

Aanbestedingsdocument

Europese openbare procedure
ITSM-applicatie Gemeente Zeist



Gemeente Zeist

Kenmerk: 523972

Datum: 15 mei 2025



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Gemeente Zeist	3
1.2	Opdracht	3
1.2.1	Omvang	3
1.2.2	Looptijd	4
1.2.3	Wachtkamervereenkomst	4
2	Aanbestedingsprocedure	5
2.1	Type procedure	5
2.2	Contact	5
2.3	Planning	5
2.4	Nota van inlichtingen	5
2.5	Uitgangspunten bij de procedure	6
2.5.1	Algemeen	6
2.5.2	Vertrouwelijkheid	6
2.5.3	Samenwerkingsverbanden en beroep op derden	6
2.5.4	Gestanddoeningstermijn	7
2.5.5	Tenderkostenvergoeding	7
2.5.6	Klachtenregeling	7
2.6	Indienen van een inschrijving	8
2.7	Beoordeling van uw inschrijving	8
2.8	Bekendmaken van de uitslag	8
2.9	Verificatiegesprek	9
3	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	10
3.1	Uitsluitingsgronden	10
3.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	10
3.1.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	10
3.1.3	Sanctiepakket Rusland	10
3.2	Geschiktheidseisen	11
3.2.4	Beroepsbevoegdheid	11
3.2.5	Financiële en economische draagkracht	11
3.2.6	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	11
3.3	Bewijsvoering uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
4	Uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht	13
4.1	Programma van eisen	13
4.2	Maatschappelijk verantwoord inkopen	13
4.2.1	Social return	13
4.3	Verwerking van persoonsgegevens	13
5	Gunning	14
5.1	Gunningscriterium prijs	14
5.2	Gunningscriterium kwaliteit	14
5.2.1	Demo	14
5.2.2	Innovatie	16
5.2.3	Implementatie	16
5.2.4	Functioneel beheer	17
5.2.5	Informatiebeheer	17
5.2.6	Scoretoekenning kwaliteit	18
6	Bijlagen	19

1 Inleiding

1.1 Gemeente Zeist

De gemeente Zeist (hierna: gemeente) is een middelgrote gemeente in de provincie Utrecht en telt ca. 68.000 inwoners. De gemeente bevat vijf kernen: Austerlitz, Bosch en Duin, Den Dolder, Huis ter Heide en Zeist. De kernen bevinden zich in het bosrijke gebied van de Utrechtse Heuvelrug. In de organisatie werken ongeveer 650 collega's iedere dag samen om de allerbeste bijdrage te leveren aan een goed leven voor onze inwoners. Voor meer informatie over de gemeente kunt u terecht op www.zeist.nl.

De ongeveer 650 medewerkers van de gemeente Zeist kunnen vanaf maart 2024 met al hun vragen, problemen en verzoeken op het gebied van IT, facilitair en P&O terecht bij het Medewerker Service Punt (1^e lijn ondersteuning). De 2^e lijn ondersteuning zijn de collega's van de afdelingen IV (IT), facilitair en P&O. Zij kunnen vragen beantwoorden, problemen oplossen en/of verzoeken inwilligen. De IT Service Management applicatie (ITSM-applicatie) biedt de noodzakelijke procesondersteuning voor een optimale dienstverlening aan de medewerkers.

1.2 Opdracht

De gemeente is op zoek naar één opdrachtnemer voor het leveren en implementeren van een ITSM-applicatie. De opdracht betreft een raamovereenkomst.

Binnen de scope van deze opdracht valt het volgende:

- meldingen/incidentbeheer (inclusief major meldingen);
- wijzigingsbeheer;
- probleembeheer;
- middelenbeheer (CMDB);
- medewerker portaal;
- kennisbank voor indieners/behandelaars;
- koppelingen met diverse applicaties;
- rapportages en dashboards.

De eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de opdracht staan in bijlage 3 – Programma van eisen. Buiten de scope valt de mogelijkheid om binnen de ITSM-applicatie reserveringen te doen.

De gemeente heeft mogelijk interesse in een contractmanagementmodule. Op dit moment is het echter niet zeker *of* en *wanneer* hiervan gebruik gemaakt gaat worden. De leveranciers die deze functionaliteit bieden worden gevraagd om een prijs hiervoor af te geven. Deze prijs wordt niet meegenomen in de beoordeling. Leveranciers die deze functionaliteit niet bieden, hoeven voor dit onderdeel geen prijs af te geven. De gemeente behoudt zich het recht voor om de contractmanagementmodule bij een derde leverancier (buiten deze raamovereenkomst) af te nemen.

1.2.1 Omvang

De ITSM applicatie zal door alle 650 medewerkers van de gemeente Zeist worden gebruikt waaronder 65 behandelaars van de meldingen en 25 medewerkers die aanvragen kunnen accorderen.

Onze verwachting is dat een ITSM-applicatie gemiddeld 45.000 euro per jaar zal kosten. Om deze reden hanteren we een maximale waarde van de raamovereenkomst van 550.000 euro (rekening houdend met indexatie en de mogelijkheid tot het afnemen van een contractmanagementmodule, exclusief implementatiekosten).

1.2.2 Looptijd

De initiële looptijd van de raamovereenkomst bedraagt 2 jaar. Daarna is er een optie tot eenzijdige verlenging van de gemeente van 4 keer 2 jaar. Wanneer de gemeente gebruik maakt van één of meerdere verlengingen zal zij dit uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de expiratiedatum schriftelijk bekend maken. Wanneer de raamovereenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

Normaliter wordt voor een raamovereenkomst een looptijd van maximaal 4 jaar gehanteerd. Wij voorzien echter dat een langere looptijd noodzakelijk is om de volgende redenen:

- **Grote inspanning verwacht**
Het aanbesteden en implementeren van een ITSM-oplossing is vaak complex. Dit vereist een grote inspanning en veel geld van onze organisatie. De gemeente vindt het daarom belangrijk dat onze organisatie de applicatie volledig kan benutten. Een maximale looptijd van 4 jaar vinden wij daarom niet passend. Daarnaast leert de ervaring dat onze medewerkers voldoende tijd en ruimte moeten krijgen om een applicatie te leren kennen en consequent te gebruiken. Een maximale looptijd van 10 jaar achten wij daarom geoorloofd.
- **Langdurige strategische samenwerking**
De gemeente ziet de ITSM-oplossing als een langlopende investering in de digitale infrastructuur van de organisatie. Een langere looptijd zorgt voor een stabiele basis en biedt zekerheid. De gemeente vindt het belangrijk dat de opdrachtnemer kan blijven investeren in de applicatie, zodat onze organisatie er de vruchten van kan plukken. Daarnaast hopen wij een goede relatie op te bouwen met de opdrachtnemer, zodat de opdrachtnemer naadloos kan inspelen op onze behoeften, problemen snel kan oplossen en een bijdrage kan leveren aan kennisdeling.

Op basis van het bovenstaande vinden wij het geoorloofd om een looptijd van maximaal 10 jaar te kiezen.

1.2.3 Wachtkamerovereenkomst

Er wordt een raamovereenkomst gesloten met de winnaar van deze aanbesteding. Met de partij die tweede in rangorde is geworden wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten voor de periode van 1 jaar. Deze wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen indien de raamovereenkomst, om wat voor reden dan ook, vroegtijdig wordt beëindigd met de winnaar van deze aanbesteding.

Voor de inschrijver met wie de gemeente de wachtkamerovereenkomst wil aangaan geldt ook dat deze wordt genoemd in de gunningsbeslissing en dat daarmee een eventuele verificatie wordt doorlopen.

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Type procedure

De gemeente Zeist volgt, gelet op de aard en de omvang van de opdracht, een Europese openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit. Het gunningscriterium is beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Contact

De aanbesteding vindt digitaal plaats via het aanbestedingsplatform TenderNed. In geval van technische vragen over het platform kunt u terecht bij de servicedesk van TenderNed. Deze is op werkdagen van 08.30 – 17.00 uur te bereiken via:

- ✓ Website: www.tenderned.nl/contact.
- ✓ E-mail: servicedesk@tenderned.nl.
- ✓ Telefoon: 0800 - 836 33 76.

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Laudy Blok, te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed. Het is niet toegestaan om andere medewerkers van de gemeente te benaderen over deze aanbesteding. Doet u dit wel, of via een andere weg dan TenderNed, dan kan uw organisatie uitgesloten worden van deelname aan de aanbesteding.

Alle communicatie binnen de aanbesteding vindt plaats in het Nederlands. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld. Voorbeelden hiervan zijn de technische omschrijving van materieel en getuigschriften van buitenlandse instanties. De gemeente kan in zo'n geval om een officiële vertaling verzoeken. De inschrijver dient deze zelf te bekostigen en dient ervoor te zorgen dat de vertaling binnen de, door de gemeente gestelde, termijn verstrekt wordt.

2.3 Planning

Hieronder staat de planning van de aanbestedingsprocedure. Deze planning is leidend. De gemeente kan de planning tussentijds aanpassen. Indien wijziging van de planning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de raamovereenkomst worden aangepast.

Stap	Deadline
Publiceren aanbesteding	14 mei 2025
Indienen vragen (1 ^e vragenronde)	28 mei 2025 (11.00 uur)
Publiceren antwoorden (1 ^e nota van inlichtingen)	11 juni 2025
Indienen vervolgvragen (2 ^e vragenronde)	18 juni 2025 (11.00 uur)
Publiceren antwoorden (2 ^e nota van inlichtingen)	1 juli 2025
Sluiting inschrijftermijn	15 juli 2025 (11.00 uur)
Demo sessies	28 en 29 juli 2025
Voornemen tot gunning bekendmaken	8 augustus 2025
Bezwaarperiode (stand still-termijn)	20 kalenderdagen
Definitieve gunning	29 augustus 2025

2.4 Nota van inlichtingen

Als u vragen heeft, kunt u deze via TenderNed indienen. Geef hierbij aan op welk document en paragraafnummer uw vraag betrekking heeft. De gemeente anonimiseert uw vragen en beantwoordt deze in een openbare nota van inlichtingen. Het kan voorkomen dat u wilt reageren op de antwoorden van de gemeente. Dat kan in de tweede vragenronde. Het stellen van nieuwe vragen -die ook in de eerste vragenronde gesteld hadden kunnen worden- is in beginsel niet toegestaan.

Het is ook mogelijk om een vertrouwelijke vraag te stellen, namelijk als de openbaarmaking schade zou toebrengen aan uw gerechtvaardigde economische belangen. Geef dit bij de betreffende vraag duidelijk aan. Als de gemeente oordeelt dat de vraag niet als vertrouwelijk moet worden aangemerkt, krijgt u de mogelijkheid om de vraag terug te trekken, dan wel om deze als openbare vraag in te dienen.

De aanbestedingsstukken zijn met grote zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onrechtmatigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan moet u dit kenbaar maken via bovenstaand proces. Op deze manier heeft de gemeente gelegenheid om te reageren. Doet u dit niet, dan vervalt daarmee uw recht om bezwaar in te dienen over de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

Na het indienen van een inschrijving kunt u de inhoud van de aanbestedingsstukken en eventuele nota's van inlichtingen niet langer ter discussie stellen. Indien u de gemeente niet tijdig op de voorgeschreven manier heeft geattendeerd, dan bent u niet-ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid van de aanbestedingsprocedure.

2.5 Uitgangspunten bij de procedure

2.5.1 Algemeen

- Door in te schrijven gaat u akkoord met de gehele inhoud van alle aanbestedingsstukken.
- Door in te schrijven, verklaart u bekend te zijn met de in de aanbestedingsstukken gehanteerde begrippen en vaktermen.
- De gemeente behoudt zich het recht voor:
 - om de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
 - (delen van) de opdracht niet te gunnen bij veranderende omstandigheden, bijvoorbeeld van budgettaire of politieke aard.
 - alle gevraagde gegevens op juistheid te controleren en zo nodig referenties op te vragen.
 - een inschrijving uit te sluiten in geval van ongeldigheid, manipulatief of abnormaal laag inschrijven.
- Er wordt met nadruk op gewezen dat het verstrekken van onjuiste gegevens tot uitsluiting kan leiden.
- Op deze opdracht zijn de GIBIT 2023 van toepassing. Uw algemene voorwaarden wijzen wij nadrukkelijk van de hand.
- In geval van tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden geldt de volgende rangorde tussen de verschillende aanbestedingsstukken:
 1. Raamovereenkomst;
 2. Nota's van inlichtingen;
 3. Aanbestedingsdocument met bijlagen en appendices;
 4. GIBIT 2023;
 5. Inschrijving van de inschrijver.Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen.

2.5.2 Vertrouwelijkheid

De gemeente zal de inschrijvingen met vertrouwelijkheid behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij de gemeente daartoe in rechte wordt gedwongen, en voor zover de gemeente die gegevens niet in het kader van de motivering van haar voornemen tot gunning nodig heeft. Dit laatste is uitsluitend ter beoordeling aan de gemeente.

2.5.3 Samenwerkingsverbanden en beroep op derden

Het is mogelijk om als samenwerkingsverband of met beroep op derden in te schrijven voor deze aanbesteding. U dient dan aan de volgende voorwaarden te voldoen:

Samenwerkingsverbanden

Iedere deelnemer in het samenwerkingsverband is hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Geef in deel II A van het UEA (wijze van deelneming) aan met welke partijen het samenwerkingsverband wordt gevormd en hoe de taakverdeling tussen de deelnemers is. Geef in deel II B van het UEA (informatie over

vertegenwoordigers) aan wie van de partijen als aanspreekpunt zal fungeren voor de gemeente. Deze partij is penvoerder en zal gedurende de aanbestedingsprocedure en gedurende de gehele uitvoering van de opdracht alle leden van het samenwerkingsverband rechtsgeldig vertegenwoordigen. Geef in deel II C van het UEA (beroep op draagkracht) aan voor welke geschiktheidseisen u een beroep doet op de onderneming van een andere deelnemer aan het samenwerkingsverband. Indien u als samenwerkingsverband een inschrijving wenst te doen, moeten alle deelnemers aan dit samenwerkingsverband ieder afzonderlijk een UEA indienen. Een samenwerkingsverband dient als één inschrijver één inschrijving in.

Beroep op derden

Een hoofdaannemer is jegens de gemeente volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, dat wil zeggen ook voor de werkzaamheden die hij in onderaanneming laat verrichten. Geef in deel II C van het UEA (beroep op draagkracht) aan voor welke geschiktheidseisen en/of gunningscriteria u een beroep doet op een derde. Beschrijf hierbij de taakverdeling en de betreffende werkzaamheden. Indien u bij deel II C "ja" invult, moet deze derde tevens afzonderlijk een UEA indienen. Geef in deel II D van het UEA (onderaannemers) aan of u een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan een derde geeft. Indien u geen beroep doet op deze derde voor het voldoen aan de geschiktheidseisen en/of gunningscriteria, hoeft deze derde geen afzonderlijk UEA in te dienen. De gemeente kan wel voorafgaand aan definitieve gunning alsnog om een UEA vragen. Indien de gemeente hierom vraagt, dient u na het voornemen tot gunning aan te kunnen tonen dat u daadwerkelijk over de bekwaamheden van de derde(n) kunt beschikken, en dat deze daadwerkelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Wisselen van onderaannemer tijdens de uitvoering van de opdracht mag alleen met toestemming van de gemeente. Een hoofdaannemer dient als één inschrijver één inschrijving in.

Eenmaal inschrijven

U kunt zich slechts eenmaal zelfstandig (c.q. als hoofdaannemer) óf als deelnemer in een samenwerkingsverband inschrijven. U kunt zich wel meerdere malen inschrijven als onderaannemer.

De gemeente behoudt zich het recht voor u uit te sluiten van deelname, indien u niet aannemelijk kunt maken dat de mededinging niet wordt vervalst door uw deelname. Van vervalsing van de mededinging wordt bijvoorbeeld vermoed sprake te zijn bij verschillende inschrijvers die onderdeel uitmaken van dezelfde groep in de zin van artikel 2:24b BW. Ook wordt vermoed van vervalsing van de mededinging sprake te zijn bij een organisatie of onderneming die zich zelfstandig of als lid van een samenwerkingsverband heeft ingeschreven en die tevens als onderaannemer bij een andere inschrijver heeft ingeschreven.

2.5.4 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving moet minimaal 3 maanden geldig zijn, te rekenen vanaf de sluiting van de inschrijftermijn. In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing een kort geding wordt ingesteld, dient u uw inschrijving tenminste gestand te doen tot 8 kalenderdagen na de uitslag van een eventueel aangespannen kort geding, inclusief hoger beroep. Dit kan inhouden dat de hierboven genoemde reguliere gestanddoeningstermijn overschreden wordt. Tijdens deze periode heeft de inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

2.5.5 Tenderkostenvergoeding

Er geldt voor deze aanbesteding geen vergoeding van de inschrijfkosten en enigerlei andere kosten.

2.5.6 Klachtenregeling

De gemeente heeft een klachtenmeldpunt ingericht voor eventuele klachten over deze aanbesteding. Deze is tevens te bereiken via inkoop@zeist.nl. Bij het indienen van een klacht wordt u door de behandelaar op de hoogte gesteld over de verwachte afhandeltermijn. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure. Meer informatie over de klachtenregeling vindt u op www.zeist.nl.

As u het niet eens bent met de uitspraak van het klachtenmeldpunt, kunt u zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (art. 4.27 Aw). In dat geval verzoeken wij u om een afschrift van uw klacht tevens te verzenden aan inkoop@zeist.nl. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend tenzij hieraan door een gerechtelijke uitspraak een afdwingbaar vervolg wordt gegeven.

2.6 Indienen van een inschrijving

Uw inschrijving moet bestaan uit de volgende onderdelen:

1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 6)
2	Prijzenblad (bijlage 7)
3	Referentieverklaring (bijlage 8)
4	Verklaring verordening (EU) 2022/576 (bijlage 9)
5	Volmacht, indien van toepassing (bijlage 10)
6	Kwaliteitsdocumenten (zie hoofdstuk 5)

U dient de documenten in te dienen in een algemeen toegankelijke format (bij voorkeur PDF). De documenten waarop een handtekening wordt gevraagd, moeten ondertekend worden door een functionaris die daartoe rechtsgeldig bevoegd is.

Dien uw inschrijving tijdig in via TenderNed. Als de deadline is verstreken, kunt u uw inschrijving niet meer aanbieden via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend, worden in beginsel ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Ondervindt u technische problemen, dan dient u dit vóór de sluiting van de inschrijftermijn door te geven aan de onder paragraaf 2.2 genoemde contactpersoon. De gemeente besluit *of* en *hoe* er in het proces wordt ingegrepen.

2.7 Beoordeling van uw inschrijving

Fase 1: Als eerste wordt beoordeeld of uw inschrijving tijdig is ingeleverd en of alle gevraagde gegevens aanwezig en geldig zijn. Wanneer de inschrijving niet voldoet aan de eisen van ontvankelijkheid, de voorgeschreven norm, niet compleet, ongeldig, onvolledig is of onjuiste gegevens bevat, kan dit aanleiding zijn uw inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling en deelname aan de aanbestedingsprocedure. Ook als blijkt dat de gestelde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, of dat u niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, kunt u worden uitgesloten van deelname aan de aanbesteding. De eisen die hiervoor gelden staan in hoofdstuk 3.

Fase 2: Van de inschrijvingen die fase 1 goed zijn doorgekomen, worden de gunningscriteria beoordeeld. De eisen die hiervoor gelden staan in hoofdstuk 5.

2.8 Bekendmaken van de uitslag

Alle inschrijvers worden tegelijkertijd geïnformeerd over de uitslag van de aanbesteding. De winnende inschrijver krijgt bericht over het voornemen tot gunnen. Dit is echter nog geen aanvaarding van het aanbod en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De afgewezen inschrijvers ontvangen een motivering van de reden van afwijzing en de naam van de beoogde begunstigde. De scores van de inschrijvers worden tevens bekend gemaakt.

Na verzending van de gunningsbeslissing wordt een standstill-termijn gehanteerd van 20 kalenderdagen. Als u het niet eens bent met de gunningsbeslissing, dan kunt u dit melden bij de contactpersoon van deze aanbesteding (zie paragraaf 2.1). Daarnaast heeft u tijdens de standstill-termijn de mogelijkheid om een kort geding aanhangig te maken bij Rechtbank Midden-Nederland te Utrecht. De termijn is eveneens een vervaltermijn.

Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de gemeente de uitkomst daarvan afwachten voordat de opdracht wordt verstrekt, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken. Mocht de afgesloten overeenkomst vanwege rechterlijk ingrijpen gestopt worden, dan kunnen de kosten niet verhaald worden op de gemeente.

2.9 Verificatiegesprek

De inschrijver aan wie de opdracht voorlopig is gegund, kan worden uitgenodigd voor een gesprek over zijn inschrijving (hierna: verificatiegesprek). Tijdens het verificatiegesprek worden bijvoorbeeld gegevens gecontroleerd en afspraken gemaakt over de uitvoering van de opdracht (zijnde niet-wezenlijke wijzigingen).

Als tijdens het verificatiegesprek blijkt dat er in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, of dat er andere onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan kan de betrokken inschrijver alsnog afvallen. In dat geval zal de daaropvolgend geëindigde inschrijver worden benaderd voor de voorgenomen gunning.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

3.1 Uitsluitingsgronden

In deze aanbesteding gelden onderstaande uitsluitingsgronden. Als één van deze uitsluitingsgronden op uw organisatie van toepassing is, bent u uitgesloten van deelname aan de aanbesteding. In het UEA (bijlage 6) verklaart u dat de genoemde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

3.1.1 Verplichte uitsluitingsgronden

De inschrijver dient in het UEA te verklaren dat de aangevinkte verplichte uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Dit betreft:

- Deelneming aan een criminele organisatie
- Corruptie
- Fraude
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten
- Witwassen van geld of financiering van terrorisme
- Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel
- Het niet voldoen aan betalingsverplichtingen van belastingen of sociale premies

3.1.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De inschrijver dient in het UEA te verklaren dat de aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Dit betreft:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Vervalsing van de mededinging
- Belangenconflict
- Betrokken bij de voorbereiding
- Valse verklaring
- Onrechtmatige beïnvloeding

Indien er reden is om aan te nemen dat er sprake is van criminele activiteiten, is de gemeente gerechtigd om onderzoek te verrichten conform de Wet Bibob. Indien het onderzoek plaatsvindt tijdens de aanbestedingsprocedure, moet het onderzoek afgerond zijn alvorens er voorgenomen of definitief gegund kan worden. Indien een onderzoek uitwijst dat er criminele activiteiten plaatsvinden, is de gemeente gerechtigd om u uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding, of de raamovereenkomst te beëindigen.

3.1.3 Sanctiepakket Rusland

Verordening (EU) 2022/576 verbiedt aanbestedende diensten om overheidsopdrachten te gunnen aan partijen waarop het onderstaande van toepassing is:

- Personen met een (Wit-)Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in (Wit-)Rusland
- Rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een (Wit-)Russische partij zoals hierboven genoemd
- Personen of rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde (Wit-)Russische partij, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

U dient te verklaren dat bovenstaande niet op u van toepassing is door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de verklaring in bijlage 9.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.4 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver verklaart in het UEA (deel IV), dat uw onderneming, of ieder afzonderlijke onderneming van een samenwerkingsverband en de derden waar een beroep op wordt gedaan, volgens de eisen die gelden in het land waarin de betreffende onderneming is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.

3.2.5 Financiële en economische draagkracht

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

U dient te beschikken over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop u aan al uw verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan. Met adequaat wordt bedoeld dat u in het bezit bent van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €1.000.000 per schadegeval en minimaal €2.500.000 per jaar, dan wel dat u onvoorwaardelijk bereid bent bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

U dient te beschikken over een adequate verzekering of voorziening voor beroepsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop u aan al uw verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan. Met adequaat wordt bedoeld dat u in het bezit bent van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €1.000.000 per schadegeval en minimaal €2.000.000 per jaar, dan wel dat u onvoorwaardelijk bereid bent bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

3.2.6 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Referenties

De gemeente zoekt een ondernemer die over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt. Binnen deze opdracht onderkent de gemeente de hieronder beschreven kerncompetentie(s). Voor elk van deze kerncompetenties dient u te beschikken over minimaal één referentie. Maar hiervoor gebruik van het format in bijlage 8.

- Kerncompetentie 1: ervaring met het leveren en implementeren van een ITSM-applicatie aan een gemeente met minimaal 400 medewerkers.

Eisen:

1. *U heeft in de periode van drie jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen;*
2. *tenminste één ITSM-applicatie geleverd en geïmplementeerd;*
3. *aan een gemeente met minimaal 400 medewerkers.*

- Kerncompetentie 2: ervaring met een langdurige samenwerking.

Eisen:

- *U heeft tenminste één raamovereenkomst afgesloten;*
- *met een minimale duur van 3 jaar;*
- *voor het leveren en implementeren van een ITSM applicatie.*

De gemeente kan actief de referenties controleren bij de door u opgegeven partijen. Hierbij wordt nagegaan of de uitgevoerde werkzaamheden daadwerkelijk door uw onderneming zijn uitgevoerd conform de gestelde referentie-eisen. Blijkt uit de controle dat de opgegeven referenties niet correct zijn, dan kan uw inschrijving ongeldig worden verklaard.

ISO 27001 ~~en-27002~~

Uw onderneming dient te beschikken over een ISO 27001 ~~en-27002~~ of gelijkwaardige systemen voor informatiebeveiliging. Indien u een gelijkwaardig systeem gebruikt, kunt u de gelijkwaardigheid aantonen door een beschrijving van uw systeem in te dienen. Naast deze beschrijving dient u te motiveren waarom uw systeem gelijkwaardig is aan ISO 27001 ~~en-27002~~. Het certificaat of het gelijkwaardig systeem moet op de uiterste inschrijfdatum geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

3.3 Bewijsvoering uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Bij uw inschrijving moet u de documenten zoals genoemd onder paragraaf 2.6 aanleveren. Overige bewijsstukken kan de gemeente voorafgaand aan een definitieve gunning opvragen.

U bent bereid om onderstaande documenten binnen een termijn van 10 werkdagen aan te leveren:

- Gedragsverklaring aanbesteden: het bewijs mag niet ouder zijn dan twee jaar op het moment van indienen van de inschrijving.
- Bewijs van inschrijving in het handelsregister: het bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden op het moment van indienen van de inschrijving. De ondertekenaar van de documenten dient volgens het uittreksel van het handelsregister tekeningsbevoegd te zijn of schriftelijk gevolmachtigd te zijn door degene die volgens het handelsregister tekeningsbevoegd is.
- Verklaring van de Belastingdienst: de verklaring mag op het moment van indienen van de inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden.
- Bewijsvoering inzake financiële en economische draagkracht:
 - Kopie polis bedrijfs- en beroepsverzekering
- Bewijsvoering inzake technische bekwaamheid:
 - ISO 27001 ~~en-27002~~

De bewijsstukken moeten overeenstemmen met de werkelijke situatie waarin uw onderneming zich op dat moment bevindt. Indien de bewijsstukken niet tijdig worden overlegd, kan de gemeente u alsnog uitsluiten van de aanbesteding. In dat geval komt de als tweede geëindigde partij in aanmerking voor gunning (mits deze inschrijver in staat is bovenstaande bewijsstukken binnen de gestelde termijn te overleggen). Het staat u vrij de bewijsstukken al bij uw inschrijving in te dienen.

4 Uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht

4.1 Programma van eisen

Uw inschrijving dient te voldoen aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht zoals beschreven in bijlage 3 - Programma van eisen. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat uw inschrijving terzijde wordt gelegd en uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

Door het indienen van een inschrijving verklaart u volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan en volledig te voldoen aan alle in het programma van eisen genoemde minimumeisen.

4.2 Maatschappelijk verantwoord inkopen

4.2.1 Social return

De gemeente vindt social return belangrijk vanuit haar rol als opdrachtgever. De bedoeling hiervan is om de kansen op werk te vergroten voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Opdrachtnemer dient daarom minimaal 5% van het gefactureerde bedrag (excl. BTW) aan medewerkers uit deze doelgroep in te zetten. De gemeente hanteert hiervoor de bouwblokkenmethode (bijlage 5).

4.3 Verwerking van persoonsgegevens

De gemeente voorziet dat er sprake is van verwerking van persoonsgegevens in de uitvoering van de overeenkomst. Daarom zijn er conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming nadere afspraken nodig tussen de gemeente en opdrachtnemer. Hiervoor is een aparte verwerkersovereenkomst opgesteld (bijlage 2).

5 Gunning

De opdracht wordt gegund op basis van de Economisch Meest Voordelige inschrijving (EMVI), waarbij gekozen is voor de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is: gewogen gemiddelde.

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteitverhouding worden de toegekende punten voor de subgunningscriteria bij elkaar opgeteld. Hoe hoger de totaalscore, hoe hoger de plek in de ranking.

Hierbij gelden de volgende subgunningscriteria:

Subgunningscriterium	Maximaal aantal punten
Prijs	30
Kwaliteit	70
• Demo	20
• Innovatie	20
• Implementatie	10
• Functioneel beheer	10
• Informatiebeheer	10
TOTAAL	100

5.1 Gunningscriterium prijs

Voor het gunningscriterium prijs dient u het prijzenblad (bijlage 7) volledig in te vullen en rechtsgeldig ondertekend in te dienen. Maak indien relevant gebruik van de volmacht tekeningsbevoegdheid (bijlage 10).

Uw prijsopgave geschiedt op basis van onderstaande voorwaarden:

- De gemeente zal geen prijsonderhandelingen voeren. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving en dat u slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.
- Uw prijs is afgegeven in euro's (€) en exclusief BTW.

De prijs wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

$$\left(\frac{\text{Totaal ingediend tarief laagste inschrijver}}{\text{totaal ingediend tarief beoordeelde inschrijver}} \right) \times \text{maximaal aantal te behalen punten}$$

5.2 Gunningscriterium kwaliteit

5.2.1 Demo

Doelstelling

Wij vragen de leverancier de nu beschikbare mogelijkheden van de ITSM applicatie te tonen aan de hand van 5 casussen, waarbij de ondersteuning van het beschreven proces en de onderscheidende functionaliteit ten opzichte van de concurrentie belangrijk is. Als u reeds gebruik maakt van AI toepassingen in de ITSM applicatie willen wij deze graag in de demo zien.

Verplichte onderdelen

De volgende casussen moeten terugkomen in uw demo:

Casus 1: Meldingen/incidentenbeheer/probleembeheer

Een medewerker doet een melding van een storing. De medewerker krijgt geen toegang tot een app van een van onze applicaties. In het medewerker portaal wordt de medewerker geholpen om de storing direct te kunnen oplossen. Wanneer dit niet lukt, gaat de melding naar het medewerker servicepunt (1e lijn). Daar wordt de melding beoordeeld en doorgezet naar de 2e lijn (functioneel beheer van de betreffende applicatie). Er blijken tevens nog 10 dezelfde meldingen te zijn

binnengekomen deze ochtend. Functioneel beheer heeft aanvullende vragen met betrekking tot de storing en communiceert via de ITSM applicatie met de medewerker. De storing wordt opgelost en de medewerker ontvangt hiervan een bericht. De informatie voor de oplossing wordt opgeslagen in de kennisbank en de overige melders van dit probleem krijgen tevens bericht met de oplossing.

Casus 2: Wijzigingsbeheer

Er komt een nieuwe medewerker in dienst bij de Gemeente Zeist. Vanuit het personeelsinformatiesysteem (AFAS) wordt er een melding naar de ITSM applicatie gestuurd die als (standaard)wijziging met wijzigingsactiviteiten met begin en einddata wordt geregistreerd.

Betrokken collega's gaan aan de slag met het uitvoeren van de wijzigingsactiviteiten en op het moment dat de nieuwe medewerker in dienst komt, staat alles klaar (faciliteiten) en is ingericht (rechten en autorisaties op applicaties, mappen, teams enz). De teammanager van de medewerker krijgt een bericht dat alles is ingericht en klaar staat. De gemeente Zeist maakt op dit moment geen gebruik van een provisioning tool.

Er wordt een melding door een medewerker gedaan met de wens om de inrichting van een proces binnen een softwarepakket aan te passen. Deze melding wordt omgezet in een (niet standaard)wijziging en hieraan worden op basis van een sjabloon wijzigingsactiviteiten toegevoegd (bv inrichten, testen, documentatie). De Change Advisory Board is onderdeel van het beoordelingsproces van deze niet standaard wijziging. Uiteindelijk wordt de medewerker die de wens heeft ingediend, geïnformeerd over de aanpassing in de inrichting.

Casus 3: Middelenbeheer

Naast de faciliteiten voor een medewerker (oa laptop en telefoon) worden er verschillende middelen geregistreerd : bv software, licenties, certificaten. Laat zien hoe deze middelen geregistreerd kunnen worden en hoe deze gekoppeld kunnen worden aan persoon en/of locatie of anders. Hoe is signalering mogelijk op einddata van middelen, bijvoorbeeld bij een vastgelegd certificaat ?

Laat zien hoe vanuit een levering van bv 50 laptops de registratie plaatsvindt en laat zien hoe gebruik wordt gemaakt van fysieke asset tags (streepjescode en/of QR code) voor het opzoeken van een middel.

Laat zien hoe het inleveren van de middelen bij een medewerker uit dienst plaats kan vinden voor de datum uit dienst.

Casus 4: Rapportages en dashboards

Voor het medewerker servicepunt en de 2e lijns behandelaars is het belangrijk om inzicht te hebben in openstaande meldingen, status, doorlooptijd, prioriteit en andere stuurinformatie. Laat zien hoe deze informatie in een (standaard) dashboard en/of rapportage wordt weergegeven en welke mogelijkheden de rapportage tool biedt om zelf rapportages samen te stellen. Laat ons tevens zien of er een planningsbord beschikbaar is waarin de meldingen/wijzigingen/wijzigingsactiviteiten op volgorde van prioriteit kunnen worden opgepakt en afgehandeld.

Casus 5: Functioneel beheer

Laat zien hoe je een workflow kunt bouwen en aanpassen in de inrichting, de bijbehorende autorisatie inricht en een kennisitem op het medewerker portaal publiceert en beheert.

Beoordelingscriteria

Er wordt beoordeeld op het volgende:

- De mate waarin op al het gevraagde antwoord is gegeven.
- De mate waarin het weergegeven proces mogelijk is.
- De mate waarin de ITSM-applicatie gebruiksvriendelijk is.
- De mate waarin de ITSM-applicatie efficiënt is.
- De mate waarin de ITSM-applicatie zich onderscheidt van andere leveranciers.

Vorm

De demo's vinden plaats op 28 en 29 juli 2025 op het gemeentehuis van de gemeente Zeist. U dient ervoor te zorgen dat u deze dag beschikbaar bent. Na de sluiting van de inschrijftermijn ontvangt u een uitnodiging en krijgt u een tijdstip toegewezen.

De demo duurt maximaal 2 uur. Tijdens de demo moet u vragen van het beoordelingsteam beantwoorden. U dient hiermee rekening te houden in de tijd.

5.2.2 Innovatie

Doelstelling

De gemeente is benieuwd naar uw visie op innovatie. Denk hierbij onder andere aan de volgende onderwerpen: AI, algoritmen en procesautomatisering.

Verplichte onderdelen

De volgende vragen moet terugkomen in uw visie:

- Wat is uw visie op innovatie? Denk hierbij onder andere aan de onderwerpen: AI, algoritmen en procesautomatisering.
- Op welke wijze dragen de huidige mogelijkheden en toekomstige ontwikkelingen op deze gebieden bij aan de doelstelling van de gemeente Zeist om de dienstverlening aan haar medewerkers zo efficiënt mogelijk in te richten, en waar mogelijk te verbeteren?

Beoordelingscriteria

Er wordt beoordeeld op het volgende:

- De mate waarin op al het gevraagde antwoord is gegeven.
- De mate waarin de visie en de toekomstige ontwikkelingen aansluiten bij een efficiënte, gebruiksvriendelijke dienstverlening.

Vorm

De beantwoording van dit subgunningscriterium mag uit maximaal 2 pagina's (enkelzijdig) bestaan. Dit aantal pagina's is exclusief voorpagina en eventuele inhoudsopgave, maar inclusief eventuele bijlagen, afbeeldingen, schema's etc. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

5.2.3 Implementatie

Doelstelling

De gemeente wil weten hoe u de implementatie zou inrichten en aanpakken.

Verplichte onderdelen

De volgende vragen moet terugkomen in uw aanpak:

- Geef aan hoe de implementatie van de ITSM-applicatie zal plaatsvinden, inclusief de fasering en planning. Dit moet onder andere de volgende elementen bevatten:
 - *Fasering van de implementatie*: Geef aan hoe de implementatie in fasen zal verlopen, van voorbereiding tot livegang, met belangrijke mijlpalen en opleverdata.
 - *Voorbereidingsfase*: Geef aan hoe de situatie van de gemeente wordt geanalyseerd en welke opties er beschikbaar zijn om het systeem af te stemmen op de gemeentelijke behoeften.
 - *Testen van het systeem*: Geef aan hoe het systeem getest zal worden (bijvoorbeeld gebruikersacceptatietest, functionele test en integratietest) en welke criteria gelden voor het goedkeuren van het systeem voor livegang.
- Geef aan hoe de migratie van gegevens en systemen zal plaatsvinden. Dit omvat:
 - *Migratiestrategie*: Geef aan hoe bestaande gegevens en processen worden gemigreerd naar het nieuwe systeem, bijvoorbeeld via automatische migratietools of handmatige processen.
 - *Validatie van de migratie*: Geef aan hoe de gemigreerde gegevens gecontroleerd worden op volledigheid en juistheid, en hoe de validatie zal plaatsvinden.
- Ondersteuning tijdens de Implementatie
Geef aan hoe de leverancier de gemeente ondersteunt tijdens de implementatiefase. Dit omvat:
 - *Projectmanagement*: Geef aan hoe het project wordt gemanaged, inclusief de vraag of er een projectleider aan de kant van de opdrachtgever nodig is en de rol van de opdrachtnemer en de betrokkenheid van de gemeentelijke projectteams.
 - *Deskundige begeleiding*: Geef aan hoe technische en functionele consultants beschikbaar worden gesteld om te ondersteunen tijdens de implementatie.
 - *Inzet functioneel beheerder gemeente*: Geef aan of er ondersteuning van functioneel beheer nodig is, en zo ja, hoeveel?

Beoordelingscriteria

Er wordt beoordeeld op het volgende:

- De mate waarin op al het gevraagde antwoord is gegeven.
- De mate waarin de aanpak SMART is uitgewerkt.
- De mate waarin een pro-actieve houding van de inschrijver blijkt en de gemeente ontzorgt.
- De mate waarin de inschrijver kennis en ervaring toepast en vertrouwen wekt.

Vorm

De beantwoording van dit subgunningscriterium mag uit maximaal 15 pagina's (enkelzijdig) bestaan. Dit aantal pagina's is exclusief voorpagina en eventuele inhoudsopgave, maar inclusief eventuele bijlagen, afbeeldingen, schema's etc. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

5.2.4 Functioneel beheer

Doelstelling

De gemeente zal na de implementatie van de ITSM-applicatie zelf het functioneel beheer uitvoeren. Om deze reden wordt aan u gevraagd hoe het functioneel beheer succesvol kan worden geïmplementeerd en welke ondersteuning/opleiding vereist is om het beheer optimaal te laten verlopen.

Verplichte onderdelen

De volgende vragen moet terugkomen in uw aanpak:

- Hoe ziet het functioneel beheer van uw ITSM-applicatie eruit?
- Hoe kan het functioneel beheer succesvol worden geïmplementeerd?
- Welke ondersteuning/opleiding is vereist is om het functioneel beheer optimaal te laten verlopen?

Beoordeling

- Er is op al het gevraagde antwoord gegeven.
- De mate waarin het functioneel beheer zelfstandig en makkelijk uit te voeren is.

Vorm

De beantwoording van dit subgunningscriterium mag uit maximaal 2 pagina (enkelzijdig) bestaan. Dit aantal pagina's is exclusief voorpagina en eventuele inhoudsopgave, maar inclusief eventuele bijlagen, afbeeldingen, schema's etc. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

5.2.5 Informatiebeheer

De gemeente Zeist wil open en transparant zijn in wat we doen. Behoud van belangrijke informatie conform archiefwet vinden we daarom van belang. Opdrachtgever heeft gekozen het informatiebeheer gemeentebreed conform zaakgericht werken in te richten bij voorkeur in de applicatie waarin gewerkt wordt, wat betekent dat alle informatie rondom een bepaalde melding of change in de ITSM software als zaak (dossier) kan worden benaderd en ontsloten om vanuit daar ook in de applicatie de archivering goed vorm te kunnen geven. Vanuit daar zien we graag dat de applicatie voldoet aan alle regels en eisen die er op het gebied van informatiebeheer zijn (oa AVG, archiefwet, vernietigingstermijnen, NEN normering, WOO). Om te toetsen of de ITSM applicatie van opdrachtnemer het zaakgericht werken voldoende ondersteunt, vragen wij de opdrachtnemer dit in maximaal 8 regels per wens in bijlage 11 toe te lichten.

Beoordeling

- De ITSM applicatie voldoet volledig, deels of niet aan de beschreven wensen. Op basis van de scoretoekenning tabel wordt een aantal punten toegekend.

Vorm

In bijlage 11 worden de wensen uiteengezet. In deze bijlage kan per wens een toelichting worden gegeven.

5.2.6 Scoretoekenning kwaliteit

Per subgunningscriterium kent het beoordelingsteam een score toe op basis van onderstaande matrix. Het beoordelingsteam bestaat uit 5 materiedeskundige medewerkers van de gemeente. Een inkoopadviseur begeleidt de beoordeling procesmatig.

Beoordeling	Percentage van het maximaal te behalen aantal punten	Betekenis
Uitstekend	100%	Bij een 'uitstekend' zijn er uitsluitend positieve punten of zeer geringe aandachtspunten.
Goed	80%	Bij een 'goed' zijn er voornamelijk positieve punten en enkele aandachtspunten.
Ruim voldoende	50%	Bij een 'ruim voldoende' zijn er evenveel positieve punten als aandachtspunten.
Voldoende	20%	Bij een 'voldoende' zijn er voornamelijk aandachtspunten en enkele positieve punten.
Onvoldoende	0%	Bij een 'onvoldoende' zijn er uitsluitend aandachtspunten of zeer geringe positieve punten.

Ieder lid van het beoordelingsteam zal eerst individueel de kwaliteitsdocumenten van de inschrijvingen beoordelen. De definitieve scores voor de kwaliteit worden vervolgens door het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg bepaald, waarbij consensus over de scoretoekenning bereikt dient te worden. Bij de beoordeling van de kwaliteit heeft het beoordelingsteam geen kennis van de aangeboden prijzen. De betrokken inkoopadviseur houdt deze achter tot na afronding van de kwalitatieve beoordeling. Vervolgens worden de prijzen bij de kwalitatieve scores gevoegd en wordt de eindscore per inschrijving berekend.

Bij een gelijke eindscore zal de hoogste score op criterium Demo doorslaggevend zijn. Mocht ook deze score gelijk zijn geeft criterium Innovatie de doorslag. Is deze score tevens gelijk, dan zal er worden geloot.

6 Bijlagen

- Bijlage 1: Concept raamovereenkomst
- Bijlage 2: Concept verwerkersovereenkomst
- Bijlage 3: Programma van Eisen
- Bijlage 4: GIBIT 2023
- Bijlage 5: Social Return
- Bijlage 6: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 7: Prijzenblad
- Bijlage 8: Referentieverklaring
- Bijlage 9: Verklaring verordening (EU) 2022/576
- Bijlage 10: Volmacht tekeningsbevoegdheid
- Bijlage 11: wensen informatiebeheer

Austerlitz • Bosch en Duin • Den Dolder • Huis ter Heide • Zeist

Gemeente Zeist
Publiekshal, Slotlaan 20, Zeist
Postbus 513, 3700 AM Zeist
Telefoon 14 030

