

Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding Service Management Software (SMS)

Aanbestedende dienst:

mboRijnland

Opgesteld door:

mboRijnland en Inkada

Datum:

23 januari 2025

Versie

Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding Service Management Software (SMS) van mboRijnland. In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst	5
1.2	Aan te besteden opdracht	6
1.2.1	Doelstelling van de opdracht.....	8
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht	8
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht.....	8
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten	8
1.2.5	Verdeling in percelen.....	8
1.2.6	Te sluiten overeenkomst	8
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	9
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren	9
2.	Procedure	10
2.1	Toepasselijke wetgeving	10
2.2	Toepasselijke procedure	10
2.3	Gunningscriterium	10
2.4	Planning.....	10
2.4.1	Pre bid meeting	10
2.5	Contactpersoon.....	11
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken.....	11
2.7	Vragen	11
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers.....	11
2.9	Voorbehoud	11
2.10	Inschrijfkosten bij intrekking.....	12
2.11	Vertrouwelijkheid	12
2.12	Vormvereisten	12
2.12.1	Taal	12
2.12.2	Indeling van inschrijving	12
2.12.3	Maximaal aantal pagina's.....	13
2.13	Inschrijving samen met andere partij	13
2.14	Gestanddoening.....	13
2.15	Klachten	13
2.16	Bijlagen.....	13
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers.....	14
3.1	Uitsluitingsgronden.....	14
3.2	Geschiktheidseisen	14
3.2.1	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid	14
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	15

4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht	16
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	16
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	16
4.3	Prijs.....	19
4.4	Presentatie ter verificatie	20
4.5	Varianten.....	20
5.	Beoordeling van inschrijvingen	21
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	21
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	21
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen	21
5.4	Beoordeling van de prijs	22
5.5	Rangschikking.....	23
6.	Vervolg.....	24

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk leest u informatie over de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht.

1.1 Aanbestedende dienst

Trots op mbo

In onze naam benadrukken we hoe trots we zijn op ons middelbaar beroepsonderwijs. Wij leiden studenten op tot echte vakmensen. Vakkrachten die echt iets toevoegen aan onze omgeving. Ook geven we studenten de kans om zich persoonlijk te ontwikkelen. Wij geloven in hun mogelijkheden, in hun talenten, in hun drijfveren. Onze studenten hebben de toekomst.

Méér dan mbo

Ons motto is: méér dan mbo. Studenten leren bij ons niet alleen een beroep. Ze ontwikkelen zich ook persoonlijk en leren hun eigen weg in de samenleving te vinden. We bieden excellente leertrajecten en keuzevakken aan. Bovendien geven we naast middelbaar beroepsonderwijs ook cursussen en trainingen aan bedrijven en instellingen. Ook kun je bij ons terecht voor voortgezet algemeen volwassenenonderwijs (vavo). Wij geven studenten de kans om zich vanuit hun passie en interesses te ontwikkelen.

Onze regio

Ons onderwijs draagt bij aan de ontwikkeling van de regio Rijnland. Het is de regio waarin we samenwerken met bedrijven, andere onderwijsinstellingen, politiek en maatschappelijke instellingen. Dat doen we vanuit onze scholen in:

- Alphen aan den Rijn;
- Gouda;
- Leiden;
- Leidschendam-Voorburg;
- Woerden;
- Zoetermeer.

Rijnlands denken

mboRijnland verwijst ook naar het Rijnlands denken. Vakmanschap, vertrouwen en verbinding zijn waarden die daarin voorop staan. Allereerst leiden we studenten op tot echte vakmensen, iedere dag weer. We vertrouwen daarbij op hun ambities en talenten. Ook geloven we in ons eigen vakmanschap. We hebben ruim 1.700 collega's met een schat aan ervaring en vakkennis.

Met die expertise zorgen we dat studenten zich verder ontwikkelen. Dat doen we samen met anderen. Want in verbinding kun je ontwikkelen.

Meer informatie kunt u vinden op <https://mborijnland.nl/>

1.2 Aan te besteden opdracht

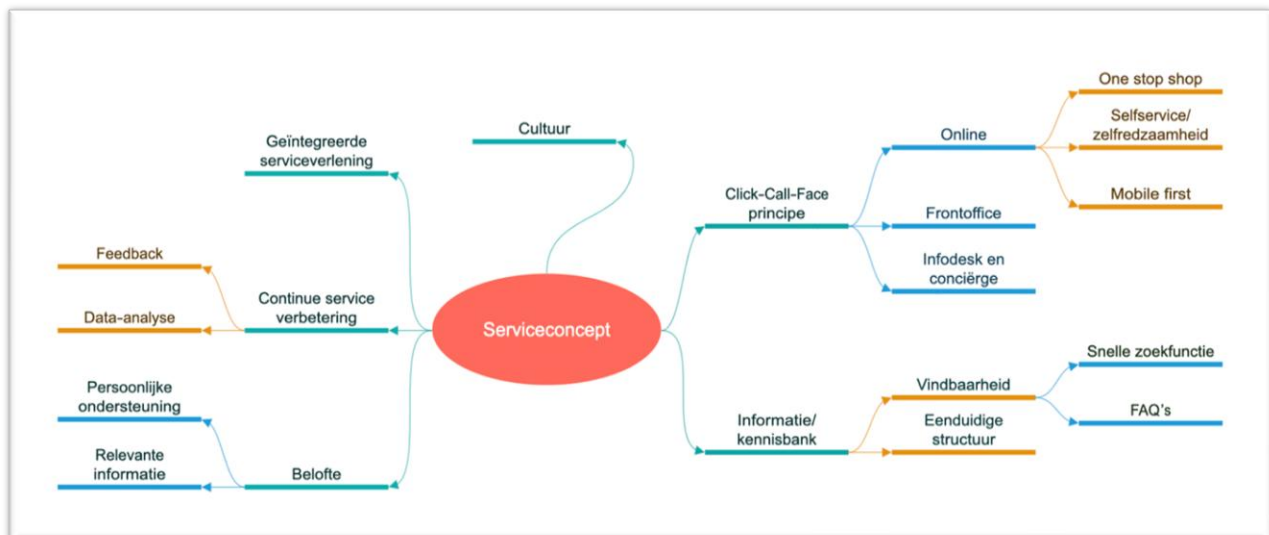
Algemeen

Het onderwijs en de klantverwachting verandert afgelopen jaren steeds sneller. We willen flexibeler onderwijs aanbieden die past bij de individuele behoefte van de student. Door hybride onderwijs en 'Expeditie Flexibilisering' geven we vanuit Onderwijslogistiek invulling aan deze veranderende behoefte. De diensten die we aanbieden moeten hierop aansluiten. Naast de inhoudelijke onderwijsbehoefte is ook de klantverwachting veranderd. Uit onderzoek blijkt dat klanten sneller en makkelijker geholpen willen worden. Om mee te gaan in deze nieuwe verwachting moet mboRijnland de klantreis analyseren en binnen onze beschikbare resources hier zoveel mogelijk op aansluiten.

De samenwerking tussen afdelingen binnen mboRijnland is door de jaren steeds verder verbeterd, maar elke afdeling heeft haar eigen loket en werkwijze. Studenten en medewerkers hebben behoefte aan een eenduidige werkwijze die oplossingen biedt in plaats van vragen oproept. Het is belangrijk de basis op orde te hebben, zodat de student zich kan focussen op de studie en de medewerker op doceren of ondersteunen.

mboRijnland heeft de ambitie om de communicatie- en workflow rondom services te verbeteren en beschikbaar te stellen binnen een eenduidig concept, het Serviceconcept. Het Serviceconcept zorgt voor een geïntegreerde dienstverlening die student, medewerkers en relaties begrijpen. Daarnaast is het van belang dat de dienstverlening gemakkelijk en intuïtief te gebruiken is. Belangrijk onderdeel binnen de dienstverlening is de wijze waarop de informatievoorziening wordt georganiseerd. In aansluiting op de architectuurprincipes moet de informatievoorziening flexibel zijn en snel veranderingen in organisatie en processen ondersteunen. Als laatste moet het Serviceconcept helderheid geven over afspraken en kaders ten aanzien van verantwoordelijkheden.

Het Serviceconcept is visueel als volgt samengevat:



Huidige situatie

Op dit moment wordt TOPdesk gebruikt als servicemanagement software. TOPdesk is gekoppeld aan het intranet (SharePoint) van mboRijnland. Gebruikers benaderen de software via het Serviceplein. Serviceplein is een onderdeel op het mboRijnland Portaal (SharePoint).

mboRijnland gebruikt TOPdesk als een 'Servicemanagementsoftware' voor:

- IT-Operations
- Proces Data Competence Center
- Informatiemanagement
- Functioneel beheer
- Huisvesting
- Marketing & Communicatie
- Facilitaire Zaken
- Infodesk
- Studentzaken
- Personele Zaken
- Financiële Zaken
- Plan- en Roosterzaken.

Op dit moment zijn er 73 behandelaarsgroepen en 220 behandelaars.

De volgende modules zitten in het huidige systeem, en deze functionaliteiten moeten beschikbaar zijn in het nieuwe systeem. Een deel van het gebruik is gebaseerd op ITIL/ITSM, dit wordt ondersteund door de huidige oplossing:

- Incident management
- Change management
- Problem management
- Operationeel beheer
- Asset management
- Huisvestingsbeheer
- Contractbeheer en SLM
- Enquêtes
- Kennissysteem
- Actiebeheer
- Ondersteunende bestanden
- Kanbanbord
- Planbord
- Selfserviceportaal
- Dashboard & Reporting

Nieuwe situatie

- De onderdelen die de nieuwe software tenminste moeten bevatten, zijn toegevoegd aan de bijlage 'mboRijnland SMS onderdelen en eisen 2025-01-23';
- Daarnaast is de implementatie van de SaaS omgeving, functionele inrichting en conversie, opleveren benodigde koppelingen, testen en training/adoptie ook onderdeel van de opdracht. De eisen ten aanzien van de implementatie staan beschreven in de bijlage 'mboRijnland SMS onderdelen en eisen 2025-01-23';
- Het door de jaren heen door ontwikkelen van de SaaS omgeving is ook onderdeel van de opdracht;

Binnen mboRijnland loopt het project 'Serviceconcept' waarin stap voor stap uitbreidingen worden gedaan van het aansluiten van interne diensten aan het Serviceplein, met waar nodig, inrichting van functionaliteiten in de service management software.

Gaandeweg worden meer afdelingen volgens het Serviceconcept geïmplementeerd, en mboRijnland maakt graag zoveel mogelijk gebruik van standaard modules.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is: het contracteren van een Opdrachtnemer voor het implementeren, leveren, ontwikkelen van en adviseren over een Service Management Software systeem.

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht bedraagt, op basis van de afgelopen jaren, naar schatting tussen € 700.000,- en € 1.200.000,- inclusief btw voor de gehele contractduur inclusief de optie jaren en de eenmalige implementatie kosten. (12 jaar totaal).

Aan dit bedrag kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor de uitvoering van de opdracht is een aantal competenties relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetenties zijn:

- Ervaring met het implementeren van een Service Management Software (SaaS) binnen een organisatie met ten minste 125 behandelaars over meerdere afdelingen.
- Ervaring met het leveren en ontwikkelen van een Service Management Software (SaaS) binnen een organisatie met ten minste 125 behandelaars over meerdere afdelingen.

1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten.

1.2.5 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen.

1.2.6 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst, met een looptijd van vier jaar met vier keer twee optie jaren. De overeenkomst gaat in op 1 januari 2026. Er zal voorafgaand een implementatieperiode van zes maanden plaatsvinden. Van rechtswege eindigt de overeenkomst uiterlijk op 31 december 2037 bij inzet van alle optie jaren.

Bij deze opdracht hoort een verwerkersovereenkomst. In de bijlage is een conceptverwerkersovereenkomst opgenomen. Opdrachtgever betreft de interne deskundigen bij de toetsing van de inhoud van de bijlagen van deze overeenkomst. De definitieve bijlagen bij de overeenkomst stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg vast.

Na verzending van de gunningsbrief levert de gegunde partij binnen tien dagen de ingevulde verwerkersovereenkomst aan bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Er wordt naar gestreefd de verwerkersovereenkomst gelijktijdig met de overeenkomst te ondertekenen.

Indien de verwerkersovereenkomst niet binnen drie maanden wordt afgesloten omdat Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet in overeenstemming komen over de invulling van de verwerkersovereenkomst, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden.

In de bijlagen is deze conceptovereenkomst opgenomen. Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.7) tekstsuggesties doen. De aanbestedende dienst beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst
2. Verwerkersovereenkomst
3. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
4. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
5. Algemene Voorwaarden mboRijnland
6. Inschrijving van opdrachtnemer

1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van mboRijnland van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening vier maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

KPI's

1. Klanttevredenheid van de behandelaars
 - Tevredenheid van behandelaars van Opdrachtgever. De vragen hiervoor worden door Opdrachtnemer in overleg met mboRijnland opgesteld. De verantwoordelijkheid voor monitoring ligt bij Opdrachtnemer. Norm: minimaal rapportcijfer 7 (op schaal van 1 tot 10).
2. Nakomen van de SLA, alle afspraken worden nagekomen over een periode van zes maanden.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn de KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen vier weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Wanneer het resultaat voor KPI 2 niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal € 2.500,- factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 30 september 2021 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van mboRijnland wordt een Europees openbare procedure gestart.

2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publiceren opdracht	23-01-2025
Opdracht op TenderNed	25-01-2025
Pre bid meeting	10-02-2025
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	14-02-2025, 23:59 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	21-02-2025
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	10-03-2025, 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	17-03-2025
Sluiting inschrijftermijn	02-04-2025, 23:59 uur
Presentatie (optioneel)	23-04-2025
Publiceren gunningsbeslissing	14-05-2025
Laatste dag standstill periode	04-06-2025
Implementatieperiode	01-07-2025 t/m 31-12-2025
Ingangsdatum overeenkomst	01-01-2026

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.4.1 Pre bid meeting

Na de publicatie en voorafgaand aan de eerste Nota van Inlichtingen kunnen geïnteresseerde partijen zich aanmelden voor een pre bid meeting. Inschrijvers melden zich hiervoor uiterlijk aan op 9-02-2025 vóór 9:00 uur via post@inkoopmeesters.nl. Meer informatie volgt na aanmelding. De informatie uit het aanbestedingsdocument zal verduidelijkt worden door middel van een presentatie. Het verslag van de presentatie wordt uiterlijk een dag na de presentatie gepubliceerd via TenderNed. Er mogen vragen worden gesteld, maar om van deze antwoorden gebruik te maken, dienen deze ook officieel te worden gesteld in de Nota van Inlichtingen.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	Inkada
Naam	Judith Weck

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Toch kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document voorkomen. Potentiële inschrijvers melden deze z.s.m. bij de aanbestedende dienst via de vragenmodule van TenderNed. De sluitingsdatum voor het melden van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en het stellen van vragen over dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documenten is in de planning aangegeven. Na deze termijn is het niet meer mogelijk vragen in te dienen.

Door een inschrijving te doen gaat inschrijver akkoord met de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten.

2.7 Vragen

Inschrijvers stellen eventuele vragen via de vragenmodule in TenderNed. Nadat de vragentermijn sluit, worden de vragen anoniem beantwoord. Zijn er vragen die na de genoemde termijn in de planning worden ingediend? Dan worden deze niet beantwoord. Over de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen. De verduidelijkingsvragen stelt inschrijver via de vragenmodule.

In TenderNed zijn alleen de data voor de tweede Nota van Inlichtingen opgenomen. Het is technisch niet mogelijk om twee vragenrondes in te plannen. Zo kan de vragenmodule voor zowel de eerste als de tweede vragenronde gebruikt worden zonder de planning in TenderNed steeds aan te passen.

Tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen een schriftelijke bevestiging in waarin zij verklaren dat zij bij het opstellen van de inschrijving rekening houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst kan altijd de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen.

2.10 Inschrijfkosten bij intrekking

Aan deelname van deze aanbesteding zijn geen kosten verbonden voor de aanbestedende dienst.

Kosten die ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver(s), tenzij er sprake is van intrekking van een aanbesteding of een mislukte aanbesteding. Indien een dergelijke situatie zich voordoet en de aard, reden, kosten en omstandigheden hiertoe aanleiding geven, worden de inschrijfkosten voor Europese aanbestedingen vergoed tot een bedrag van €1.500,- indien de inschrijving geldig is en (indien van toepassing) het minimale aantal punten voor kwaliteit heeft behaald.

Inschrijfkosten worden niet vergoed als een opdracht wordt ingetrokken vóór het moment dat de inschrijftermijn sluit.

In geval er één partij een inschrijving doet en de opdracht niet gegund wordt, wordt geen tendervergoeding toegekend.

2.11 Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en gebruiken deze informatie alleen voor deze aanvraag. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de winnende inschrijver is de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode vastgelegd.

2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend (handleiding TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>). Daarbij zijn de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	pdf
Antwoorden op open vragen (één document per antwoord)	Antwoorden <naam inschrijver>	pdf
Prijzenblad	Prijs <naam inschrijver>	Excel

Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen in te dienen zonder het gebruik van kop- en voetteksten.

In te dienen documenten kunnen wijzigen bij een Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van documenten. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning. Inschrijvingen dienen niet geanonimiseerd te zijn.

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Inschrijvers gebruiken maximaal het aantal pagina's dat is toegestaan per vraag. Wanneer inschrijver meer pagina's inlevert, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Aanbestedende dienst beoordeelt alleen de eerste pagina van het antwoord.

2.13 Inschrijving samen met andere partij

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Inschrijvers geven aan in combinatie in te schrijven in deel II van het UEA. De combinatie wijst één aanspreekpunt aan. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor aanbestedende dienst is.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de Opdracht, ofwel als zelfstandig Inschrijver, ofwel als combinant.

Gelieerde ondernemingen die beiden een inschrijving doen, tonen op verzoek aan dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen.

Het is ook mogelijk om met een onderaannemer in te schrijven. Indien er gebruik gemaakt wordt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient deze onderaannemer een eigen rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

Maak je als organisatie gebruik van een derde partij (ofwel in combinatie of als onderaannemer) om te voldoen aan geschiktheidseisen? Dan dient deze derde partij gedurende de looptijd van de overeenkomst de taken uit te voeren die behoren bij deze geschiktheidseisen.

2.14 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving 3 maanden gestand. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met 4 weken na uitspraak gestand.

2.15 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Naam	Klachtenmeldpunt FSR
Emailadres	inkoop@mboraad.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. Conceptovereenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Algemene voorwaarden van mboRijnland
4. Prijzenblad
5. Referentieformat
6. Verwerkersovereenkomst
7. mboRijnland SMS onderdelen en eisen

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het volledige UEA.

Alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet zijn van toepassing. De uitsluitingsgronden staan in deel III, onderdeel A en B van het UEA.

Ook wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de technische- of beroepsbekwaamheid. De relevante geschiktheidseisen staan in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

De volgende geschiktheidseisen zijn van toepassing:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetenties zoals eerder in dit document genoemd.
- Inschrijver beschikt over een geldig gecertificeerd proces voor informatiebeveiliging.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het volledige bijgevoegde UEA verklaart inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de volgende bewijsstukken:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
LET OP: Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;
LET OP: Dit dient de volgende verklaring te zijn: Verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies. Hiervoor doet u bij uw eigen belastingkantoor de aanvraag voor "de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen".
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een ISO/ IEC 27001 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.

In geval van inschrijving in combinatie en/of beroep op draagkracht van andere entiteiten dienen alle ondernemingen de in het UEA van toepassing verklaarde bewijsstukken te overleggen binnen bovengenoemde termijn.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens overeenkomst deze bewijsstukken nogmaals op te kunnen vragen.

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Deze paragraaf bevat de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat Inschrijver bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dient te voldoen en daarmee rekening houdt bij het opstellen van de inschrijving. De inhoudelijke eisen zijn toegevoegd als bijlage ('mboRijnland SMS onderdelen en eisen 2025-01-23').

Communicatie

1. Opdrachtnemer zet één vaste contactpersoon en één vaste vervanger voor mboRijnland in. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de vaste contactpersoon, dient de contactpersoon vervangen te worden.
2. Contacten op diverse niveaus worden vastgelegd in een communicatiematrix.
3. De klantenservice/servicedesk van Opdrachtnemer is telefonisch en per mail beschikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.30 uur.
4. De klantenservice/servicedesk van Opdrachtnemer is Nederlandstalig.

Financieel

5. Facturatie geschiedt per maand vooraf. Eventuele consultancy kosten worden per maand achteraf betaald.
6. De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
7. Facturen dienen door Opdrachtnemer na levering per email te worden verzonden aan Opdrachtgever via crediteuren@mboRijnland.nl.
8. Facturen dienen te zijn voorzien van een PO nummer/inkoopnummer.
9. Facturatie geschiedt digitaal.
10. De factuur dient in de vorm van pdf, één pdf per email, te worden verstuurd naar crediteuren@mboRijnland.nl.
Adressering:
mboRijnland
t.a.v. afd. crediteuren
Groen van Prinsterersingel 52
2805 TE Gouda

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf staan de vragen waarop inschrijver een antwoord geeft. De antwoorden worden beoordeeld als subgunningscriterium.

Het is niet toegestaan om links of verwijzingen naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving.

Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

1. Implementatie

Hoe gaat Inschrijver de implementatie vormgeven?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- een concrete en realistisch gefaseerde planning inclusief data;
- welke project en implementatie risico's Inschrijver ziet en hoe hij deze gaat voorkomen en/of oplossen;
- wat de vorm en intensiteit is van samenwerking tussen Inschrijver en mboRijnland (hoe wordt mboRijnland op de hoogte gebracht, etc.);
- welke rollen/personen / tijdsinspanningen en productopleveringen er vanuit mboRijnland, op welke momenten nodig zijn om tot een succesvolle implementatie te komen.

Doelstelling: mboRijnland vindt het belangrijk dat de implementatie zo spoedig en succesvol mogelijk verloopt, zodat per 1 januari 2026 alle faciliteiten beschikbaar zijn voor alle gebruikers.

Het antwoord is maximaal drie enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. De planning mag worden ingeleverd in een apart document van maximaal één pagina.

2. Communicatie

Op welke manier gaat inschrijver gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de communicatie vormgeven?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- hoe inschrijver communiceert richting mboRijnland;
- een communicatiematrix met verschillende communicatiemomenten op de verschillende niveaus;
- hoe inschrijver overleggen tussen inschrijver en Opdrachtgever organiseert;
- hoe overleg binnen de klantenkring van inschrijver wordt gefaciliteerd;
- hoe inschrijver afspraken vastlegt.

Doelstelling: Opdrachtgever wenst zaken te doen met een opdrachtnemer die conform alle eisen en afspraken communiceert met Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever zo weinig mogelijk wordt belast maar wel alle zinvolle informatie ontvangt.

Het antwoord is maximaal twee enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten

3. SLA

Hoe gaat Inschrijver de eisen en de toezeggingen in antwoorden op open vragen vertalen in een handzame SLA?

Geef in uw inschrijving ten minste aan hoe de SLA er, op basis van de eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen uit ziet.

Doelstelling:

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een opdrachtnemer die op basis van de eisen en de toezeggingen in antwoorden op open vragen een heldere, leesbare en handzame SLA opstelt die als basis dient voor de samenwerking.

Het antwoord heeft geen maximaal aantal pagina's.

4. Bijdrage aan het onderwijs en ontwikkeling behandelaren en functioneel beheerders

Op welke manier gaat inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst een bijdrage leveren aan het onderwijs en ontwikkeling van de behandelaars en functioneel beheerders?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- hoe inschrijver individuele studenten en groepen studenten kan bijdragen aan ondersteunen in hun opleiding;
- hoe inschrijver medewerkers van mboRijnland gaat helpen met het onderwijs verder te verbeteren;
- hoe inschrijver gaat bijdragen aan de ontwikkeling in kennis van de behandelaren en functioneel beheerders van mboRijnland.

Doelstelling:

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een partij die een creatieve en doordachte bijdrage levert aan het onderwijs en de ontwikkeling van behandelaars van mboRijnland.

Het antwoord is maximaal twee enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten.

5. Roadmap

Welke strategie heeft inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst om mee te ontwikkelen met de organisatie?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- wat de tijdsplanning (ook gezien de ontwikkelingen) is gedurende de komende 12 jaar van de overeenkomst;
- welke (markt)ontwikkelingen opgenomen worden binnen de dienstverlening en welke ook worden doorgevoerd door inschrijver;
- wat mboRijnland hierin kan en moet betekenen.

Doelstelling:

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een partij die rekening houdt met de toekomst en de ontwikkelingen die daarbij horen.

Het antwoord is maximaal twee enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten.

4.3 Prijs

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend.

De implementatie en de prijs gedurende de overeenkomst worden gesplitst en apart uitgevraagd en beoordeeld.

Onderdeel 1, Implementatie

Onderdeel	Weging	Prijs inschrijver inclusief btw
Alle werkzaamheden rondom de implementatie (van 1 juli 2025 tot 1 december 2025)	10	
Maken van koppelingen	1	

Onderdeel 2, Prijzen gedurende de overeenkomst

Onderdeel	Weging	Prijs inschrijver inclusief btw
Tot en met 200 behandelaars	1	
201 – 220 behandelaars	2	
221 – 240 behandelaars	5	
241 – 260 behandelaars	5	
261 – 280 behandelaars	4	
281 – 300 behandelaars	2	
Meer dan 300 behandelaars	1	
Uurtarief consultant (functionele zaken)	1	
Uurtarief consultant (technische zaken)	1	

Het tweede onderdeel wordt in een staffel uitgevraagd op basis van het aantal behandelaars. Op dit moment zijn dit er 214 en de verwachting is dat dit de komende jaren gaat groeien. Binnen deze kosten vallen alle vaste kosten van het leveren en het ontwikkelen van de software per jaar.

Bij onverwachte wijzigingen en extra ontwikkelingen kan er extra gebruik worden gemaakt van de expertise van Opdrachtnemer. Dan mag het aantal gewerkte uren in rekening worden gebracht conform de uurtarieven, benoemd in het prijzenblad.

Onder een behandelaar verstaat mboRijnland: Een behandelaar heeft de rol van het efficiënt afhandelen van incidenten, serviceverzoeken etc. en vragen van medewerkers of klanten. Een behandelaar heeft andere rechten dan een reguliere medewerker, zodat ze incidenten, wijzigingen en gebruikersaanvragen kunnen behandelen en uitvoeren.

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief btw. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend.

Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2027 kunnen de prijzen voor onderdeel 2 van de prijs worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de zakelijke en ICT-dienstverlening (onderdeel 62 IT-dienstverlening), (2015=100), van kwartaal 3 van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Inschrijver dient alle gevraagde prijzen in via het bijgevoegde prijzenblad.

In TenderNed wordt u ook gevraagd een prijs in te dienen. Indien er meer dan één totaal tarief, of géén totaal tarief in het prijzenblad naar voren komt, vult u € 0,01 in wanneer TenderNed hier bij inschrijving om vraagt.

4.4 Presentatie ter verificatie

De hoogst gerangschikte inschrijver presenteert zijn inschrijving ter verificatie. De presentatie wordt verzorgd door degene die de contactpersoon wordt voor mboRijnland.

4.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst op de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten, worden getoetst op de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver verklaart te voldoen aan de minimeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Het niet voldoen aan de eisen of voorwaarden van deze aanbesteding leidt tot uitsluiting.

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de inschrijvers, worden de antwoorden op de vragen beoordeeld.

Beoordeling geschiedt eerst individueel door de leden van het beoordelingsteam. Vervolgens wordt de definitieve beoordeling in consensus vastgesteld.

Beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

Per antwoord worden de scores (indien van toepassing) afgerond op twee decimalen.

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
75%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.

50%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar: • bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en • bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.
25%	Het ingediende antwoord: • bevat deels antwoord op de vraag en/of • geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	Het ingediende antwoord bevat: • geen antwoord op de vraag en/of • geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

Inschrijvingen moeten minimaal de helft plus 1 van het totale aantal punten voor kwaliteit toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs niet beoordeeld.

5.4 Beoordeling van de prijs

Voldoet de inschrijving aan de eisen en wordt het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald? Dan wordt het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

Onderdeel 1, Implementatie

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 10 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

$$\text{Score} = 10 - (10 * \text{LOG}(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}; 2))$$

Onderdeel 2, Prijzen gedurende de overeenkomst

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

$$\text{Score} = 30 - (30 * \text{LOG}(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}; 2))$$

Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

5.5 Rangschikking

De scores voor kwaliteit en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Onderdeel	Weging
Prijs	40
1. Implementatiekosten	10
2. Prijzen gedurende de overeenkomst	30
Kwaliteit	60
1. Implementatieplan	7,5
2. Communicatie	15
3. SLA	10
4. Bijdrage aan het onderwijs en ontwikkeling behandelaars	7,5
5. Roadmap	20

De totale scores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag. De scores voor prijs en kwaliteit opgeteld bepalen de totaalscore.

Staan er twee inschrijvers op de eerste plek? Dan gunt Opdrachtgever aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door loting.

6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de als hoogste gerangschikte inschrijver(s) een gunningsbericht verstuurd. Mededeling van de gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing staat welke inschrijver(s) de opdracht heeft gewonnen en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving(en) en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Het is mogelijk om bezwaar te maken na ontvangst van een afwijzingsbrief. Dat dient te gebeuren vóór afloop van de genoemde standstill termijn. Dit is een fatale vervalltermijn. Inschrijver maakt bezwaar door het starten van een kort geding bij de Rechtbank Den Haag. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

Er wordt gegund onder voorbehoud van geldige bewijsstukken en uitblijven van bezwaar. Met het ondertekenen van de overeenkomst, aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod in de gegunde inschrijving(en).

Indien een inschrijving niet aan alle vereisten voldoet, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Aanbestedende dienst verzendt de opnieuw de gunningsbeslissing. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Wanneer een inschrijver bezwaar heeft tegen de voorgenomen gunning, dient hij bezwaar te maken binnen de standstill termijn door het betekenen van een kort geding. Deze termijn is een vervalltermijn wat betekent dat inschrijver/gedagigde na het verlopen van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure stelt Aanbestedende dienst een proces-verbaal van gunning op en publiceert via hetzelfde kanaal als waar de aanbesteding is gepubliceerd.