



Selectieleidraad Documentmanagementsysteem (DMS)

DelftSupport
Regie bij hulp & zorg

Delft Support

Mededingingsprocedure met onderhandeling

Referentienummer	TN 526171
Datum	14-05-2025
Versie	1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	5
1 Begrippen	6
2 Delft Support en de Opdracht	8
2.1 Aanbestedende dienst: Delft Support	8
2.2 De Opdracht en kaders	8
2.2.1 Aanleiding	8
2.2.2 Doelstellingen van de aanbesteding	10
2.2.3 Scope van de aanbesteding	10
2.2.4 Buiten scope van de aanbesteding	11
2.2.5 Varianten	11
2.3 Overeenkomst	11
2.3.1 Looptijd van de Overeenkomst	11
2.3.2 Verwerkersovereenkomst	12
3 Algemene voorschriften	13
3.1 Algemeen	13
3.2 Elektronische communicatie via TenderNed	13
3.2.1 Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding	13
3.3 Voorbehoud	13
3.4 Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	14
3.5 Volledigheid en indienen Aanmelding	14
3.6 Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	15
3.7 Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	15
3.8 Aanmelding door een combinatie	16
3.9 Aanmelden met beroep op derde(n)	16
3.10 Onderaanneming	16
3.11 Concurrentie bevorderende maatregelen	17
4 Aanbestedingsprocedure	18
4.1 Mededingingsprocedure met onderhandeling	18
4.1.1 Keuze aanbestedingsprocedure	18
4.2 Planning selectiefase en gunningsfase	18

4.2.1	Planning selectiefase.....	19
4.2.2	Beoogde planning gunningsfase	19
4.3	Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen)	20
4.4	Klachten	20
5	Selectieprocedure	21
5.1	Beoordeling van de aanmelding	21
5.2	Volledigheid en juistheid van de Aanmelding.....	21
5.3	Uitsluitingsronden en geschiktheidseisen.....	21
5.4	Selecteren Gegadigden	21
5.5	Bekend maken resultaat beoordeling	21
5.6	Opvragen bewijsmiddelen	22
6	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	23
6.1	Uitsluitingsgronden.....	23
6.1.1	Verplichte Uitsluitingsgronden	23
6.1.2	Facultatieve Uitsluitingsgronden	23
6.1.3	Bewijsmiddelen	23
6.2	Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)	24
A	Geschiktheid.....	24
6.2.1	Inschrijving in een handelsregister (KvK).....	24
B	Financiële en economische draagkracht.....	24
6.2.2	Beroeps-of bedrijfsaansprakelijkheid.....	24
C	Technische en beroepsbekwaamheid.....	25
6.2.3	Referenties	25
6.2.4	Kwaliteitsborging	25
6.2.5	Informatiebeveiliging	26
6.3	Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	26
7	Selectiecriteria	27
7.1	Algemeen.....	27
7.2	Vragen.....	27
7.3	Selectiebesluit	28
8	Gunningsfase	29
8.1	Beoogde gunningsfase	29
9	Bijlagen	30
	Documentmanagementsysteem (DMS)	

Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	30
Bijlage 2: Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022)	30
Bijlage 3: Referentieopdracht	30
Bijlage 4: Verklaring geen Russische betrokkenheid	30
Bijlage 5: Verklaring terbeschikkingstelling middelen	30

Inleiding

Dit document betreft de selectieleidraad voor de Mededingingsprocedure met onderhandeling Documentmanagementsysteem (DMS) ten behoeve van Delft Support.

Een Mededingingsprocedure met onderhandeling houdt in dat de aanbesteding bestaat uit twee fasen. In de eerste fase (de selectiefase) mogen alle belanghebbenden zich aanmelden voor deelname aan deze aanbesteding. Hierna vindt een selectie plaats op basis van de vooraf geformuleerde selectiecriteria. Daarna volgt de tweede fase (de gunningsfase). De geselecteerden beantwoorden schriftelijk en mondeling een aantal zorgvuldig geformuleerde vragen omtrent de behoeftestelling. Daarna dienen de geselecteerden hun voorlopige inschrijving in, vinden de consultatiesessies plaats en wordt de definitieve inschrijving gedaan.

Deze selectieleidraad geeft informatie over deze aanbesteding en hetgeen wordt uitgevraagd. Wij nodigen u uit om in te schrijven op deze Mededingingsprocedure met onderhandeling.

Aanbestedingsplatform

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via het platform van TenderNed.

Meer algemeen geldt dat Opdrachtgever op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het gebruik van het aanbestedingsplatform door Gegadigde/Inschrijver. Opdrachtgever wijst dan ook iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. Dit omvat het tijdig en volledig indienen van vragen en inschrijvingen. HIP Projectconsult en Delft Support zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of tekortkomingen bij de indiening via het platform.

Aan de hand van dit document dient u de gevraagde gegevens in te vullen op het aanbestedingsplatform en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. U dient de verklaringen in te vullen volgens de beschikbare bijlagen en deze verklaringen, desgevraagd, te ondertekenen en toe te voegen (te uploaden) in de aanbesteding op het aanbestedingsplatform.

Opbouw document

De opbouw van dit beschrijvend document is als volgt:

- Hoofdstuk 1: Begrippen
- Hoofdstuk 2: Delft Support en de Opdracht
- Hoofdstuk 3: Algemene voorschriften
- Hoofdstuk 4: Aanbestedingsprocedure
- Hoofdstuk 5: Selectieprocedure
- Hoofdstuk 6: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
- Hoofdstuk 7: Selectiecriteria
- Hoofdstuk 8: Gunningsfase
- Hoofdstuk 9: Bijlagen

Verder zijn bij deze Selectieleidraad de betreffende bijlagen in TenderNed opgenomen.

1 Begrippen

Aanmelding	Het document waarin een geïnteresseerde Gegadigde te kennen geeft deel te willen nemen aan deze Europese aanbesteding, vergezeld van alle documenten die Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in deze Selectieleidraad.
Aw	Aanbestedingswet van 1 november 2012 houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen van 1 november 2012, Stb 2012, 542, gewijzigd op 1 juli 2016.
Beschrijvend Document	Het document dat de functionele behoeftestelling van Delft Support verwoordt. Het Beschrijvend Document wordt aan de geselecteerde Inschrijvers toegezonden en op basis waarvan de Inschrijvers een Inschrijving kunnen doen.
Bijlage(n)	Document(en) dat (die) in en/of bij de Selectieleidraad is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Selectieleidraad.
Gegadigde	Iedere onderneming, samenwerkingsvorm (combinatie), of opdrachtnemer in samenwerking met Hulpleveranciers die een Aanmelding indient of voornemens is een Aanmelding in te dienen om in aanmerking te komen voor deelname aan de consultatie- en de daaropvolgende onderhandelingsfase van deze Europese aanbesteding.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium voor deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (zie artikel 2.114 Aw.) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door Delft Support is geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers") ontvangen van Delft Support een Beschrijvend Document.
Inschrijving	De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend document indienen.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure. Delft Support stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Selectieleidraad en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Selectieleidraad en de daarin verwoorde informatie en aanwijzingen prevaleren boven de bepalingen van de Selectieleidraad. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Opdracht	De opdracht tot het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen van een oplossing t.b.v. Delft Support, zoals aangekondigd via TenderNed en nader omschreven in deze Selectieleidraad.
Opdrachtgever	Delft Support B.V. te Delft.
Onderaannemer	Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid

	en aansturing van de Opdrachtnemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie Delft Support de Opdracht gunt.
Overeenkomst	Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de voorwaarden en afspraken betreffende de Opdracht zijn vastgelegd.
Selectiecriteria	Criteria die, indien nodig, na de toetsing van de Aanmelding aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten worden gebruikt om het aantal geselecteerde Gegadigden te beperken tot drie.
Selectieleidraad	Dit document met Bijlagen, met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie van Delft Support, de scope van de Opdracht, de te volgen procedure, de Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Gegadigden hun geschiktheid dienen aan te tonen (de Minimumvereisten) en de van toepassing zijnde Selectiecriteria.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Voorwaarden	De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022).

2 Delft Support en de Opdracht

2.1 Aanbestedende dienst: Delft Support

Delft Support is een uitvoeringsorganisatie van de gemeente Delft. Delft Support is juridisch een zelfstandige entiteit en verantwoordelijk voor de uitvoering van onder andere de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet voor jongeren tot 27 jaar.

De werkzaamheden van Delft Support zijn de volgende:

- Geeft informatie en advies.
- Brengt (outreaching) samen met de inwoner (en eventueel diens huishouden waar hij deel van uitmaakt) de zorgbehoefte in beeld en zoekt samen naar een (maatwerk-) oplossing; zij komen samen tot één ondersteuningsplan (sociaal domein breed) waarin resultaten worden afgesproken.
- In het proces naar een ondersteuningsplan kan Delft Support al ondersteuning bieden, dan wel tegelijkertijd gericht maatwerk inzetten indien nodig.
- Delft Support voert regie op dit plan en bespreekt ook de voortgang met de inwoner en de betrokken partijen. En spreekt aan waar nodig.

De totale lijst van wetgeving waar Delft Support bij de uitvoering (soms deels) voor verantwoordelijk is, is:

- Geeft Jeugdwet
- WMO
- Participatiewet
- WGS
- OGGZ
- WVGGZ
- Wet inburgering
- Wet leerplicht
- Wet educatie en beroepsonderwijs
- Wet op het voortgezet onderwijs

Daarnaast staat Delft Support bekend om de vier kernwaarden: Bevlogen, Resultaatgericht, Dienstverlenend en Verbindend. Op basis van deze kernwaarden is het voor cliënten, partners en medewerkers van Delft Support duidelijk waar Delft Support voor staat.

Meer informatie over Delft Support is te vinden op de website <https://www.delftsupport.nl/>.

2.2 De Opdracht en kaders

2.2.1 Aanleiding

Delft Support voldoet momenteel voor enkele werkprocessen niet aan de Archiefwet (AW) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), vooral door het ontbreken van een Documentmanagementsysteem. Hierdoor ontbreekt het aan de bewaartermijnen en veilige opslag, wat leidt tot een onvoldoende geborgde informatiehuishouding.

Huidig applicatielandschap

Doordat Delft Support eigendom is van de gemeente Delft, is de ICT-infrastructuur en het applicatielandschap van deze twee organisaties deels verweven.

Het regiesysteem is het systeem dat de belangrijkste werkprocessen van Delft Support ondersteunt. Binnen Delft Support worden daarnaast diverse applicaties gebruikt voor documentcreatie, -opslag, -verwerking en retrieval, elk met een eigen doel, mogelijkheden en gebruikswijze. Momenteel wordt er gebruik gemaakt van de volgende applicaties: Office365 (waaronder o.a. Microsoft Outlook, Microsoft Teams, Sharepoint Online, One Drive), Netwerk schijven, lokale computer (download folder, desktop), ZorgNed, HR office en Loket.nl.

Documentmanagementsysteem (DMS)

Documentstromen & zaaktypen

Documentstromen binnen Delft Support omvatten documenten die buiten het regiesysteem vallen, zoals bestanden opgeslagen in SharePoint en Teams. Deze documenten vallen onder de Archiefwet en AVG, maar worden vaak opgeslagen in systemen die niet volledig aan deze wetgeving voldoen. De stromen variëren van losse bestanden tot procesdocumenten binnen afdelingen zoals bijvoorbeeld het bedrijfsvoering team (BVT) en zijn momenteel onvoldoende in kaart gebracht. In onderstaande tabel zijn de belangrijkste documentstromen geformuleerd. Dit overzicht is niet uitputtend.

Tabel 1 Documentstromen		
#	Documentstroom	Omschrijving
DS1.	Klachten	Archiefbescheiden van ingediende klachten van burgers aan Delft Support.
DS2.	Rechtszaken	Archiefbescheiden met informatie en stukken over juridische procedures waarbij Delft Support betrokken is.
DS3.	Bezwaarschriften	Officiële documenten waarin belanghebbenden bezwaar maken tegen besluiten van Delft Support.
DS4.	Poortmeldingen	Registraties van meldingen of signalen.
DS5.	Bila-gesprekken	Verslagen of notities van één-op-één gesprekken tussen leidinggevenden en medewerkers van Delft Support.
DS6.	FG-documenten	Stukken met betrekking tot de Functionaris Gegevensbescherming van Delft Support, zoals rapportages en adviezen over privacy en gegevensbescherming.
DS7.	Bestuursarchief	Archiefstukken met documenten die betrekking hebben op bestuurszaken en beleidsvorming binnen Delft Support.
DS8.	Notulen teamvergaderingen	Verslagen van interne vergaderingen van teams binnen Delft Support met besproken agendapunten en besluiten.
DS9.	Agressiemeldingen	Registraties van incidenten waarbij sprake was van agressie richting medewerkers of derden in het kader van Delft Support.
DS10.	Projectmappen	Documentatie over projecten, inclusief plannen, voortgangsrapportages en uitkomsten, uitgevoerd door Delft Support.
DS11.	Sollicitaties	Gegevens en correspondentie met betrekking tot wervingsprocedures en kandidaten bij Delft Support.
DS12.	Excellijsten voor rapportage	Overzichten in Excel-formaat die worden gebruikt voor interne of externe rapportages van Delft Support.
DS13.	Jaarplannen	Documenten met doelstellingen, activiteiten en plannen van Delft Support voor een kalenderjaar.
DS14.	DVO's	Dienstverleningsovereenkomsten waarin afspraken over geleverde diensten tussen Delft Support en andere partijen zijn vastgelegd.
DS15.	KIC van gemeente	Interne controles die door Gemeente Delft worden uitgevoerd op de werkzaamheden binnen de wetgeving die Delft Support uitvoert.
DS16.	Adviezen	Schriftelijke aanbevelingen of rapporten opgesteld door interne of externe deskundigen voor Delft Support.
DS17.	Inkomende- en uitgaande post	Correspondentie die Delft Support ontvangt of verstuurt, zoals brieven en e-mails.
DS18.	Eenmalige contracten	Overeenkomsten voor een specifieke, incidentele levering of dienst van of voor Delft Support.
DS19.	VOG's van PGB's	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van personen die betrokken zijn bij Persoonsgebonden Budgetten (PGB) in het kader van Delft Support.

Op basis van deze documentstromen in tabel 1, zijn de volgende zaaktypen op hoofdlijnen gedefinieerd.

Zaaktypen		
#	Zaaktypen	Code
ZT1.	Klacht behandelen	141
ZT2.	Juridische vragen	126
ZT3.	Advies verstrekken	294
ZT4.	Sollicitatie behandelen	309
ZT5.	Vraag beantwoorden	266

2.2.2 Doelstellingen van de aanbesteding

De doelstelling van de aanbesteding is te komen tot een DMS voor Delft Support, waarbij voldaan wordt aan de eisen die worden gesteld en waarbij zoveel mogelijk meerwaarde wordt geboden.

Delft Support is op zoek naar een toekomstbestendig, gebruikersvriendelijk en goed integreerbaar systeem dat de digitale informatievoorziening structureel verbetert. Belangrijke doelstellingen zijn onder andere:

- Het verbeteren van de toegankelijkheid, betrouwbaarheid en actualiteit van digitale documenten en archiefbescheiden.
- Het waarborgen van informatieveiligheid en continuïteit en daarmee voldoen aan de Archiefwet (AW), de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de geldende procedures voor de vernietiging van informatie.
- Het realiseren van een succesvolle implementatie, inclusief kennisoverdracht, integratie en ondersteuning gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

Delft Support verwacht van de Inschrijver een oplossing waarmee hij binnen de scope en kaders/uitgangspunten aan de doelstellingen van Delft Support zal voldoen. Delft Support verwacht hierbij dat de aangeboden oplossing heel dicht bij de kerncompetenties van de eigen organisatie van de Inschrijver moet liggen, om zodoende de risico's te minimaliseren.

2.2.3 Scope van de aanbesteding

De scope van deze aanbesteding omvat het ter beschikking stellen, dan wel de levering van een DMS als Software as a Service (SaaS), met daarnaast mogelijk alle werkzaamheden die nodig zijn om het systeem gebruiksklaar te krijgen en houden. Binnen de voorlopige scope van de Opdracht valt:

- Het ter beschikking stellen, inrichten en hosten (beschikbaar stellen en houden) van een SaaS-oplossing (inclusief updates, upgrades e.d.) voor documentmanagement.
- Het volledig ondersteunen en adviseren van Delft Support, zowel bij de implementatie als gedurende de contractperiode bij het (verder) inrichten van de aangeboden oplossing.
- Het in kaart brengen van de documentstromen, waaronder het identificeren van documentsoorten en het (door)ontwikkelen van een optimale inrichting van het DMS op een iteratieve wijze.
- Het volledig ondersteunen bij de migratie van bestaande documenten naar het nieuwe DMS.
- Het volledig ondersteunen van Delft Support bij het integreren van de aangeboden oplossing met de applicaties van Delft Support.
- Het opleiden en trainen van medewerkers van Delft Support.

Optioneel:

- Functioneel beheer

De definitieve scope van de Opdracht wordt in het Beschrijvend document vastgesteld.

Documentmanagementsysteem (DMS)

2.2.4 Buiten scope van de aanbesteding

De definitieve diensten, producten of werkzaamheden die buiten scope van de Opdracht vallen worden in het Beschrijvend document vastgesteld.

2.2.5 Varianten

Delft Support staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw). De geselecteerde Inschrijvers kunnen slechts één Inschrijving indienen waarbij één oplossingsrichting wordt aangeboden.

2.3 Overeenkomst

In het kader van deze aanbesteding wordt een Overeenkomst aangegaan met één partij.

2.3.1 Looptijd van de Overeenkomst

De initiële looptijd van de Overeenkomst is vastgesteld op vijf (5) jaar, ingaande vanaf het moment van ondertekenen van de Overeenkomst. Na afloop van deze periode bestaat de optie tot verlenging, die afhankelijk is van wederzijdse overeenstemming, voor onbepaalde tijd onder dezelfde condities. Dit is uiteraard niet hetzelfde als 'onbeperkt'. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd. Gelet op de verwachte doorlooptijd van de implementatie en de geschatte life time cycle van het systeem hanteert Delft Support de volgende uitgangspunten:

- De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 11-02-2025 of zoveel eerder als mogelijk.
- Delft Support garandeert een looptijd van vijf (5) jaar, uiteraard onder voorbehoud van het algemene recht van Delft Support een Overeenkomst vanwege een verzuim van Opdrachtnemer te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van vijf (5) jaar bestaat er voor Delft Support gedurende een periode van twee (2) jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van 12 maanden in acht genomen.
- Na afloop van deze twee (2) jaar bestaat er voor beide partijen het recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. De partij die wenst op te zeggen neemt hiervoor een termijn van 12 maanden in acht.

De Overeenkomst regelt de juridische basis. Op de overeenkomst zijn de ARBIT-2022 voorwaarden van toepassing. Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken, DFA), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, etc. worden hierin centraal geregeld. Een licentieovereenkomst zal in de regel door de fabrikant worden aangereikt. De licentieovereenkomst eindigt in beginsel met het eindigen van de Overeenkomst. Er kunnen, afhankelijk van de aangeboden oplossing, meerdere licentieovereenkomsten worden aangegaan.

Eventueel benodigde 3rd party componenten zijn onderdeel van uw oplossing en prijs. Mocht blijken (na voorlopige gunning) dat de benodigde 3rd party licenties reeds in het bezit zijn (en voor de oplossing te gebruiken) van Delft Support, of voor een gunstiger tarief te verkrijgen zijn door Delft Support dan is Delft Support gerechtigd deze licenties in te zetten zonder dat daarvoor kosten verschuldigd zijn aan de Inschrijver. Kosten voor deze betreffende licenties die in het prijsmodel van de Inschrijver zitten worden dan in mindering gebracht c.q. niet afgenomen. Inschrijver dient, ook in voorgaande geval voorhanden is, wel het beheer en regie te voeren over de gehele oplossing (inclusief 3rd party leveranciers).

Een service level agreement (SLA) bevat de operationele regeling van het onderhoud c.q. beheer op het geïmplementeerde systeem. De looptijd van het SLA wordt in beginsel gesynchroniseerd met de looptijd van de Overeenkomst.

In een dossier afspraken en procedures (DAP) zijn afspraken en procedures tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgelegd.

2.3.2 Verwerkersovereenkomst

De Overeenkomst bevat een verwerkersovereenkomst die de verwerking van persoonsgegevens regelt, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie bijlage 6 voor de Concept Verwerkersovereenkomst (standaard verwerkersovereenkomst VNG).

3 Algemene voorschriften

3.1 Algemeen

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via TenderNed. Delft Support gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Gegadigde blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- De Aanmelding betekent dat de Gegadigde instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2020 (ARBIT-2022) zijn van toepassing op de te sluiten Overeenkomst. Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Gegadigde zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag.

Door indiening van uw Aanmelding op de wijze zoals in deze Selectieleidraad beschreven, wordt u Gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van Delft Support en aanvaardt u zonder voorbehoud alle in deze Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) en in de Nota(s) van Inlichtingen van de selectiefase gestelde voorwaarden.

3.2 Elektronische communicatie via TenderNed

Delft Support kiest er in deze aanbesteding voor om de schriftelijke communicatie met de Gegadigden uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden.

Om die reden:

- Zijn de Selectieleidraad en alle Bijlagen via TenderNed toegankelijk gemaakt.
- Dienen verzoeken om inlichtingen uitsluitend via TenderNed te worden ingediend.
- Zullen Nota's van Inlichtingen en alle overige documenten uitsluitend via TenderNed worden verspreid.
- Dient Gegadigde zijn Aanmelding via TenderNed in te dienen.
- Vindt alle overige communicatie met de Gegadigden en Inschrijvers (tijdens de gunningsfase) via TenderNed plaats.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kan Gegadigde direct contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

3.2.1 Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van Delft Support en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle inhoudelijke communicatie verloopt via TenderNed.

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

3.3 Voorbehoud

De in deze Selectieleidraad gestelde criteria zijn gebaseerd op de huidige en op dit moment bekende toekomstige situatie bij Delft Support. Gegadigden kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in deze Selectieleidraad genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Aanmeldingen.

Delft Support behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Gegadigden c.q. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade in het kader van deze aanbesteding. Door het indienen van een Aanmelding verklaart de Gegadigde zich akkoord met deze voorwaarde.

3.4 Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. Delft Support verzoekt de Gegadigde eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 4.3. bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om Delft Support in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Gegadigden een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. Delft Support verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Aanmeldingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Gegadigde gemeld, dan zal dit in het voordeel van Delft Support worden uitgelegd. De Gegadigde heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie bindt Delft Support in geen geval.

3.5 Volledigheid en indienen Aanmelding

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moeten zijn bijgesloten en de Gegadigde wordt verzocht alle in deze Selectieleidraad vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Gegadigde bevoegd te zijn tot het aangaan van de in deze Selectieleidraad bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De volgende documenten dienen bij aanmelding door Inschrijver ingediend te worden.

Document
Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (bijlage 1)
Uittreksel Handelsregister
Ingevuld formulier Referentieopdracht (bijlage 3)
Ingeevulde en ondertekende Verklaring geen Russische betrokkenheid (bijlage 4)
Ingeevulde en ondertekende Verklaring terbeschikkingstelling middelen (bijlage 5) (alleen indienen indien relevant)
Beantwoording vragen selectiecriteria

Delft Support behoudt zich het recht voor om een onvolledige Aanmelding niet verder in behandeling te nemen.

De Aanmelding dient te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de gegevens uit het handelsregister. In geval een combinatie een Aanmelding indient dan dient de Aanmelding door alle deelnemers aan de combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Aanmelding toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de aanmelding

- De Aanmelding (inclusief de te overleggen ingevulde Bijlagen en bijbehorende documenten) dient uitsluitend via TenderNed in Pdf-formaat te worden aangeleverd.
- De Aanmeldingsbrief dient ondertekend te zijn door (een) rechtsgeldig(e) vertegenwoordiger van de Gegadigde. Dit wordt na bekendmaking van het resultaat van beoordelen geverifieerd aan de hand van het door Gegadigde ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en het te verstrekken uittreksel uit het Handelsregister. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijken.
- De Gegadigde dient voor het aanleveren van de gevraagde informatie gebruik te maken van de formulieren die daarvoor bestemd zijn (zie Bijlagen). Antwoorden die ingediend worden in afwijkende formats kunnen worden uitgesloten van beoordeling.

3.6 Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Delft Support niets uit dit document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

Alle informatie uit deze Selectieleidraad en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Gegadigde met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke voorafgaande toestemming van Delft Support.

Alle door Gegadigde aangeboden informatie en documentatie wordt (gedeeld) eigendom van Delft Support. Delft Support zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij de Gegadigde anders vermeldt.

De Gegadigde bevestigt door het indienen van een Aanmelding dat de accountmanager en alle medewerkers die tijdens het aanbestedingstraject en in een eventuele latere fase van uitvoering van de dienstverlening contact hebben met de medewerkers van Delft Support de Nederlandse taal beheersen.

Alle correspondentie en documentatie die door Delft Support wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Gegadigden wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, etc. In voorkomend geval kan Delft Support om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van de Gegadigde.

3.7 Herstel van fouten en omissies, verduidelijking

Delft Support verklaart Aanmeldingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Selectieleidraad ongeldig, behoudens het bepaalde in deze paragraaf.

Mocht blijken dat in een Aanmelding informatie ontbreekt, dan kan Delft Support verzoeken om het gebrek aan overgelegde gegevens te laten herstellen, afhankelijk van de ernst van het gebrek (alleen bij kleine omissies kan Delft Support om aanvulling verzoeken). Delft Support is daartoe op geen enkele manier verplicht. Delft Support behoudt zich tevens het recht voor om verduidelijking, toelichting of aanvulling van een Aanmelding of andere informatie te vragen, dit ter uitsluitende beoordeling door Delft Support. Delft Support is ook daartoe op geen enkele manier verplicht.

Delft Support kan alle informatie die door een Gegadigde ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid controleren, onder meer door derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat een Gegadigde onjuiste informatie heeft verstrekt in zijn Aanmelding, dan kan Delft Support die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

Documentmanagementsysteem (DMS)

De Gegadigde dient binnen de door Delft Support aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanmelding van de Gegadigde. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.8 Aanmelding door een combinatie

Een combinatie bestaat uit meerdere hoofdaannemers die gezamenlijk als één Gegadigde een Aanmelding indienen. Indien de Aanmelding geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie in Deel 2, 4 en 5 van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 5 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Aanmelding is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van Delft Support. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens Delft Support in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

3.9 Aanmelden met beroep op derde(n)

U kunt zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Gegadigde kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Bijlage 8.5).

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

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

3.10 Onderaanneming

U dient in uw Inschrijving op het UEA Deel II D tevens op te geven of, en zo ja wie, u voornemens bent voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten als Onderaannemer.

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

Een Onderaannemer is ook een partij die rechthebbende op (onderdelen van) het aangeboden systeem (de applicatiesoftware) is, en niet zelf op de aanbesteding zal inschrijven, en met wie Delft Support (op aangeven van de Gegadigde/Inschrijver) wordt geacht (een) licentieovereenkomst(en) aan te gaan.

3.11 Concurrentie bevorderende maatregelen

Een geïnteresseerde ondernemer kan in één van de volgende hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure:

- **Zelfstandige Inschrijver**; dit is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Overeenkomst en zelfstandig zorg draagt en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst, zonder inzet van Onderaannemers en zonder medewerking van andere ondernemers.
- **Samenwerkingsverband ofwel Combinatie**: dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de Inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband ofwel Combinatie hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst.
- **Hoofdaannemer**: dit is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruikmaakt van één of meerdere Onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is ingeval van Gunning de enige contractuele wederpartij van Opdrachtgever. Met de Onderaannemers heeft Opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. Indien een holding een Inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.
- **Onderaannemer**: Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Opdrachtnemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige Inschrijver;
- deelnemer aan een samenwerkingsverband ofwel Combinatie;
- hoofdaannemer.

Een ondernemer mag meerdere keren bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- onderaannemer

Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) is Inschrijving beperkt tot maximaal één (1) entiteit binnen de groep in een van de hierboven genoemde hoedanigheden, tenzij Inschrijvers op overtuigende wijze aantonen dat hun verbondenheid binnen een groep hun respectieve gedrag in het kader van deze aanbesteding niet heeft beïnvloed. Kan dit niet – op verzoek van Delft Support - door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers.

Indien Delft Support constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan is sprake van een ongeldige Inschrijving en wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband ofwel Combinatie.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Mededingingsprocedure met onderhandeling

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een 'mededingingsprocedure met onderhandeling' uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.28 van de Aanbestedingswet 2012.

Delft Support wil aan de hand van deze Selectieleidraad komen tot een kwalificatie en nadere selectie van Gegadigden. De wijze waarop deze selectie plaatsvindt is in de hoofdstukken 5, 6 en 7 beschreven.

Na selectie van de Gegadigden vangt de consultatiefase aan. De geselecteerde Gegadigden (we noemen ze vanaf dat moment Inschrijvers) ontvangen in eerste instantie het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD). Het VBD is een vergevorderd concept van het Definitieve Beschrijvend Document (DBD). In het VBD is echter een hoofdstuk '0' toegevoegd met daarin een aantal gerichte vragen aan de Inschrijvers omtrent de voorlopige behoeftestelling van Delft Support. De vragen dienen door de Inschrijvers te worden beantwoord in een interactieve presentatie waarbij iedere Inschrijver gedurende enkele uren in de gelegenheid wordt gesteld zijn visie met Delft Support te bespreken.

Op basis van de tijdens de consultatieronden verkregen input stelt Delft Support het DBD op waarna de Inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld een voorlopige Inschrijving voor te bereiden en in te dienen. Op onderdelen van de voorlopige Inschrijving vindt vervolgens een onderhandelingsronde plaats waarna de Inschrijvers hun definitieve Inschrijving kunnen indienen.

Nadere informatie omtrent de procesgang van de consultatie en onderhandeling wordt in het VBD zelf verwoord.

De (voorlopige) gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving (EMVI), gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding, hetgeen in het Beschrijvend document nader wordt toegelicht.

De volgende CPV-coderingen zijn van toepassing op deze Opdracht:

- 72222300-0 Diensten in verband met informatietechnologie
- 48000000-8 Software en informatiesystemen

4.1.1 Keuze aanbestedingsprocedure

Delft Support heeft gekozen voor de mededingingsprocedure met onderhandeling omdat de Opdracht vanwege specifieke omstandigheden die verband houden met de complexiteit niet kan worden gegund zonder voorafgaande dialooggesprekken.

4.2 Planning selectiefase en gunningsfase

In dit deel wordt de tijdsplanning van de aanbestedingsprocedure uiteengezet. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. De planning kan door Opdrachtgever worden aangepast, met inachtneming van de wettelijk vastgestelde minimumtermijnen, indien nodig. Eventuele wijzigingen worden gecommuniceerd aan alle geïnteresseerden.

4.2.1 Planning selectiefase

Hieronder treft u de planning voor de selectiefase.

Onderdeel selectiefase	Datum
Publicatie aanbesteding	14-05-2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door Inschrijvers, fase 1	Uiterlijk 02-06-2025, 13:00 uur
Datum publicatie Nota van Inlichtingen, fase 1	11-06-2025
Sluiting indienen aanmelding	Uiterlijk 01-07-2025, 13:00 uur
Mededeling voorlopig selectiebesluit	11-07-2025
Bezwaartermijn (10 kalenderdagen)	12-07-2025 t/m 21-07-2025
Definitieve selectiebeslissing	22-07-2025

Beoordeling van de Aanmeldingen

Na de sluitingstermijn wordt de aanmeldingskuis in TenderNed geopend en worden de Aanmeldingen beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om, op de datum opgenomen in de planning, de beoordeling af te ronden en de Gegadigden schriftelijk van het resultaat van beoordelen in kennis te stellen.

4.2.2 Beoogde planning gunningsfase

In aansluiting op de planning van de Selectiefase is onder voorbehoud de globale planning voor de gunningsfase hieronder weergegeven:

Onderdeel gunningsfase	Datum
Verzenden Voorlopig Beschrijvend Document (VBD)	22-07-2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door Inschrijvers, fase 2	Uiterlijk 04-09-2025, 13:00 uur
Datum publicatie Nota van Inlichtingen, fase 2	16-09-2025
Uiterste datum en tijd voor het inleveren van de consultatieproducten	Uiterlijk 30-09-2025, 13:00 uur
Consultatieronde	Week 40/41 2025
Verzenden Definitief Beschrijvend Document (DBD)	06-11-2025
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen door Inschrijvers, fase 3	Uiterlijk 18-11-2025, 13:00 uur
Datum publicatie Nota van Inlichtingen, fase 3	21-11-2025
Sluiting indienen voorlopige inschrijving	Uiterlijk 03-12-2025, 13:00 uur
Onderhandelingsronden en demo's/ use cases/gebruikerstesten	Week 50/51 2025
Sluiting indienen definitieve inschrijving	Uiterlijk 07-01-2026, 13:00 uur
Mededeling voorlopige gunningsbeslissing	21-01-2026
Bezwaartermijn (20 kalenderdagen)	22-01-2026 t/m 10-02-2026
Definitieve gunningsbeslissing	11-02-2026

Documentmanagementsysteem (DMS)

4.3 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen)

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag-antwoordmodule op het platform van TenderNed worden gesteld. Elke vraag wordt afzonderlijk gesteld oftewel één vraag per vraagveld. Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen bij de beoordeling. De Gegadigde dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van de Selectieleidraad de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het pagina- en artikelnummer.

Vragen die tijdig zijn ingediend zullen schriftelijk en anoniem worden beantwoord in een Nota van inlichtingen. Deze Nota van inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd en beschikbaar gesteld aan alle potentiële Gegadigden. De Nota van inlichtingen maakt daarna onlosmakelijk deel uit van deze Selectieleidraad. Delft Support publiceert de Nota van inlichtingen uiterlijk op de datum als opgenomen in de planning. De Nota van inlichtingen vormt samen met deze Selectieleidraad het enige uitgangspunt van deze aanbesteding. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk via TenderNed zijn bevestigd.

4.4 Klachten

Indien u een klacht heeft over het onjuist handelen van Opdrachtgever in deze aanbestedingsprocedure, dan kunt u uw klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Opdrachtgever.

Het meldpunt behandelt klachten die blijven bestaan nadat de vraag is gesteld in de vragenronde van de aanbesteding en die vraag naar het oordeel van de klager onvoldoende of onjuist is beantwoord. Het meldpunt behandelt ook klachten die zijn ontstaan na de vragenronde. Het meldpunt behandelt geen vragen die naar hun aard in de vragenronde gesteld hadden moeten worden.

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar via de website van de Gemeente Delft: <https://www.delft.nl/bestuur-en-organisatie/klacht-en-bezwaar/klacht-indienen>. Maak bij uw klacht de volgende punten duidelijk:

- om welke Europese aanbesteding het gaat (inclusief TenderNed referentienummer);
- dat de klacht reeds behandeld is in een Nota van inlichtingen;
- de inhoud van de klacht;
- een voorstel tot oplossing van de klacht; en
- uw contactdetails.

Na het indienen van een klacht, ontvangt u binnen 48 uur (reguliere kantoor tijden) een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie zal binnen een redelijke termijn plaatsvinden, afhankelijk van de complexiteit van de klacht.

Het indienen van een klacht legt de aanbestedingsprocedure niet stil. Het staat Opdrachtgever vrij om al dan niet tot opschorting van de aanbestedingsprocedure over te gaan.

Indien uw klacht wordt afgewezen, zal dit onderbouwd plaatsvinden. Indien uw klacht gehonoreerd wordt, heeft dit gevolgen voor de aanbesteding en zullen alle Inschrijvers geïnformeerd worden over het vervolg.

Indien u het niet eens bent met de reactie van het meldpunt, kunt u contact opnemen met de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE). In dat geval verzoekt Opdrachtgever u een afschrift van de klacht te sturen aan de contactpersoon. Ook hier heeft een ingediende klacht geen opschortende werking. Een uitspraak van de CvAE is niet bindend.

Documentmanagementsysteem (DMS)

5 Selectieprocedure

5.1 Beoordeling van de aanmelding

De ontvangen Aanmeldingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. De beoordeling bestaat uit een aantal stappen:

1. Vaststellen van de volledigheid en juistheid van de Aanmelding;
2. Beoordelen dat uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde voldoet aan de geschiktheidseisen;
3. Selecteren Gegadigden;
4. Bekend maken resultaat van de selectie.

5.2 Volledigheid en juistheid van de Aanmelding

De Inschrijver moet alle vragen op het Aanbestedingsplatform beantwoorden en de gevraagde documenten indienen. Als het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of de bewijsmiddelen één of meer gebreken bevatten kan de betreffende Inschrijver de gelegenheid krijgen om het gebrek te herstellen binnen een termijn van twee (2) werkdagen, gerekend vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Hieronder vallen ook gebreken in (of het onverhoopt ontbreken van) de Ter beschikkingstellingsverklaring of Uniform Europees Aanbestedingsdocument van een derde waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan. De aanbestedende dienst verzendt het bericht met herstelgelegenheid via het Aanbestedingsplatform. Als de aanbestedende dienst het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.

Overeenstemming eisen en voorwaarden

Uw Aanmelding dient in overeenstemming te zijn met alle vermelde eisen en voorwaarden die zijn opgenomen in deze Selectieleidraad, inclusief alle bijbehorende Bijlagen.

Een Aanmelding die niet voldoet aan één of meer van de bovenstaande minimeisen, komt niet voor gunningsfase in aanmerking. Door indiening van de Aanmelding verklaart de Gegadigde aan de gestelde eisen en voorwaarden te voldoen.

5.3 Uitsluitingsronden en geschiktheidseisen

Nadat de Aanmeldingen zijn getoetst op volledigheid en juistheid, wordt beoordeeld of geen van de uitsluitingsgronden op de Gegadigde van toepassing is en of de Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet.

5.4 Selecteren Gegadigden

Indien de toets niet leidt tot uitsluiting c.q. ongeldigverklaring, wordt de Aanmelding op basis van de selectiecriteria zoals vermeld in hoofdstuk 7 inhoudelijk beoordeeld. Er worden maximaal vijf Gegadigden geselecteerd voor deelname aan de consultatiesessies en het maken van een Inschrijving in de onderhandelingsfase. Dat betekent dat, indien meer Gegadigden aan de gestelde uitsluitingsgronden en minimumvereisten voldoen, Delft Support het aantal gegadigden tot dit maximum aantal zal terugbrengen op basis van de selectiecriteria.

5.5 Bekend maken resultaat beoordeling

De Gegadigden zullen op de hoogte worden gesteld van het resultaat van de beoordeling.

De geselecteerde Gegadigden worden geïnformeerd over het feit dat ze zijn geselecteerd en dat ze worden uitgenodigd voor deelname aan de dialoogsessies en daarna tot het doen van een Inschrijving. Zij ontvangen daarna het Beschrijvend document.

De Gegadigden die niet voldoen of niet zijn geselecteerd worden daar schriftelijk over geïnformeerd. Zij ontvangen schriftelijk de resultaten van de uitgevoerde selectiebeoordeling, inclusief de individuele plaats in de rangorde (waarbij de namen van de andere Gegadigden om commerciële redenen anoniem blijven).

Documentmanagementsysteem (DMS)

Betrokken Gegadigden die zich niet kunnen verenigen met de selectie uitslag kunnen binnen een periode van tien (10) dagen na dagtekening van de hierboven bedoelde mededeling hun bezwaren kenbaar maken door middel van het aanhangig maken van een kort geding bij de rechtbank in Den Haag. Indien binnen genoemde termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, zal Delft Support geen VBD verzenden voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld voortzetting van de aanbestedingsprocedure gebiedt. Het is uiteraard mogelijk om in deze periode eerst contact op te nemen via TenderNed voor een toelichting op de beoordeling van uw Aanmelding. Een dergelijk verzoek om een toelichting en/of de gegeven toelichting schorten de rechtsbeschermingstermijn niet op. De termijn van tien (10) kalenderdagen geldt in elk geval als een fatale termijn (een vervaltermijn); indien niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, hebben afgewezen Gegadigden hun rechten verwerkt om op te komen tegen de selectie uitslag. Delft Support is in dat geval vrij om het VBD te verzenden. De afgewezen Gegadigden hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt door in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen. Door het indienen van een Aanmelding gaat Gegadigde hiermee akkoord.

Delft Support is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van onderlinge beoordelingen en vergelijkingen en adviezen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Gegadigden bekend te maken.

5.6 Opvragen bewijsmiddelen

Delft Support kan gebruik maken van de mogelijkheid om naar aanleiding van het ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument de vooraf benoemde bewijsmiddelen op te vragen ter verificatie. In paragraaf 6.2.2 staat vermeld welke bewijsmiddelen Delft Support in dat geval op zal kunnen vragen.

6 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk formuleert de aanbestedende dienst de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria welke van toepassing zijn op onderhavige aanbesteding. De uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Vervolgens vindt u de selectiecriteria die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de inschrijver verklaart aan de in dit hoofdstuk opgenomen geschiktheidseisen te voldoen en dat de uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt de aanbestedende dienst gebruik van het invulformulier op TenderNed.

Delft Support wijst de Gegadigde erop dat alle in deze Selectieleidraad gevraagde gegevens juist, volledig, op correcte wijze en op tijd dienen te worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige dan wel niet correcte aanbieding van de gevraagde gegevens, kan dit leiden tot uitsluiting.

6.1 Uitsluitingsgronden

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1). Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en Delft Support besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt de betreffende Aanmelding terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Gegadigde verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van de Opdrachtgever kan verstrekken. Delft Support werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument houdt in dat de selectiefase of inschrijffase van een aanbesteding voor de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen slechts het Uniform Europees Aanbestedingsdocument afgegeven wordt, zonder dat er nadere informatie wordt verstrekt. Doel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is dat alleen van de geselecteerde Gegadigde de inlichtingen en gegevens uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden geverifieerd.

6.1.1 Verplichte Uitsluitingsgronden

Delft Support sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is uitgesproken waarvan Delft Support kennis heeft.

6.1.2 Facultatieve Uitsluitingsgronden

Delft Support kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' waarvan Delft Support kennis heeft.

6.1.3 Bewijsmiddelen

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

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 6.1.1 en 6.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaringaanbesteden>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Delft Support hiertoe een verzoek doet.
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat de Opdrachtgever hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument geen deel uitmaakt van de Aanmelding wordt de Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling.

6.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)

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

In deel IV van het UEA dient de Inschrijver te verklaren akkoord te gaan met de in deze paragraaf beschreven geschiktheidseisen. De geschiktheidseisen zijn verdeeld in volgende 4 secties:

- A. Geschiktheid
- B. Financiële en economische draagkracht
- C. Technische en beroepsbekwaamheid
- D. Kwaliteitsborgingsregelingen en normen inzake milieubeheer

In onderstaande sub-paragrafen worden de van toepassing zijn de geschiktheidseisen nader toegelicht.

A **Geschiktheid**

6.2.1 **Inschrijving in een handelsregister (KvK)**

Inschrijver is ingeschreven in een handelsregister dat wordt bijgehouden in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd.

Naast het gestelde in het UEA moet het uittreksel KvK voldoen aan de volgende vereisten:

- Actueel en niet ouder dan zes maanden, te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de Inschrijving.
- Op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken.
- Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de inschrijver een geldig en gewaarmerkt uittreksel van inschrijving in een handelsregister in te dienen.

B **Financiële en economische draagkracht**

6.2.2 **Beroeps-of bedrijfsaansprakelijkheid**

Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. De inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie Documentmanagementsysteem (DMS)

van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor zijn aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven.

Inschrijver dient conform ARBIT-2022 verzekerd te zijn.

C Technische en beroepsbekwaamheid

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid.

Delft Support stelt in dit kader minimumeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. Delft Support kan van Gegadigde eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

6.2.3 Referenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties. Dit dient te worden aangetoond door het overleggen van referenties. Er mag maximaal één (1) referentie per kerncompetentie worden ingediend. Het is wel mogelijk om met dezelfde referentie meerdere kerncompetenties aan te tonen.

Kerncompetentie 1: Inschrijver toont aan relevante ervaring te hebben met het uitvoeren van ten minste één Opdracht, waarbij een Documentmanagementsysteem (DMS) als SaaS is geleverd, ingericht, geïmplementeerd, gehost en onderhouden, inclusief de succesvolle migratie van bestaande documenten naar het nieuwe DMS, bij een opdrachtgever met ten minste 120 medewerkers.

Kerncompetentie 2: Inschrijver toont aan relevante ervaring te hebben met het uitvoeren van ten minste één Opdracht, waarbij cloudgebaseerde onderdelen van een oplossing zijn geïntegreerd met overige applicaties, software en/of webservices in andere (hosting-)omgevingen dan waar (delen van) de oplossing zelf wordt gehost.

Eisen aan de referentie

- Een referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- Er mag alleen een geheel afgeronde opdracht als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de organisatie te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referent.
- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 3 - Referentieopdracht.

6.2.4 Kwaliteitsborging

De Inschrijver moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 9001:2015 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd.

NB: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende cumulatieve eisen gesteld:

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

Documentmanagementsysteem (DMS)

6.2.5 Informatiebeveiliging

De Inschrijver moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 27001 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd.

NB: aan een deugdelijke informatiebeveiliging worden de volgende cumulatieve eisen gesteld:

- De directie toont leiderschap en betrokkenheid met betrekking tot het managementsysteem voor informatiebeveiliging;
- Er is een actueel informatiebeveiligingsbeleid;
- Er is een risicobeoordelingsprocedure voor informatiebeveiliging gedefinieerd en toegepast;
- Er is een behandelprocedure voor informatiebeveiligingsrisico's gedefinieerd en toegepast;
- Er is een informatiebeveiligingsrapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen informatiebeveiligingsmaatregelen en of deze beheersmaatregelen geïmplementeerd zijn of niet;
- Er is een plan waaruit blijkt hoe het personeel wordt geschoold in gedrag om informatiebeveiliging te waarborgen en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd;
- Er is een periodieke evaluatie van de informatiebeveiligingsprestaties en de geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het managementsysteem voor informatiebeveiliging.

6.3 Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als Delft Support dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk één (1) week na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe van Delft Support de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

Delft Support kan tot het einde van de gunningsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is gesteld wordt de Aanmelding ongeldig verklaard en wordt de Gegadigde alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. In dat geval komt de eerstvolgende Gegadigde in rangorde alsnog in aanmerking voor deelname.

7 Selectiecriteria

7.1 Algemeen

Indien meer dan vijf Gegadigden aan de gestelde minimumvereisten voldoen wordt het aantal teruggebracht naar vijf. De op basis van een inhoudelijke beoordeling maximaal vijf hoogst scorende Gegadigden komen in aanmerking voor deelneming aan de gunningsfase en ontvangen het Beschrijven document.

In paragraaf 7.2 worden vragen over de kwaliteit van de organisatie van de onderneming van Gegadigde en partnerschap relaties gesteld. Daarnaast wordt een presentatie over een praktijkcasus verzocht. De door de Gegadigden in het kader van de Aanmelding aangeleverde informatie en presentatie wordt door de beoordelingscommissie beoordeeld. De beoordelingscommissie bestaat uit een multidisciplinair team.

Per vraag en voor de presentatie kan een Gegadigde punten scoren. Een door het beoordelingsteam toegekende score betreft telkens een teamresultaat van een groepsgemiddelde (individuele scores opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars).

Bij het beoordelen van de antwoorden wordt gelet op compleetheid, mate van specificatie, inzichtelijkheid, inhoudelijke relevantie, etc.

De antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 7.2 worden beoordeeld op een vijfpuntschaal:

0 = slecht; geen antwoord op de vraag of het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid niet aan;
1 = matig; het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid nauwelijks aan;
2 = voldoende; het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid redelijk aan;
3 = goed; het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid vrijwel geheel aan;
4 = uitstekend; het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid volledig aan.

De individuele aanvullende competenties en vragen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging (0, 1, 2, 3, 4), een dubbele weging (0, 2, 4, 6, 8) of een drievoudige weging (0, 3, 6, 9, 12) plaatsvinden, waarbij de vijfpuntschaal onverkort blijft gehandhaafd.

Bij elke aanvullende competentie en vraag wordt het gewicht aangegeven ('Laag' staat hierbij voor enkele weging, 'Midden' voor dubbele weging, en 'Hoog' voor drievoudige weging) en daarmee de maximaal haalbare score.

De behaalde scores op de gestelde aanvullende competenties bij elkaar opgeteld en de drie Gegadigden met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase.

7.2 Vragen

Besteed aan de beantwoording van onderstaande vragen maximaal één pagina A4 per antwoord (maximaal 500 woorden).

Nota Bene (i). Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's (één) en/of woorden (500) zal de beoordelingscommissie het teveel aan pagina's en/of woorden niet in de beoordeling betrekken.

Nota bene (ii): Uw antwoorden worden bij voorkeur met meetbare prestatie-indicatoren onderbouwd: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, vertaling naar de betreffende opdracht, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

Nr.	Vraag	Weging
1.	Beschrijf de mate waarin en de manier waarop uw organisatie gebruikelijk 'best practices' inzet, om implementatieprocessen te standaardiseren en de kwaliteit van implementatietrajecten te verhogen.	Midden
2.	Hoe heeft u eerdere trajecten doorlopen waarin u in co-creatie een DMS hebt geïmplementeerd. Wat zijn daaruit de lessen die u geleerd heeft?	Midden
3.	Kunt u toelichten hoe uw organisatie de implementatie van vergelijkbare diensten of systemen doorgaans gefaseerd en iteratief* aanpakt? Beschrijf daarbij hoe u in uw aanpak ruimte maakt voor evaluatie, bijsturing en samenwerking met de opdrachtgever gedurende het implementatieproces.	Hoog
4.	Gelet op onderhavige opdracht welke ontwikkelingen ziet u? Hoe is uw visie m.b.t. omarmen of implementatie v.w.b. nieuwe ontwikkelingen in de techniek?	Laag
5.	Delft Support heeft, gezien het type documenten en beperkt aantal processen en gebruikers, waarschijnlijk geen behoefte aan een functioneel zeer uitgebreide oplossing. Een eenvoudig, kosten efficiënt systeem zal waarschijnlijk voldoen. Hoe biedt u de beste balans tussen enerzijds deze uitgangspunten en anderzijds de mogelijkheid van schaalbaarheid en eventuele toekomstige uitbreiding naar meer en complexere bedrijfsprocessen?	Midden
6.	Wat zijn de grootste uitdagingen waar uw organisatie tegen aan loopt tijdens de samenwerking met uw klanten? In hoeverre zijn deze uitdagingen succesvol te volbrengen? Hoe probeert uw organisatie dit te realiseren?	Midden
7.	Beschrijf op welke wijze u als partner voor uw opdrachtgevers fungeert, in de zin van kritisch meedenken en advisering. Besteed hierbij aandacht aan het inpassen en/of aanpassen van processen, het vermijden van maatwerk, ondersteunen van innovatie en gezamenlijke ontwikkeling.	Hoog
8.	Hoe waarborgt uw organisatie de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening in geval van onvoorziene omstandigheden, zoals personeelsverloop of technische storingen?	Laag

* Met 'iteratief' wordt de werkwijze bedoeld waarbij het implementatieproces niet in één keer snel, maar stap voor stap plaatsvindt. Bijvoorbeeld door het archief gefaseerd te converteren – 'laatje voor laatje' – waarbij elke stap aanleiding kan zijn om de aanpak of het systeem op basis van nieuwe inzichten bij te stellen. Deze werkwijze maakt het mogelijk om continu te evalueren, samen te werken en zo nodig bij te sturen, zodat het eindresultaat optimaal aansluit bij de praktijk.

In het geval twee of meer Gegadigden op een gedeelde plaats eindigen, dan zal de rangorde voor die Gegadigden worden bepaald aan de hand van de hoogste score op vraag 3 van paragraaf 7.2 Vragen.

In het uitzonderlijke geval dat ook dan nog twee (2) of meer Gegadigden op eenzelfde plaats in de rangorde eindigen, bepaalt de Aanbestedende Dienst door loting welke Gegadigde voor uitnodiging aan de Gunningsfase in aanmerking komt.

7.3 Selectiebesluit

Delft Support besluit, op basis van de toetsing en de beoordeling van de Aanmelding, welke Gegadigden zij voornemens is te selecteren voor het maken van een Inschrijving.

8 Gunningsfase

8.1 Beoogde gunningsfase

Na afronding van de selectiefase, wordt de gunningsfase gestart met de geselecteerde gegadigden. Om inzicht te geven in de eisen en verwachtingen in de gunningsfase, wordt hierop kort ingegaan. Deze informatie is onder voorbehoud en kan te allen tijde aangepast worden. In de aanbestedingsstukken die in de gunningsfase beschikbaar worden gesteld, worden de uitgangspunten, randvoorwaarden en gunningscriteria nader uitgewerkt.

De aanbestedende dienst gaat de inschrijvingen beoordelen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Kwaliteit zal naar verwachting beoordeeld worden op de volgende punten:

- Implementatie en/of
- Plan van aanpak en/of
- Interview en/of
- Demo en/of
- Use cases en/of
- Gebruikerstest

9 Bijlagen

Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bijlage 2: Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022)

Bijlage 3: Referentieopdracht

Bijlage 4: Verklaring geen Russische betrokkenheid

Bijlage 5: Verklaring terbeschikkingstelling middelen

Bijlage 6: Concept Verwerkersovereenkomst