaal 30 punten worden gescoord.

Het puntenaantal voor de prijs komt tot stand door het totaalbedrag van uw aanbieding (de fictieve inschrijvingsprijs) om te zetten naar een puntenaantal. De partij met de laagste aangeboden fictieve inschrijvingsprijs krijgt 100 punten. De overige partijen krijgen punten volgens de logaritmische formule:

$$\text{Punten} = 30 - 30 \times \log (P/LP) / \log 2$$

Waarin

P = Prijs - Uw fictieve inschrijvingsprijs

LP = Laagste Prijs - De laagste ingediende fictieve inschrijvingsprijs.

Rekenvoorbeeld

Uw fictieve inschrijvingsprijs is 800.000 euro.

Inschrijver A heeft ingeschreven met een bedrag van 600.000 euro. Dit is de laagste fictieve inschrijvingsprijs.

Inschrijver A ontvangt 30 punten voor het Prijscriterium.

Het door u behaalde puntenaantal bedraagt:

$$30 - 30 \times \log (800.000/600.000)/\log 2 = 17,55 \text{ punten (in dit voorbeeld afgerond)}$$

Wanneer $P = 2 \times LP$, is de uitkomst 0 punten. Voor nog grotere waarden van P (dus bij $P > 2 \times LP$) wordt de uitkomst negatief.

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via het aanbestedingsplatform. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via het aanbestedingsplatform. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken.

De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2023. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn. Algemene voorwaarden van inschrijver wijst de Gemeente nadrukkelijk van de hand.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept) overeenkomst.
- Omdat er in de uitvoering van deze overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst (Bijlage 09 - AVG Verwerkersovereenkomst model VNG).
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.