



**Gemeente
De Ronde Venen**

BOUWTEAM COMMUNICATIEPLATFORM

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

GEMEENTE DE RONDE VENEN

Alle wijzigingen n. a. v. de Nota van Inlichtingen d.d. 28.04.2025 zijn in het paars verwerkt (enkel de planning van de eerste Nota van Inlichtingen in paragraaf 2.1)

Alle wijzigingen n. a. v. de Nota van Inlichtingen d.d. 15.05.2025 zijn in het rood verwerkt

Alle wijzigingen n. a. v. de Nota van Inlichtingen d.d. 28.05.2025 zijn in het groen verwerkt

Datum : 28 mei 2025

Ons kenmerk : DRV 2025 PRJ-2500008

Uitnodiging online kennismakingssessie

Hartelijk dank voor jullie interesse in de aanbesteding 'Bouwteam communicatieplatform' van gemeente De Ronde Venen.

Met communicatieplatform bedoelen we een (door ICT-koppelingen en passende inrichtingen) geïntegreerd geheel van verschillende ICT-applicaties voor bijvoorbeeld KCC functionaliteit en aanvullende telecommunicatiediensten (zoals mobiele en vaste verbindingen, beide voor diverse toepassingen). Het huidige communicatieplatform van gemeente De Ronde Venen is nu een paar jaar operationeel. Dit werd destijds snel geïmplementeerd nadat de VNG GT Connect aanbesteding door de VNG werd gestopt en het implementatieproces van GT Connect bij De Ronde Venen tot een einde kwam. Vanuit de rechtmatigheid is het nu noodzakelijk geworden om een aanbesteding te starten.

Aan deze publicatie gaat een zorgvuldige voorbereiding vooraf. In samenwerking met Stichting RIJK hebben we gekozen voor een aanbesteding van een bouwteam. Een bouwteam is een 2-fasen-aanpak waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer samen in de bouwteamfase een gedragen ontwerp maken, risico's beheersen en een reële prijs vaststellen (fase 1) om daarna op beheerste wijze de realisatiefase te doorlopen (fase 2). Door intensief samen te werken ontstaat er een situatie waarin de kennis en expertise van de opdrachtnemer optimaal gebruikt kan worden en de opdrachtgever volledig betrokken is bij het ontwerpproces. Er wordt ruimte gemaakt om gezamenlijk oplossingen en ideeën te bespreken en er is openheid en transparantie over beheersing van de begroting en risico's.

De klassieke aanbesteding gaat uit van het opstellen van een totaalbestek ofwel programma van eisen. Waarin alles is opgetekend wat tijdens de contractfase moet worden uitgevoerd en dus weinig ruimte voor wijzigingen laat, bijvoorbeeld door voortschrijdend inzicht. Voor ons nieuw beoogde communicatieplatform is onze stip op de horizon wel helder maar wij willen de weg er naartoe samen met een partner ontwikkelen. Dat is de reden om voor de aanbesteding van een bouwteam te kiezen.

Zoals bovenstaande ook beschrijft, is het vinden van de juiste partner erg belangrijk voor ons. We willen immers een langdurige relatie van ruim tien jaar. Daarom h willen we ons graag aan de geïnteresseerde ondernemingen voorstellen en een korte toelichting over de opdracht en de gekozen aanpak geven.

Mede namens de voltallige projectgroep nodigen we jullie dan ook van harte uit om onze online leveranciersbijeenkomst op woensdag 7 mei om 9:00 uur bij te wonen via webinar van MS Teams. Via onderstaande link kunnen jullie je registreren om deel te nemen. Na registratie ontvangen jullie een uitnodiging met de link.

[Webinar Gemeente De Ronde Venen - Aanbesteding Communicatieplatform](#)

Graag tot dan!

Met vriendelijke groet,
Marjon Miggels
Teammanager I&A
Gemeente De Ronde Venen

INHOUD

1.	INLEIDING	6
1.1	AANBESTEDENDE DIENST	6
1.2	RIJK	6
1.3	HUIDIGE SITUATIE	6
1.4	2-FASEN AANPAK	7
1.4.1	BOUWTEAM	7
1.4.2	KEUZE BOUWTEAM.....	9
1.5	DOELSTELLINGEN	9
1.6	OPDRACHT OMSCHRIJVING	10
1.6.1	BOUWTEAM (FASE 1).....	11
1.6.2	OPDRACHT SCOPE BOUWTEAM	12
1.6.3	ONTWERPUITGANGSPUNTEN	13
1.6.4	EINDPRODUCT FASE 1 (HET ONTWERP).....	16
1.7	SAMENVOEGEN EN SPLITSSEN	16
1.8	PERCELENVERDELING.....	16
1.9	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMSTEN.....	17
1.10	KOSTENVERGOEDING	17
1.11	GESTANDDOENING	17
1.12	MOTIVERING ARTIKEL 1.10 AANBESTEDINGSWET 2012	17
1.13	VARIANTEN	18
1.14	TAAL.....	18
1.15	VERTROUWELIJKHEID.....	18
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	19
2.1	PLANNING	19
2.2	COMMUNICATIE	19
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	19
2.4	INLICHTINGEN.....	20
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	20
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN.....	21
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	21
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN.....	21
2.5.4	INTREKKING.....	22
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN.....	22
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	22
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	23
2.8	VOORBEHOUD GUNNING.....	23
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING	23
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	24
2.11	OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID	24
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT	24
2.13	WACHTKAMERREGELING	24
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')	25
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER.....	25
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	26
2.17	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	26
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	27

3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	27
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	27
3.2.1	HANDELSREGISTER.....	27
3.2.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	27
3.2.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	28
3.3	KWALITEITSNORMEN EISEN	29
3.4	BEWIJSSTUKKEN.....	30
4.	BEOORDELING EN GUNNING	31
4.1	GUNNINGSCRITERIA	31
4.1.1	GUNNINGSCRITERIUM PRIJS	31
4.1.2	GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT	32
4.2	BEOORDELING	35
4.3	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN.....	38
5.	KLACHTENREGELING	39
6.	BIJLAGEN	40
6.1	BEGRIPPENLIJST	40
6.2	SEPARATE BIJLAGEN	41

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de aanbestedende dienst en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

~~Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4~~

~~In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.~~

~~Beoordeling en gunning, hoofdstuk 4~~

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende **inschrijvingen**.

Klachtenregeling, hoofdstuk 5

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen, hoofdstuk 6

In dit hoofdstuk zijn ~~een aantal~~ bijlagen opgenomen. ~~waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.~~

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding 'Communicatieplatform' van de gemeente De Ronde Venen conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016.

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 AANBESTEDENDE DIENST

Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is de gemeente De Ronde Venen, hierna te noemen gemeente.

Zie voor meer informatie over de gemeente: <https://www.derondevenen.nl/>

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De gemeente De Ronde Venen is hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.3 HUIDIGE SITUATIE

Het huidige communicatieplatform van de gemeente is nu een paar jaar operationeel. Het KCC maakt gebruik van Webex/Nimble en is tevreden over de huidige functionaliteiten. Dit werd destijds snel geïmplementeerd nadat de VNG GT Connect aanbesteding door de VNG werd gestopt en het implementatieproces van GT Connect bij de gemeente tot een einde kwam. Vanuit de rechtmatigheid is het nu noodzakelijk geworden om een aanbesteding te starten. Vanuit deze noodzaak kijken we toekomstgericht en nemen we de behoefte mee om de dienstverlening via dit communicatieplatform op een hoger niveau te brengen. Dit doen we op een dusdanige wijze dat een en ander passend is bij de gemeentelijke visie en ambities voor de dienstverlening en bij de werkwijze van het gemeentelijke Klant Contact Centrum (KCC). Goed werkende KCC-functionaliteiten zijn cruciaal voor de communicatie met de inwoner, ondernemers en ketenpartners.

De gemeente maakt verder gebruik van een portfolio van diensten van KPN "KPN 1" en Trends ICT voor de complete ondersteuning van alle telefonie gerelateerde zaken. Trends ICT is het eerste en enige aanspreekpunt voor de gemeente. Trends ICT ontzorgt de gemeente op het gebied van verbindingen (vast en mobiel) en beheer van de KPN 1 omgeving. Daarnaast wordt telecommunicatie gebruikt voor beheer van pompen en gemalen binnen de gemeente. Dit betekent dat in het grondgebied van de gemeente, pompen en gemalen zijn voorzien van een telecommunicatievoorziening, waardoor deze storingsmeldingen kunnen melden aan de beheeromgeving van de pompen en gemalen. Op dit moment maken wij voor de communicatie tussen de rioolgemalen en de CARS hoofdpst gebruik van ca. 260 multi-simkaarten die door de huidige leverancier per locatie op het sterkste en beschikbare netwerk worden/zijn gezet.

1.4 2-FASEN AANPAK

1.4.1 BOUWTEAM

De bouwwereld kent al lang het begrip 'bouwteam' als mogelijke contract- en samenwerkingsvorm.

Het bouwteam is in Nederland ontstaan in een periode van wederopbouw en woningnood. Het doel van deze manier van samenwerken was het verminderen van de voorbereidingstijd, het beheersen van technische en organisatorische raakvlakken en het zorgen voor continuïteit van productie in het bouwproces. [...]

Tegenwoordig worden bouwteams toegepast in verschillende projecten door gemeenten, provincies, andere overheden en private opdrachtgevers. Het werken in bouwteams neemt de laatste jaren flink toe. [...]

Een bouwteam is een 2-fasen-aanpak waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer samen in de bouwteamfase een gedragen ontwerp maken, risico's beheersen en een reële prijs vaststellen (fase 1) om daarna op beheerste wijze de realisatiefase te doorlopen (fase 2). Door intensief samen te werken ontstaat er een situatie waarin de kennis en expertise van de opdrachtnemer optimaal gebruikt kan worden en de opdrachtgever volledig betrokken is bij het ontwerpproces. Er wordt ruimte gemaakt om gezamenlijk oplossingen en ideeën te bespreken en er is openheid en transparantie over beheersing van de begroting en risico's.

Bij complexe infraprojecten kan het lastig zijn om al in de aanbestedingsfase een vaste prijs te bepalen. Omgevingsfactoren, technische risico's en het toepassen van gewenste innovaties brengen onzekerheden met zich mee. Als risico's optreden die niet in de prijs zijn opgenomen, kan de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer onder druk komen te staan.

Bij het aanbesteden via de 2-fasen-aanpak wordt in 1 aanbesteding de ontwerpfase (1e fase) en de realisatiefase (2e fase) aanbesteed waarbij tussen de 1e en 2e fase de prijs (en/of contract) definitief wordt afgesproken.¹

De hierboven geschetste problematiek komt ook voor in de ICT-wereld.

De algemene kenmerken van een ICT-bouwteam zijn dan:

- In het ICT-bouwteam zijn de gemeente, de ICT-dienstverlener, en eventueel andere personen/adviseurs vertegenwoordigd. De deelnemers aan het ICT-bouwteam zijn in beginsel gelijkwaardig. De gemeente stelt het ICT-bouwteam samen.
- Werken binnen een ICT-bouwteam leidt ertoe, dat de professionele ICT-dienstverlener zijn deskundigheid op het gebied van ICT-uitvoeringsmethoden, ICT-producten (standaard en maatwerk) en ICT-kosten kan inbrengen. Het ICT-bouwteam zorgt voor betere afstemming tussen ontwerp en uitvoering, waardoor ook de kans op 'verrassingen' tijdens de uitvoering wordt verkleind. Er kan (daarbij) worden gewerkt met een richtingsprijs waarbinnen het ICT-project moet worden gerealiseerd en opgeleverd (en zo nodig moet worden onderhouden).

¹ Bron: [Handreiking Bouwteams | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden](#)

- Elke deelnemer in het ICT-bouwteam verricht de werkzaamheden die tot zijn taakveld behoren. Elke deelnemer in een ICT-bouwteam is in beginsel verantwoordelijk voor zijn eigen bijdrage. De verwevenheid van de werkzaamheden kan echter (wel) betekenen, dat voor de diverse bijdragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid ontstaat.
- Deelname aan het ICT-bouwteam garandeert de ICT-dienstverlener (vooralsnog) niet, dat hij het ICT-project (de ICT-uitvoeringsopdracht) ook daadwerkelijk mag uitvoeren. Wel is hij gerechtigd om als eerste, en vooralsnog als enige, een (prijs) aanbidding te doen voor de uitvoering van bijvoorbeeld het in het ICT-bouwteam tot stand gekomen Definitief Ontwerp (DO) dat door de gemeente is goedgekeurd. Dit gebeurt op basis van een open begroting, waarin de opbouw van de prijs door middel van de verschillende kostenposten voor de gemeente zichtbaar wordt. Als de bespreking van de open begroting en het overleg over de prijs (in redelijkheid) niet tot overeenstemming leiden, is de gemeente in beginsel vrij om derden ter zake uit te nodigen een (prijs-) aanbidding te doen.

Het ICT-bouwteam biedt verder de mogelijkheid om vóór gunning van de uitvoeringsovereenkomst, de mogelijke risico's van de ICT-opdracht en de beheersing daarvan met de ICT-dienstverlener te bespreken en een en ander tussen partijen vast te leggen. Doorgaans moet een en ander (kunnen) leiden tot een vermindering van aanspraken door de ICT-dienstverlener op 'meerwerk' (en bijbetaling door de gemeente) tijdens de uitvoering van de ICT-opdracht. Door alle relevante aspecten en risico's van de uitvoeringsopdracht (en de gevolgen en kosten van een en ander) voorafgaand aan de uitvoering goed met de ICT-dienstverlener te bespreken kan verder mogelijk ook bespaard worden op andere uitvoeringskosten (denk bijvoorbeeld aan 'toezichtkosten') van de gemeente.

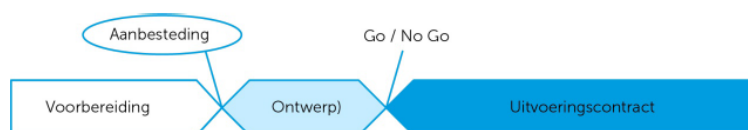
Samenvattend, bij de twee fasen aanpak werken de opdrachtgever en de ICT-dienstverlener eerst samen aan de ontwerpfase. In deze fase hebben zij de ruimte om verschillende oplossingen en ideeën te bespreken. Als deze fase succesvol is afgerond, wordt er een uitvoeringsovereenkomst tussen partijen gesloten en start de realisatiefase. Komen partijen niet tot elkaar, dan eindigt het twee fasen contract na de ontwerpfase.

Onderstaande figuur maakt het wezenlijke verschil van het aanbesteden van een twee fasen contract ten opzichte van reguliere aanbestedingen duidelijk.

1. Reguliere aanbesteding, bijv. UAV-of UAV-GC-contract



2. Aanbesteding Twee fasen contract



2

² Figuur is afkomstig uit de Handreiking 'Aanbesteden van twee fasen contracten' van CROW

1.4.2 KEUZE BOUWTEAM

Het is voor de gemeente moeilijk om vooraf zelf exact en volledig te bedenken en te formuleren wat de beste oplossing (het beste ontwerp) voor het nieuwe/verbeterde communicatieplatform moet zijn en welke (abonnementen en diensten voor) mobiele en/of vaste verbindingen daarbij nodig zijn. De ICT-dienstverlener brengt deze expertise mee en is hier ervaren in. De ICT-dienstverlener is een ondernemer, die als de beste expert, samen met de gemeente, in staat is het toekomstbestendige communicatieplatform in bouwteamverband te ontwerpen.

De gemeente heeft om een aantal redenen bewust gekozen voor het bouwteamverband:

- De gemeente beschouwt het bouwteam als een effectieve, efficiënte en snellere wijze om tot een deugdelijk en passend ontwerp te komen.
- De gemeente benadert de opdracht als één integraal geheel. En daarom niet als een verzameling van losstaande en daardoor onvoldoende op elkaar afgestemde aankopen en inrichtingen.
- De gemeente wil mogelijke uitvoeringsrisico's verminderen en daarmee onder meer 'meerwerk' tijdens de uitvoering van de opdracht zo goed als voorkomen. Door alle relevante aspecten en risico's van de uitvoeringsopdracht (en de gevolgen en kosten van een en ander) voorafgaand aan de uitvoering goed met de ICT-dienstverlener te bespreken kan verder mogelijk ook bespaard worden op andere uitvoeringskosten (denk bijvoorbeeld aan 'toezichtkosten') van de gemeente.
- Het is uitdrukkelijk de bedoeling van de gemeente om een zo goed mogelijke realistische invulling te (laten) geven aan het ontwerp. Dat houdt in dat als de (theoretisch) best denkbare invulling niet realistisch is, er gekozen moet worden voor een zo goed mogelijke invulling, die wel realistisch is.

Bovengenoemde aspecten leiden ertoe dat er in de bouwteamfase zeer veel creativiteit en deskundigheid nodig zal zijn om de in paragraaf 1.5 genoemde doelstellingen te behalen, het kostenniveau zo laag mogelijk te houden en om belangrijke afwegingen binnen het project te kunnen maken. Creatieve en deskundige oplossingen, welke voldoen aan de doelstellingen, randvoorwaarden en uitgangspunten, en tegelijkertijd een substantieel lager kostenniveau hebben.

De gemeente verwacht dat een ambitieuze ICT-dienstverlener, die de kans krijgt het project (mede) zelf vorm te geven en te ontwerpen in bouwteamverband met de gemeente, als beste in staat moet kunnen zijn om deze ambitieuze doelstellingen binnen het realistisch budget te realiseren.

1.5 DOELSTELLINGEN

Het nieuwe communicatieplatform zal naar verwachting gaan bestaan uit een (door ICT-koppelingen en passende inrichtingen) geïntegreerd geheel van verschillende ICT-applicaties en aanvullende telecommunicatiediensten (zoals mobiele en vaste verbindingen).

Er zijn de volgende te realiseren doelstellingen geformuleerd:

- *Het door de gemeente meerjarig (kunnen) beschikken over een adequaat beveiligd, professioneel beheerd en toekomstbestendig communicatieplatform om de*

dienstverlening aan gebruikers, bezoekers, inwoners en bedrijven, onafhankelijk van de keuze van het communicatiekanaal, op een juiste en goede wijze te (kunnen) verzorgen. Waarbij een goede beschikbaarheid en performance gegarandeerd zijn en waarbij reeds bij de gemeente beschikbare functionaliteiten in het (te ontwerpen) communicatieplatform zijn geïntegreerd.

- *Flexibiliteit met betrekking tot up- en downscalen en betalen naar gebruik.*
- *Het contracteren van een partner die een proactieve houding aanneemt en met de gemeente meedenkt in mogelijkheden en oplossingen om de dienstverlening aan te laten sluiten bij behoeftes van de gemeente en technische en vakinhoudelijke ontwikkelingen; alles passend bij de schaal van de gemeente en gericht op onderwerpen zoals effectieve inrichting van dienstverlening en processen, veiligheid en kosten-efficiëntie; en die adviseert, implementeert, integreert en professioneel beheert; en de gemeentelijke organisatie ontzorgt door een proactieve service delivery waarbij niet alleen wordt gemanaged aan de hand van harde KPI's, maar ook aandacht is voor de kwalitatieve beleving van de dienstverlening en in dit verlengde vooral de wijze waarop de werkprocessen zijn ingericht.*
- *Het opleveren, naast het 'gewone' rendement, van tevens een sociale winst (ook wel een Social Return on Investment (SROI) genoemd). Het 'hogere' doel van de inzet van SROI is duurzame (arbeids-)participatie. Dat wil zeggen dat de ondernemer, in ruil voor het uitvoeren van overheidsopdracht(-en), iets terug doet voor de maatschappij door het creëren van werkgelegenheid, stage- en leerwerkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bijlage E 'Uitvoeringsregels Social Return On Investment DRV' is van toepassing.*

1.6 OPDRACHT OMSCHRIJVING

Het te ontwerpen nieuwe/verbeterde communicatieplatform dient geïntegreerd te gaan functioneren binnen de bestaande ICT-omgeving van de gemeente. Het ontwerpen van dit communicatieplatform en het eerste recht om deze ook te realiseren is onderwerp van de aanbesteding.

Het te ontwerpen communicatieplatform bestaat op hoofdlijnen uit de volgende componenten:

- Het integraal beschikbaar krijgen van (nieuwe) vaste (SIP, Analooq, digitaal en ISDN) en mobiele telefonieverbindingen voor/op smartphones, laptop, tablet, Internet of things(IoT) en van het communicatieplatform inclusief de daarbij behorende noodzakelijke functionaliteiten (zoals bijvoorbeeld de koppeling van de vaste telefonie met de mobiele telefonie).
- Telefoniecentrale functionaliteit(zoals vast aanroepnummer, 500 doorkiesnummers, voicemail, bereikbaarheid).
- KCC functionaliteit (zoals één omgeving voor het klant contact center, omnichannel functionaliteit, (VNG-)chatbots, live-chats, videobots, tijdlijnfunctionaliteiten).
- Waar mogelijk moet gebruik gemaakt worden van de huidige office- en zaaksysteemapplicaties (respectievelijk Microsoft Office 365 en Visma Circle Djuma) en binnen bestaande (raam-)overeenkomsten te bestellen nieuwe functionaliteiten zoals het gebruiksrecht voor Microsoft Phone Systems.
- Integraal gekoppelde, bestaande, bij de gemeente beschikbare, functionaliteiten, zoals mobiele telefoons, Microsoft Teams, mobile device management, internettoegang e.d. (De integraliteit van mailen, chatten, bellen, en videobellen en het beheren via Intune wordt verkregen door Microsoft als middel centraal te stellen).

- Alarmknoppen in een aantal spreekkamers en bij de balies van Burgerzaken en de receptie
- Vast toestel receptie en eventueel buitendeur toestellen.
- Verschillende te realiseren en daarna in stand te houden koppelingen.
- Afhandeling van incidenten en support door een adequate Servicedesk.

Bovengenoemde lijst van componenten en gewenste functionaliteiten is niet volledig en enkel bedoeld om een beeld van de omvang van de uitvoeringsopdracht te schetsen.

Het communicatieplatform vormt in de klantbeleving een deel van de digitale dienstverlening door de gemeente. Dit naast bijvoorbeeld de gemeentelijke website, de aanwezige e-formulieren en de landelijk toegankelijke omgevingen (bijvoorbeeld het omgevingsloket). Deze digitale dienstverlening, in de breedste zin van het woord (en dus niet beperkt tot alleen voorlichting en communicatie) is de komende jaren nog volop in ontwikkeling. Algemene maatschappelijke en technologische ontwikkelingen op dit gebied hebben rechtstreeks gevolgen voor het toekomstig verwachtingspatroon van inwoners en bedrijven, waardoor ook de onlinedienstverlening zich in de toekomst zal moeten aanpassen. Dit geldt zeker ook voor de telecommunicatiediensten vanuit het hierboven benoemde communicatieplatform.

Er dient daarom bij het te maken ontwerp in het bouwteam rekening gehouden te worden met het feit dat in de komende jaren ook ontwikkelslagen in de verbetering van de (omnichannel) dienstverlening gemaakt moeten kunnen worden. De keuze voor een bepaald systeem en/of voor een bepaalde dienstverlener mag toekomstige ontwikkelingen en verbeteringen niet in de weg staan, beter nog: moet dit zelfs stimuleren. In het te maken ontwerp en in de af te sluiten uitvoeringsovereenkomst dient rekening gehouden te worden met doorlopende verbeteringen (innovaties) van de functionaliteiten m.b.t. het communicatieplatform.

De ICT-dienstverlener zal eindverantwoordelijk zijn voor het realiseren en in stand houden van het integrale geheel van de oplossing. Deze dienstverlener zal daarom ook moeten bezien hoe bestaande functionaliteiten gaan functioneren in het geheel van de nieuwe/verbeterde oplossing. Het is dan ook aan de dienstverlener om te bepalen op welke wijze (hoe en wat) het integrale geheel wordt ingevuld.

1.6.1 BOUWTEAM (FASE 1)

Het (ICT-)Bouwteam is een projectgebonden samenwerkingsverband tussen de gecontracteerde ICT-dienstverlener en de gemeente.

De gemeente stelt in de bouwteamfase alle bij de gemeente beschikbare informatie (schema's, specificaties, tekeningen e.d.) ter beschikking aan het bouwteam.

Het bouwteam bestaat namens de gemeente uit:

- de gemeentelijke projectleider (eindverantwoordelijk en tevens formeel voorzitter van het bouwteam);
- vertegenwoordiger van I&A;
- coördinator KCC.

Afhankelijk van het onderwerp worden andere stakeholders betrokken, denk onder andere aan de Privacy adviseur, de adviseur Informatiebeheer, CISO, een extern specialist indien noodzakelijk, extra vertegenwoordigers van I&A en de inkoopadviseur.

De rol en de taak van de gemeente in het bouwteamverband beperkt zich tot de bovengenoemde deskundigheid. Alle overige rollen en taken in de bouwteamfase worden door de te contracteren ICT-dienstverlener uitgeoefend.

Het Bouwteam (FASE 1) wordt aangegaan voor de duur van 6 maanden.

Voor het opstellen van het Ontwerp is een vaste vergoeding voor de ICT-dienstverlener beschikbaar van maximaal € 20.000,- ex BTW.

Ondanks het feit dat in een bouwteam de gemeente en de ICT-dienstverlener in principe een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben, wordt bij deze opdracht verwacht dat de ICT-dienstverlener proactief een groot deel van de focus en taak heeft om de opdracht scope van het bouwteam (zoals beschreven in paragraaf 1.6) te bereiken. De ICT-dienstverlener zal zich daarom in het bouwteam initiatiefvol, sturend en actief dienen te gedragen. De dienstverlener wordt uitgedaagd om op creatieve wijze vorm, invulling en (procesmatig, inhoudelijk, kosten) sturing te geven aan de opdracht.

De ICT-dienstverlener zal de bereidheid moeten tonen om in het bouwteam ook zijn (eventuele) eigen producten kritisch te beschouwen en in voorkomend geval onderaannemer aan moeten dragen en accepteren. De ICT-dienstverlener is in alle gevallen verantwoordelijk voor de te leveren diensten inclusief die van eventuele onderaannemers.

~~Indien de ICT-dienstverlener de overeengekomen opdracht in FASE 1 niet of onvoldoende vervult, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst vroegtijdig te beëindigen.~~

1.6.2 OPDRACHT SCOPE BOUWTEAM

De ontwerp- en daarmee verband houdende onderzoeks- en overige werkzaamheden, die door de ICT-dienstverlener worden uitgevoerd, als bijdrage aan het bouwteamverband, bestaan uit:

- Het (mede) bedenken, ontwikkelen, afwegen, vormgeven en uitwerken van het ontwerp voor het nieuwe / verbeterde communicatieplatform, passend bij de doelstellingen en uitgangspunten (zoals beschreven in paragraaf 4 en 5.3).
- Het ontwikkelen en uitwerken van inrichtingen van ICT-applicatie(s) in de ruimste zin van het woord.
- Het ontwikkelen en uitwerken van inrichtingen van ICT-koppelingen tussen de gemeentelijke ICT-infrastructuur en de ICT-applicatie(s) voor het communicatieplatform (uitgewerkte technische ontwerpen, in voorkomend geval afgestemd met leveranciers van derden-applicaties).
- Het uitvoeren van projectmanagement, het deelnemen aan Bouwteam bijeenkomsten, het opstellen van een planning en het verrichten van overige algemene werkzaamheden, die verband houden met de functie van ICT-dienstverlener.
- Het doorlopend, tijdens het uitvoeren van de bouwteamwerkzaamheden, inzicht verschaffen in de te verwachten kosten voor de realisatie, om de opdrachtgever in staat te stellen, waar nodig, tijdig bij te sturen.
- Het opstellen van een deugdelijke en realistische aanbieding voor de implementatie en het meerjarig beschikbaar krijgen van het communicatieplatform. De ICT-dienstverlener heeft het recht (in eerste instantie als enige) om op basis van het gemaakte ontwerp een aanbieding voor de Uitvoeringsopdracht te doen.

1.6.3 ONTWERPUITGANGSPUNTEN

Het communicatieplatform dient ontwikkeld, afgewogen, vormgegeven en uitgewerkt te worden op basis van een aantal ontwerpuitgangspunten:

Locatieonafhankelijkheid

Het communicatieplatform is in basis een cloudbased platform dat via het internet beveiligd aan de gemeente beschikbaar wordt gesteld. Gebruikers hebben vanaf elke willekeurige locatie toegang tot het communicatieplatform.

Behoud van deelnemers-identiteit

Binnen het integrale communicatieplatform kan elke gebruiker (of groepen van gebruikers) zijn (hun) eigen identiteit flexibel inrichten en behouden. Het aanpassen van contactgegevens, bereikbaarheid/beschikbaarheid, telefooncirkels en voorkeuren.

Gebruik

Het communicatieplatform is gebruiksvriendelijk en intuïtief. Gebruikers en functioneel beheerders zijn zo veel als mogelijk zelfvoorzienend.

API-first principe

In beginsel moeten alle functionaliteiten via API-koppelingen ontsloten worden (koppelvlak, documentatie en andere ondersteunde hulpmiddelen) of via andere koppelvlakken gebaseerd op actuele versies van VNG-standaarden.

Voor het maken en inrichten van een koppeling is over het algemeen een derde-dienstverlener van de gemeente nodig. De coördinatie en technische afstemming voor het realiseren van een koppeling wordt door de ICT-dienstverlener uitgevoerd. De eventuele kosten van deze derde-dienstverleners worden door de gemeente gedragen. Dit is niet van toepassing bij eventuele onderaannemers van de dienstverlener. Deze worden volledig voor rekening en risico van de dienstverlener ingehuurd.

Identificatie

Identificatie verloopt via Single Sign On (SSO) via Entra ID.

Security

De toepassing van Baseline Informatiebeveiliging Overheden(BIOv2), NIS2 en het vigerende informatiebeveiligingsbeleid van de gemeente is geborgd. De technische informatieveiligheid dient door de dienstverlener geborgd (bijvoorbeeld met een ISO27001 certificering met juiste scope) en desgevraagd aangetoond te worden. Richtlijn globale aansluitvoorwaarden informatieveiligheid en privacy is in beginsel van toepassing (zie Bijlage D 'Aansluiten Informatieveiligheid en privacy V3').

Privacy

De toepassing van de AVG in het ontwerp is geborgd. Bij het ontwerp dient rekening gehouden te worden met de eis dat persoonsgegevens (enkel en alleen) fysiek opgeslagen worden binnen de EER (Europese Economische Ruimte) en op geen enkele wijze doorgegeven worden of beschikbaar worden gesteld in landen buiten de EER. Een leverancier van een applicatie met bijvoorbeeld een vestiging, een eigenaarschap of een holding in de Verenigde Staten dient in dit verband daarom passende (en op verzoek aantoonbare) maatregelen te hebben getroffen om aan deze eis te kunnen voldoen. Richtlijn globale aansluitvoorwaarden informatieveiligheid en privacy is in beginsel van toepassing (zie Bijlage D 'Aansluiten Informatieveiligheid en privacy V3').

Flexibiliteit

Bij het ontwerp van het communicatieplatform wordt toekomstige flexibiliteit (op het gebied van aantal/type gebruikers, mogelijk nieuwe ontwikkelingen, mogelijk nieuwe functionaliteiten, rapportages, licenties etc.) vanaf het begin als uitgangspunt gehanteerd.

Microsoft tenzij principe

De gemeente heeft als beleid 'Microsoft tenzij', dat o.a. het integraal gebruik van Microsoft Teams inhoudt. De gemeente beschikt op het moment van de aanbesteding over Microsoft licenties E5.

KCC-functionaliteiten

Bewezen KCC functionaliteiten/oplossing die tenminste voor een onafgebroken periode van 12 maanden bij een gemeente of een samenwerking van gemeenten ter beschikking zijn/is gesteld. Het communicatieplatform ondersteunt tenminste de volgende KCC-functionaliteiten:

- Meerdere opties in doorverbinden bijvoorbeeld koud en warm
- Kantoor of thuiswerken maakt geen verschil
- Klantherkenning
- Het kunnen zien met wie de inwoner het laatst gesproken heeft
- Mogelijkheid om mee te luisteren door de supervisor
- Gesprekken kunnen worden opgenomen/teruggeluisterd
- Toegang tot medewerkersinformatie, bijvoorbeeld zoeken naar functie, rol, organisatorische eenheid (team of cluster)
- KCC medewerkers kunnen met één klik de beschikbaarheid van collega's zien. Beschikbaarheid wordt gevormd door een combinatie van telefoon (vast en mobiel), agenda afspraken en videobellen via teams.
- Zogeheten 'labels', zoeken op functienamen of onderwerpen
- Terugval op het hoofdnummer als er bij een (groeps)nummer niet wordt opgenomen
- Gespreksgeschiedenis (KCC-medewerker kan bijvoorbeeld het telefoonnummer van de inwoner of het tijdstip dat gebeld is opzoeken)
- Data registratie (onderwerpen van telefoongesprekken)

Integratie bestaande functionaliteiten

Het communicatieplatform is geïntegreerd met bij de gemeente beschikbare bestaande functionaliteiten van het zaakstelsel Djuma.

Aansluiting ICT-Infrastructuur

Het communicatieplatform moet volledig passend zijn en aansluiten bij de ICT-Infrastructuur van de gemeente zonder dat de ICT-Infrastructuur aangepast of uitgebreid moet worden.

Aansluiting datawarehouse

Het communicatieplatform kan ten minste éénmaal-daags een extract van (een deel van) de data aanleveren aan het DataWareHouse-gegevensmagazijn van de gemeente voor business intelligence en data science, gebruikmakend van een nader te bepalen Business Intelligence-oplossing. Het betreft dan ten minste alle relevante informatie rondom producten, diensten en processen hieromtrent en de resultaten hiervan.

Standaard- oplossingen en standaarden

Het communicatieplatform is gebaseerd op standaardoplossingen. Maatwerk in basisfunctionaliteit zal, vanwege de kosten en de al op de markt verkrijgbare applicaties, zo beperkt mogelijk zijn. Specifiek maatwerk bij het koppelen aan andere systemen en bij de inrichting van bijvoorbeeld de telefooncentrale applicatie, gericht op de specifieke situatie van de gemeente, is echter op veel onderdelen mogelijk, wenselijk en vaak noodzakelijk. Hierbij geldt dat de gemeente in principe geen pilot wil zijn of beta versie wil afnemen. Koppeling met derde applicatie mag nimmer leiden tot functieverlies door wijziging in koppelvlak of derde applicatie.

Software en platform onafhankelijkheid

Wanneer de software van het communicatieplatform geheel of gedeeltelijk gebaseerd is op een platform zoals bijvoorbeeld Microsoft dan wordt deze software niet verstoord door wijzigingen/updates/upgrades in een dergelijk platform.

Landelijke dekking en capaciteit

Landelijke dekking en capaciteit van de dataverbindingen zijn gegarandeerd, hierbij is extra aandacht vereist voor deze dekking en capaciteit in de regio A2 en Schiphol. Het gebeurt regelmatig dat de A2 bij Abcoude stilstaat (en automobilisten gaan bellen / gaan internetten) waardoor er een capaciteitsprobleem op bereikbaarheid en het gebruik van internet (kan) ontstaan. Ditzelfde speelt aan de andere kant van de gemeente met Schiphol. De gemeente moet geen hinder ondervinden van een (eventueel) capaciteitsprobleem van de provider/netwerk.

Vaste en mobiele dataverbindingen

De gemeente is op geen enkele wijze gebonden aan en heeft geen voorkeur voor een bepaalde marktpartij voor de levering van de vaste en mobile telefonieverbindingen. Op basis van de ontwerpuitgangspunten zal de ICT-dienstverlener in het bouwteam (FASE 1) met een aantrekkelijk en passend voorstel moeten komen. Het voorstel is hierbij onderbouwd door middel van vergelijking van (voor- en nadelen van) technische, functionele en financiële aspecten van minimaal twee (2) vaste en mobiele (hoofd-) netwerken in Nederland. Het is daarbij goed denkbaar dat de ICT-dienstverlener de levering van de vaste en mobiele telefonie verbindingen in de Uitvoeringsfase (FASE 2) via een onderaannemer zal aanbieden. Bij deze aanbidding moet rekening worden gehouden met de directe en indirecte kosten die optreden bij noodzakelijke simkaart wisselingen.

Richtprijs

De richtprijs voor de uitvoering van opdracht (FASE 2) is € 150.000,- per jaar.

Service en ondersteuning

De service en ondersteuning is altijd in het Nederlands, zowel gesproken als geschreven. Tijdens de openingstijden van de gemeente is er een Nederlands sprekende servicedesk van de ICT-dienstverlener beschikbaar voor ondersteuning en afhandeling van lopende en nieuwe (aan-)vragen. De ICT-dienstverlener is voor de gemeente het eerste aanspreekpunt voor alle zaken die betrekking hebben op de opdracht. Te denken valt aan storingen in verbindingen of KCC-functionaliteit tot aan het blokkeren van simkaarten. De ICT-dienstverlener heeft ook de rol van SPOC (Single Point Of Contact) voor de gemeente met alle onderaannemers inzake het communicatieplatform en dedata verbindingen. Uitgangspunt is dat ook de facturering van alle te leveren diensten en leveringen verloopt via de ICT-dienstverlener.

GIBIT

Op het vast te stellen Ontwerp zijn de alsdan geldende 'Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT' (GIBIT) van toepassing.

1.6.4 EINDPRODUCT FASE 1 (HET ONTWERP)

De op te leveren documenten als resultaat van FASE 1 zijn:

(a) Technisch- en functioneel ontwerp:

Gedetailleerde beschrijving van de IST – SOLL situatie en een gap analyse.
Voor/nadelen van de nieuwe oplossing en/of dienst t.o.v. de huidige situatie inclusief kosten/ baten analyse.
Highlevel design.

'As Build' documentatie wordt waar mogelijk verstrekt. Bij een dienst wordt een duidelijk overzicht/beschrijving van de dienst geleverd en een beschrijving van de specifiek voor de gemeente ingerichte variabelen.

- (b) Een ingevuld formulier 'Pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie.
- (c) Beschrijving van de wijze waarop aan de Richtlijn globale aansluitvoorwaarden informatieveiligheid en privacy (zie aansluiten Informatieveiligheid en privacy V3.pdf) wordt voldaan.
- (d) Implementatieplan conform artikel 6.3 van de GIBIT 2023.
- (e) Een adoptie plan voor de (eind)gebruiker.
- (f) Het ontwerpen en documenteren van de beheerprocessen met uitsplitsing naar Release Management, Change Management en Incident Management.
- (g) Een gedetailleerde beschrijving van de door de gemeente ter beschikking te stellen zaken, denk aan randvoorwaarden, middelen, capaciteit, etc.
- (h) Duidelijk en transparant inzicht van de te verwachten kosten voor de transitie en af te nemen diensten inclusief licentiestructuur en de kosten daarvan.
- (i) Realistische voorstel invulling van Social Return on Investment overeenkomstig Notitie Social Return On Investment 2016.
- (j) Service Level Agreement (SLA).
- (k) Document Afspraken en Procedures (DAP).
- (l) Exit-plan.

1.7 SAMENVOEGEN EN SPLITSSEN

Deze opdracht betreft een samengevoegde opdracht en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Ontwerp van (eisen en uitvoeringsvoorwaarden voor) een communicatieplatform (FASE 1);
- diverse telecommunicatiediensten zoals vaste en mobiele verbindingen, KCC functionaliteiten en integratie.

De gemeente voegt de opdrachten niet onnodig samengevoegd.

1.8 PERCELENVERDELING

De gemeente heeft de opdracht niet in percelen opgedeeld in verband met de noodzakelijke samenhang van de verschillende onderdelen. De perceelindeling is praktisch gezien niet mogelijk aangezien de toekomstige opdrachtnemer in eerste instantie een functionele en technische specificatie van de te leveren integrale telecommunicatieoplossing in het bouwteamverband gaat maken. Deze opdrachtnemer heeft vervolgens als eerste het recht om een aanbod te maken. Opdelen in percelen is inhoudelijk en organisatorisch niet wenselijk en passend.

1.9 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMSTEN

BOUWTEAMOVEREENKOMST (FASE 1)

Op de Overeenkomst zijn de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van toepassing. Met de ICT-dienstverlener wordt een bouwteamovereenkomst afgesloten voor de duur van 6 maanden.

UITVOERINGSSOVEREENKOMSTEN (FASE 2)

Op de aan te gaan Uitvoeringsovereenkomst die betrekking heeft op het in FASE 1 vast te stellen Ontwerp zijn de alsdan geldende 'Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT' (GIBIT) van toepassing.

De beoogde duur van een uitvoeringsovereenkomst is maximaal 10 jaar opgebouwd uit de initiële contractperiode van 4 jaar en 3 verlengopties van 2 jaar.

1.10 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.11 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 4 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

De gemeente kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.12 MOTIVERING ARTIKEL 1.10 AANBESTEDINGSWET 2012

Van de voorschriften uit de Gids Proportionaliteit als bedoeld in artikel 1.10 lid 4 Aanbestedingswet 2012 3.3 A, 3.3. B, 3.4 A, 3.4 B, 3.5 A, 3.5 B, 3.5 C, 3.5 D, 3.5 E, 3.5 F, 3.5 G, 3.5 H, 3.6, 3.8 A, 3.8 B, 3.9 A, 3.9 B, 3.9 C, 3.9 D, 3.9 E en 4.2 wordt niet afgeweken.

De motiveringen met betrekking tot de afwijkingen van de voorschriften uit de Gids Proportionaliteit als bedoeld in artikel 1.10 lid 4 Aanbestedingswet 2012 luiden als volgt:

Voorschrift 3.7:

De aanbestedende dienst overweegt de Inschrijvers toe te staan varianten voor te stellen.

Toelichting: Er worden geen varianten toegestaan.

Motivering: de voorgestelde systematiek is niet geschikt voor varianten, er zijn (echter) binnen de in deze aanbestedingsprocedure voorgestelde systematiek ruim voldoende mogelijkheden voor eigen invulling van/door een Inschrijver.

1.13 VARIANTEN

De inschrijver mag geen varianten indienen.

1.14 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.15 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en de gemeente. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en de gemeente mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en de gemeente zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

2.DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. De gemeente is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	19 april 2025
Webinar (online kennismakingssessie)	07 mei 2025 om 09:00
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	12 mei 2025 om 14:00
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	15 mei 2025
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	26 mei 2025 om 09:30
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers	02 juni 2025
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	16 juni om 09:30
Interviews	30 juni, 2 juli en 3 juli 2025, 2 interviews per dag.
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	Omstreeks 25 augustus 2025
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Bericht einde standstill-termijn	Omstreeks 15 september 2025
Ingangsdatum overeenkomst	Na ondertekening van de overeenkomst

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Yulia Boomsma van RIJK.

De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed en/of Stichting RIJK.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeente of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK

via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de gemeente de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de gemeente heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012, is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de gemeente een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorg dragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt / maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

Inschrijver levert de onderstaande bijlagen bij inschrijving aan:

No	Omschrijving
1	De nader ingevulde opgave UEA conform paragraaf 2.14, 2.15, 3.1 en 3.2 van het aanbestedingsdocument en als te downloaden document in TenderNed is opgenomen
2	De nader ingevulde en ondertekende 'Algemene Verklaring' (separate Bijlage A) die als te downloaden document in TenderNed is opgenomen.

3	De nader ingevulde 'Referentieopdracht verklaring' (separate Bijlage B) die als te downloaden document in TenderNed is opgenomen.
4	Kopie van ISO 27001 certificaat zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 3.3 van dit aanbestedingsdocument.
5	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'SGK-1 Plan van aanpak Bouwteam' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 4.1.2 van dit aanbestedingsdocument.
6	CV's van de aangeboden sleutelpersonen zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 4.1.2 bij het sub-gunningscriterium 'SGK-2 Interview sleutelpersonen' van dit aanbestedingsdocument.

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap onderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (zgn 'Chinese Walls').

Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft.

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage A 'Algemene Verklaring' worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage A, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan de gemeente om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

In dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email

yulia.boomsma@stichtingrijk.nl

Indien er gegronde reden bestaat voor de gemeente om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal de gemeente tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.11.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan inschrijving na sluiting van de inschrijfstermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de gemeente daartoe een verzoek heeft gedaan. De gemeente gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan de gemeente een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. De gemeente kan in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de gemeente een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek

van de gemeente de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. De gemeente behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

De gemeente behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De gemeente zal gedurende de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde standstill-termijn (ingående de dag na verzending van het voornemen tot gunning) geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen ondermeer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan de gemeente daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

De opdracht/overeenkomst komt tot stand na ondertekening hiervan, maar niet eerder dan na het verstrijken van de standstill-termijn. Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de gemeente gevestigd is.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Op de overeenkomst zijn de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van toepassing (die als bijlage 4 aan de conceptbouwteamovereenkomst gehecht). Algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen algemene voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptbouwteamovereenkomst (die als bijlage C bij dit aanbestedingsdocument gehecht) en/of de inkoopvoorwaarden (die als bijlage 4 aan de conceptbouwteamovereenkomst gehecht), dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID

Indien (wettelijk) verplicht zal er in FASE 2, gelijktijdig met de Uitvoeringsovereenkomst, tussen de gemeente en de dienstverlener verwerkersovereenkomst worden aangegaan conform het alsdan geldende model van de gemeente De Ronde Venen. Het thans geldende model is als Bijlage F 'Conceptverwerkersovereenkomst DRV' aan dit aanbestedingsdocument gehecht.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van de gemeente is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de gemeente om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten.

2.13 WACHTKAMERREGELING

In geval de in de Aanbestedingsprocedure gegunde opdrachtnemer onverhoopt niet in staat blijkt de thans aanbestede overheidsopdracht (overeenkomst) na te komen en de overheidsopdracht dientengevolge beëindigd moet worden, kan de gemeente de 'nummer 2' in ranking vragen, of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen, en (alsnog) een overeenkomst (bijlage C Conceptbouwteamovereenkomst) met de

gemeente wil aangaan. Wil 'nummer 2' dit niet, dan kan de gemeente de 'nummer 3' in ranking vragen of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen, en (alsnog) een overeenkomst met de gemeente wil aangaan. Enzovoort in ranking.

2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeld voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage A) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeente daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) moet de hoofdaannemer in het UEA (deel IID) aangeven voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.4 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht.

Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeente om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.17 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

Inschrijver dient bij inschrijving een ondertekende bijlage A 'Algemene Verklaring' in. Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' verklaart inschrijver onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De gemeente zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij de gemeente dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven. Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Vanwege de 'Informatiebeveiliging' genoemd in paragraaf 3.3 dient de derde op wiens draagkracht in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.3) een beroep wordt gedaan, (eveneens) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

Inschrijver vult het UEA via de online tool van TenderNed. Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

De via TenderNed te downloaden pdf versie van het UEA kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.

Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791>

3.2.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar de inschrijver is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Er zijn geen eisen m.b.t. de financiële en economische draagkracht.

3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Om in aanmerking te (kunnen) komen voor eventuele gunning van de opdracht, dient een inschrijver te beschikken over concrete en aantoonbare ervaring met de uitvoering van tenminste één (1) 'opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum inschrijving) die betrekking heeft (had) op:

Kerncompetentie 1

Het implementeren en leveren van een communicatieplatform in de vorm van SaaS, dat op Microsoft Teams is gebaseerd bij een ~~gemeente~~ ~~decentrale overheidsorganisatie of~~ een samenwerking (-verband) van gemeenten ~~of een gemeenschappelijke regeling van gemeenten~~ met minimaal 200 medewerkers en waarbij een Klantcontactcenter inrichting met uitgebreide rapportages over de bereikbaarheid van alle gebruikers en minimaal de volgende functionaliteiten geïmplementeerd en geleverd zijn:

- Meerdere opties in doorverbinden bijvoorbeeld koud en warm
- Kantoor of thuiswerken maakt geen verschil
- Klantherkenning
- Het kunnen zien met wie de inwoner het laatst gesproken heeft
- Mogelijkheid om mee te luisteren door de supervisor
- Gesprekken kunnen worden opgenomen/teruggeluisterd
- Toegang tot medewerkersinformatie, bijvoorbeeld zoeken naar functie, rol, organisatorische eenheid (team of cluster)
- KCC medewerkers kunnen met één klik de beschikbaarheid van collega's zien. Beschikbaarheid wordt gevormd door een combinatie van telefoon (vast en mobiel), agenda afspraken en videobellen via teams.
- Zogeheten 'labels', zoeken op functienamen of onderwerpen
- Terugval op het hoofdnummer als er bij een (groeps)nummer niet wordt opgenomen
- Gespreksgeschiedenis (KCC-medewerker kan bijvoorbeeld het telefoonnummer van de inwoner of het tijdstip dat gebeld is opzoeken)
- Data registratie (onderwerpen van telefoongesprekken)

Kerncompetentie 2

Het implementeren en leveren van een communicatieplatform in de vorm van SaaS, dat niet op Microsoft Teams is gebaseerd bij een gemeente, een samenwerking (-verband) van gemeenten of een gemeenschappelijke regeling van gemeenten met minimaal 200 medewerkers en waarbij een Klantcontactcenter inrichting met uitgebreide rapportages over de bereikbaarheid van alle gebruikers en minimaal de volgende functionaliteiten geïmplementeerd en geleverd zijn:

- Meerdere opties in doorverbinden bijvoorbeeld koud en warm
- Kantoor of thuiswerken maakt geen verschil
- Klantherkenning
- Het kunnen zien met wie de inwoner het laatst gesproken heeft
- Mogelijkheid om mee te luisteren door de supervisor
- Gesprekken kunnen worden opgenomen/teruggeluisterd
- Toegang tot medewerkersinformatie, bijvoorbeeld zoeken naar functie, rol, organisatorische eenheid (team of cluster)
- KCC medewerkers kunnen met één klik de beschikbaarheid van collega's zien. Beschikbaarheid wordt gevormd door een combinatie van telefoon (vast en mobiel), agenda afspraken en videobellen via teams.
- Zogeheten 'labels', zoeken op functienamen of onderwerpen

- Terugval op het hoofdnummer als er bij een (groeps-)nummer niet wordt opgenomen
- Gespreksgeschiedenis (KCC-medewerker kan bijvoorbeeld het telefoonnummer van de inwoner of het tijdstip dat gebeld is opzoeken)
- Data registratie (onderwerpen van telefoongesprekken)

Kerncompetentie 3

Het uitvoeren van een adoptietraject voor een communicatieplatform bij een organisatie met minimaal 200 medewerkers en waarbij gebruikers zelf verantwoordelijk zijn voor het invullen en beheren van de eigen bereikbaarheid.

Kerncompetentie 4

Het integreren van een communicatieplatform met een zaakstelsel en/of klantcontact applicatie (bijvoorbeeld Visma Djuma).

Kerncompetentie 5

Het leveren van vaste en mobiele dataverbindingen voor/op smartphones, laptop, tablet, Internet of things(IoT) inclusief aanverwante dienstverlening zoals het afhandelen van incidenten, de levering van (e)SIM-kaarten, blokkades opheffen, koppelen/integratie mobiel/vaste.

De vijf (5) hierboven genoemde kerncompetenties kunnen ook door middel van één referentieopdracht worden aangetoond. Een en ander zal in dat geval, door middel van een nadere specificatie, wel duidelijk moeten worden gemaakt door de inschrijver.

Inschrijver vult bijlage B 'Referentieopdracht verklaring' volledig in en voegt deze aan de inschrijving toe.

3.3 KWALITEITSNORMEN EISEN

Informatiebeveiliging

Inschrijver beschikt over een voor de uitvoering van de opdracht relevant informatiebeveiligingssysteem en is in verband hiermee in het bezit van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001. De certificering moet geldig zijn op het moment van de inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht. De NEN-ISO /IEC 27001certificering is voorzien van een VVT (verklaring van toepasselijkheid). Inschrijver voegt een kopie van het voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldige certificaat NEN-ISO /IEC 27001 en de betreffende verklaring van toepasselijkheid toe aan de inschrijving.

In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

In geval door gegadigde een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.3), dan dient die derde (ook) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

Voor wat betreft het (bezit van het) certificaat NEN-ISO /IEC 27001 kan geen beroep worden gedaan op een derde.

3.4 BEWIJSSTUKKEN

De inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de gemeente de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden (zoals vermeld in het UEA) en de geschiktheidseisen. Daarbij aanvaardt de gemeente voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de Aanbestedingswet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA, een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor:
<https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

2. Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de Aanbestedingswet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA) een verklaring van de Belastingdienst (die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden).

3. Inschrijving beroeps- of handelsregister:

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4. BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door de gemeente gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door de gemeente gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde gunningscriteria.

De voorgenoemde opsomming is niet chronologisch.

De opdracht zal gegund worden op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Het gunningscriterium is de beste-prijs kwaliteitsverhouding. De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is de 'Gewogen factor methode'. Deze methode werkt als volgt:

- Er zijn gunningscriteria opgesteld en deze zijn voorzien van een gewicht door middel van maximaal te behalen punten.
- Voor de eindscore worden de behaalde scores van elk sub-gunningscriterium bij elkaar opgeteld.

De inschrijvingen worden beoordeeld door ter zake kundige beoordelaars. Definitieve puntentoekenning zal op basis van consensus worden bepaald. De inschrijver die de hoogste scores heeft behaald voor alle gunningcriteria gezamenlijk is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Aan deze inschrijver is gemeente voornemens de opdracht te gunnen. Bij gelijke score geeft de score behaald op het sub-gunningscriterium 'SGK-1 Plan van aanpak Bouwteam' de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing. Tarieven/prijzen worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het gunningscriterium Prijs van de winnende inschrijver.

4.1 GUNNINGSCRITERIA

GUNNINGSCRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Kwaliteit	100
Prijs	0
Totaal	100

4.1.1 GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

Voor het opstellen het Ontwerp ontvangt de ICT-dienstverlener een vaste vergoeding van € 20.000,- excl. BTW.

In het kader van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving' vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding' is de prijs, gelijk aan het plafondbudget, 'vast'.

4.1.2 GUNNINGSCRITEIRIUM KWALITEIT

SUB-GUNNINGSCRITEIRIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
'SGK-1 Plan van aanpak Bouwteam' met onderverdeling: (a) Organisatie bouwteam (weging 15%) (b) Kostenbeheersing (weging 15%) (c) Werken met partners (weging 30%) (d) Oog voor gebruiksvriendelijkheid (weging 25%) (e) Oog voor de gemeentelijke organisatie qua capaciteit (weging 15%)	65
'SGK-2 Interview sleutelpersonen' met onderverdeling: (a) Overzien, begrijpen, kennis en ervaring (weging 40%) (b) Samenwerking (weging 20%) (c) Aansturing (weging 20%) (d) Bewaken budget, termijn, communicatie, adoptie (weging 20%)	35
Totaal	100

SGK-1 Plan van aanpak Bouwteam

De uitwerking van dit kwalitatieve sub-gunningscriterium moet schriftelijk worden ingediend. De gemeente verwacht een plan van aanpak Bouwteam dat gebaseerd is op dit aanbestedingsdocument (inclusief bijlagen). In het plan van aanpak toont de inschrijver aan dat hij in staat is de doelstelling van het project (paragraaf 1.5 en 1.6) in bouwteamverband op adequate wijze te bereiken. Het plan van aanpak moet concreet duidelijkheid geven hoe de inschrijver met zijn aanbieding de doelstellingen en de ontwerpsgangpunten in het bouwteamverband (FASE 1) realiseert.

In het plan van aanpak zijn de volgende onderdelen beschreven en onderbouwd:

(a) Organisatie bouwteam

- Hoe organiseert u het te doorlopen proces en het behalen van het gestelde resultaat in en met het bouwteam?
- Hoe geeft u concreet invulling aan uw bijdrage in het bouwteam? Het gaat daarbij over het type en de hoeveelheid van de inzet van de functies van uw vakmensen (functies die al dan niet verenigd zijn in een of meerdere personen) en de samenwerking onderling.
- Wat zijn naar uw mening, de belangrijkste thema's/onderwerpen bij/in de bouwteamfase (FASE 1), die (uitdrukkelijk) aandacht behoeven en nader uitgewerkt dienen te worden om invulling te geven aan de gestelde doelstelling en de ontwerpsgangpunten?

Bepalend voor de beoordeling is de mate van effectiviteit van de organisatie van het bouwteam, de ontzorging van de gemeente en het besef van de doelstelling van het project en in welke mate de voorgenomen uitwerkingen reëel zijn.

(b) Kostenbeheersing

Kostenbeheersing is belangrijk zowel tijdens de gehele bouwteamfase, als in FASE 2 om de gebruikskosten te beheersen en te beperken. Dit ziet de gemeente dan ook als een continu proces.

Welke concrete werkwijze en maatregelen in het kader van kostenbeheersing past u in het bouwteam toe om de zekerheid op kostenbeheersing te maximaliseren? En in bijzonder de kostenbeheersing op de mobiele verbindingen (datagebruik) op de korte en lange termijn (providers). En waarom zullen deze werkwijze en maatregelen effectief zijn?

Bepalend voor de beoordeling is de mate van effectiviteit van de werkwijze en maatregelen voor de kostenbeheersing in zowel fase 1 als fase 2.

(c) Werken met partners

De bouwteampartner dient bereidheid te tonen om in het bouwteam ook zijn eventuele eigen producten/diensten kritisch te beschouwen en in voorkomend geval partner(s) aan te dragen en te accepteren. En/of diensten die niet in eigen portfolio zitten toe te voegen of partner(s) te accepteren en daarover de regie te voeren.

- Hoe zorgt u er in FASE 1 voor, dat later in FASE 2 de oplossing/diensten als geheel in gebruik wordt genomen én vervolgens volledig en adequaat wordt beheerd onder verantwoordelijkheid van uw onderneming?
- Wat is uw concrete aanpak bij het ontwerpen en vervolgens het implementeren van de benodigde ICT-koppeling(-en) met bestaande ICT-applicaties bij de gemeente en wat verwacht u concreet van de gemeente en van betreffende leveranciers?
- Welke aanpak (vooralsnog op hoofdlijnen) hanteert u om ervoor te zorgen dat de KCC-functionaliteiten passend bij de gemeente en toekomstbestendig zijn?
- Wat is uw concrete aanpak bij het maken van een onderbouwd, passend en aantrekkelijk voorstel voor vaste en mobiele dataverbindingen?

Welke concrete werkwijze en maatregelen past u in dit kader toe en waarom zullen deze werkwijze en maatregelen effectief zijn?

Bepalend voor de beoordeling is de mate van de aansluiting op de geformuleerde ontwerputgangspunten en doelstellingen, het besef van de huidige en toekomstige behoeftes bij het KCC van de gemeente en de wijze waarop naar een passend pakket van oplossingen/producten/diensten wordt vertaald én de effectiviteit van de voorgestelde werkwijze en maatregelen.

(d) Oog voor gebruiksvriendelijkheid

De gemeente vindt gebruiksvriendelijkheid van het te ontwerpen communicatieplatform en in het bijzonder de KCC-functionaliteiten een kritisch onderdeel en zeer belangrijk. Welke aanpak (vooralsnog op hoofdlijnen) hanteert u om deze gebruiksvriendelijkheid in het ontwerp vorm te geven?

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin verwacht kan worden dat zowel KCC-medewerkers als alle andere medewerkers de gebruiksvriendelijkheid zullen ervaren.

(e) Oog voor de gemeentelijke organisatie qua capaciteit en expertise

De komende migratie(s) en mogelijke implementaties kunnen een grote wissel trekken op (delen van) de organisatie. Het slagen of falen zal ook afhankelijk zijn van wat de medewerkers van de gemeente vanuit de verschillende teams op dat moment aan kunnen. Het gaat hierbij om capaciteit en expertise. Hiervoor is het van groot belang om de medewerkers mee te nemen. Een kleine technische aanpassing kan voor grote frustratie zorgen.

- Hoe zorgt u er in FASE 1 voor, dat later in FASE 2 de medewerkers adequaat worden meegenomen in/met de migratie/adoptie?

- Welke concrete werkwijze en maatregelen past u in dit kader toe en waarom zullen deze werkwijze en maatregelen effectief zijn?

Bepalend voor de beoordeling is de mate van effectiviteit van de werkwijze en maatregelen m.b.t. wisselende capaciteit en expertise van de medewerkers van de gemeente.

SGK-2 Interview sleutelpersonen

Van zeer groot belang voor een goede uitvoering van de opdracht zijn de toegevoegde waarden door de concreet aangeboden sleutelpersonen bij deze opdracht. De aangeboden sleutelpersonen zijn de technisch inhoudelijk hoofdverantwoordelijke uitvoerders in het bouwteam. Vanwege het belang voor de opdracht worden de aangeboden sleutelpersonen getoetst en beoordeeld in het interview. Ook zal bij het interview concreet worden ingegaan op de kritieke onderdelen van de opdracht en de mate waarin verwacht kan worden dat de sleutelpersonen de aangeboden opdracht succesvol kunnen doorlopen en afronden.

Sleutelpersonen zijn de projectleider, de service manager (primaire contactpersoon die verantwoordelijk is voor de dienstverlening) en de architect(hoofdzakelijk verantwoordelijke voor high- en low level design).

Voorwaarde is dat de door de inschrijver aangeboden sleutelpersonen daadwerkelijk worden ingezet bij het uitvoeren van de opdracht. Bij een eventuele vervanging van personen dienen personen te worden ingezet met tenminste gelijke kwalificaties en ervaring (-en).

Curriculum Vitae: Inschrijver dient bij inschrijving de door hem aangeboden sleutelpersonen te presenteren aan de hand van de CV's.

Alle rechtsgeldige, niet uitgesloten en geschikt bevonden inschrijvers zullen worden uitgenodigd voor het interview op het gemeentehuis te Mijdrecht.

Er zijn 6 dagdelen hiervoor ingepland op 30 juni, 2 en 3 juli 2025. Per dag zijn maximaal twee interviews, één interview in de ochtend en het tweede interview in de middag. Betrokken inschrijvers kunnen via de TenderNed berichtenmodule een voorkeur voor de dag aangeven. We zullen zoveel mogelijk rekening houden met de wensen.

De gemeente zal uiterlijk op 19 juni 2025 de exacte datum en het tijdstip bekendmaken.

Het interview wordt opgenomen voor beoordelingsdoeleinden. Deze audiovisuele opname maakt onderdeel uit van de inschrijving. Door het uitbrengen van de inschrijving geeft de inschrijver toestemming om het interview op te nemen.

Een algemene bedrijfspresentatie is niet aan de orde, noch gewenst.

De hierna genoemde aspecten worden getoetst en beoordeeld in een interview met deze sleutelpersonen:

(a) Overzien, begrijpen, kennis en ervaring

De sleutelpersonen overzien en begrijpen de opdracht en hun rol hierin, ze hebben kennis en ervaring om succesvol de ambitieuze doelstelling van de opdracht te realiseren.

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersonen concreet hieraan voldoen.

(b) Samenwerking

De sleutelpersonen begrijpen de werking van het bouwteam en weten invulling te geven in het bouwteam aan de samenwerking met de projectleider gemeente, de adviseur(s), hun eigen organisatie en de overige stakeholders.

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de sleutelpersonen concreet hieraan voldoet.

(c) Aansturing

De projectleider is in staat het bouwteam goed aan te sturen: organiseren, communiceren, doelen realiseren, onderkennen uitvoeringsrisico's, beschikken over beheersmaatregelen bij uitvoeringsrisico's en flexibel zijn.

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de projectleider concreet hieraan voldoet.

(d) Bewaking budget, termijn, communicatie, adoptie

De projectleider is in staat budgetten, termijnen, communicatie en adoptie te bewaken en vroegtijdig te signaleren en in te grijpen.

Bepalend voor de beoordeling is de mate waarin de projectleider concreet hieraan voldoet.

4.2 BEOORDELING

Beoordeling van kwalitatieve sub-gunningscriterium 'SGK-1 Plan van aanpak Bouwteam'

De scores per onderdeel (a, b, c, d, e) van het sub-gunningscriterium 'SGK-1 Plan van aanpak Bouwteam' worden berekend aan de hand van een kwalitatieve scoretabel:

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
Uitstekend: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit uitstekend aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten, bijvoorbeeld omdat: - de uitwerking van alle aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium concreet, specifiek en realistisch is bevonden; - de beantwoording een uitstekend beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en - de aangeboden dienstverlening/werkwijze uitstekend is onderbouwd; en - de wijze van invulling bevat creatieve / innovatieve / vooruitstrevende elementen en/of er is sprake van een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 10.	100%
Heel goed: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit heel goed aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten, bijvoorbeeld omdat:	80%

- de uitwerking van alle aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium in grote mate concreet, specifiek en realistisch is bevonden; en -de beantwoording een heel goed beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of -de aangeboden dienstverlening/werkwijze heel goed is onderbouwd. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 9.	
Goed: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit goed aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten, bijvoorbeeld omdat: -de uitwerking van de meeste aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium in grote mate concreet, specifiek en realistisch is bevonden waarbij de uitwerking van tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium in beperkte mate concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en/of -de beantwoording een goed beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of -de aangeboden dienstverlening/werkwijze goed is onderbouwd. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 8.	60%
Ruim voldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit ruim voldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten, bijvoorbeeld omdat: - de uitwerking van tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en/of -de beantwoording een ruim voldoende beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of -de aangeboden dienstverlening/werkwijze ruim voldoende onderbouwd is. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 7.	40%
Voldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit voldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten bijvoorbeeld omdat: - de uitwerking van meerdere aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en -de beantwoording een voldoende beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of -de aangeboden dienstverlening/werkwijze voldoende onderbouwd is. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 6.	20%
Onvoldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit onvoldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten bijvoorbeeld omdat: - de uitwerking van de meeste aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden waarbij tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium niet is uitgewerkt; en	0%

-de beantwoording een onvoldoende beeld/ een gebrekkig beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of -de aangeboden dienstverlening/werkwijze onvoldoende onderbouwd is. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 5.	
Slecht: Alle of de meeste van de elementen/aspecten van een sub-gunningscriterium zijn inhoudelijk niet, slecht of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of geen inzicht in de wijze van invulling. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 4 of lager.	0%

Het toegekende beoordelingscijfer wordt omgerekend naar het bijbehorend aantal punten via de navolgende formule:

Score SGK-1 = Som van (65 punten x de weging van onderdeel (a, b, c, d, e) x % van de maximaal te behalen punten bijhorende bij het toegekende beoordelingscijfer)

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Beoordeling van kwalitatieve sub-gunningscriterium 'SGK-2 Interview sleutelpersonen'

De scores per onderdeel (a, b, c, d) van het sub-gunningscriterium SGK-2 worden berekend aan de hand van een kwalitatieve scoretabel:

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
Uitstekend: Het interview toont zeer overtuigend aan dat de aangeboden sleutelpersoon/sleutelpersonen de opdracht en de inschrijving uitstekend begrijpt/begrijpen en tot in details doorgrond/doorgronden. Hij/Zij/Hen heeft/hebben aantoonbaar gemaakt dat hij/zij/hen uitstekend in staat is/zijn een adequate uitvoering aan de opdracht te kunnen geven. De beantwoording van de vragen is relevant en doeltreffend en toont overduidelijk aan dat hij/zij/hun zich binnen zijn/haar/hun rol zeer goed heeft/hebben ingeleefd in de kenmerken van de opdracht. Hij/zij/hen heeft/hebben een uitstekend beeld van zijn/haar/hun rol in de uitvoering van de opdracht en toont/tonen commitment en is/zijn zeer gemotiveerd. Ervaring en deskundigheid sluiten uitstekend aan op de opdracht. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 10 of 9.	100%
Goed: Het interview toont aan dat de aangeboden sleutelpersoon/sleutelpersonen de opdracht en de inschrijving goed begrijpt/begrijpen en doorgrondt/doorgronden. En/of hij/zij/hen is/zijn goed in staat om aan de opdracht een adequate uitvoering te kunnen geven. De beantwoording van de vragen is relevant en doeltreffend en toont aan dat hij/zij/hen zich binnen zijn/haar/hun rol goed heeft/hebben ingeleefd in de kenmerken van de opdracht.	75%

Hij/zij/hen heeft/hebben een goed beeld van zijn/haar/hen rol in de uitvoering van de opdracht en toont/tonen commitment en motivatie. Ervaring en deskundigheid sluiten goed aan op de opdracht. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 8 of 7.	
Voldoende: Het interview toont aan dat de aangeboden sleutelpersoon/sleutelpersonen de opdracht en de inschrijving voldoende begrijpt/begrijpen en doorgrondt/doorgronden. En/of hij/zij/hen in beperkte mate in staat is/zijn om aan de opdracht uitvoering te kunnen geven. De beantwoording van de vragen is op enkele punten niet geheel consistent en/of irrelevant en/of niet doeltreffend en/of -de beantwoording toont aan dat hij/zij/hen zich binnen zijn/haar/hun rol deels heeft/hebben ingeleefd in de kenmerken van de opdracht en/of -uitleg is niet op alle relevante thema's volledig helder en/of hij/zij/hen heeft/hebben een beperkt beeld van zijn/haar/hun rol in de uitvoering van de opdracht en/of toont/tonen beperkt commitment/motivatie. Ervaring en deskundigheid sluiten voldoende aan op de opdracht. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 5 of 6.	35%
Onvoldoende: Het interview toont aan dat de aangeboden sleutelpersoon/sleutelpersonen de opdracht en de inschrijving matig tot slecht doorgrondt/doorgronden en/of in zeer beperkte mate in staat is/zijn om een adequate uitvoering aan de opdracht te kunnen geven. De beantwoording van vragen -is niet of niet geheel consistent en/of de beantwoording is onvolledig, matig of niet relevant resp. doeltreffend en/of hij/zij/hen heeft/hebben zich binnen zijn/haar/hun rol onvoldoende ingeleefd in de kenmerken van de opdracht en/of hij/zij/hen heeft/hebben een onvoldoende beeld van zijn/haar/hun rol in de uitvoering van de opdracht en toont/tonen slechts deels commitment, nauwelijks tot geen motivatie. Ervaring en deskundigheid sluiten minimaal of slecht aan op de opdracht. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 4 of lager.	0%

Het toegekende beoordelingscijfer wordt omgerekend naar het bijbehorende aantal punten via de navolgende formule:

Score SGK-2 = Som van (35 punten x de weging van onderdeel (a, b, c, d) x % van de maximaal te behalen punten bijhorende bij het toegekende beoordelingscijfer)

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

~~4.3 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN~~

~~De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.~~

~~Dit houdt in:~~

- ~~• Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.~~
- ~~• De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.~~

5. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via e-mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze e-mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

De klachtafhandeling gebeurt onafhankelijk en objectief: dit betekent dat de personen die de klacht behandelen niet inhoudelijk betrokken zijn bij de betreffende aanbesteding.

6. BIJLAGEN

6.1 BEGRIPPENLIJST

In aanbestedingsstukken worden de navolgende begrippen - al dan niet geschreven met een hoofdletter - als volgt gedefinieerd:

aanbestedende dienst	De gemeente of gemeenschappelijke regeling.
aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onder-aanneming zal geven.
opdracht	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland
SaaS	Alle web-based onderdelen van de ICT-oplossing dienen zich in een webomgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox. De ICT-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc., enkel een plug-in voor integratie met kantoorautomatisering hierop uitgezonderd) en software, anders dan de standaardconfiguratie van de voorgenoemde webbrowsers. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen off-premise (SAAS) geleverd te worden.

Op deze aanbesteding zijn ook begrippen zoals genoemd in Artikel 1 'Definities' van de Conceptbouwteamovereenkomst van toepassing. Zie Bijlage C 'Conceptbouwteamovereenkomst'.

6.2 SEPARATE BIJLAGEN

Bijlage A	Algemene verklaring
Bijlage B	Referentieopdracht verklaring
Bijlage C	Conceptbouwteamovereenkomst inclusief Bijlage 4 'VNG-model-algemene-inkoopvoorwaarden-DRV'
Bijlage D	Aansluiten Informatieveiligheid en privacy V3
Bijlage E	Uitvoeringsregels Social Return On Investment DRV
Bijlage F	Conceptverwerkersovereenkomst
Bijlage G1	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023
Bijlage G2	Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen_2024