



Beschrijvend document

Servicedesk

DCMR Milieudienst Rijnmond

Inhoudsopgave

1	DCMR Milieudienst Rijnmond	7
2	Doel aanbesteding & leeswijzer	8
2.1	Doel van deze aanbesteding	8
2.2	Leeswijzer	8
3	Aanbesteding	9
3.1	Motivering aanbestedingsprocedure	9
3.1.1	Aanbestedingsprocedure	9
3.1.2	Clustering / perceelindeling	9
3.1.3	Gunningscriterium	9
3.2	Digitaal aanbesteden via TenderNed	9
3.3	Contact	10
3.4	Planning	10
4	Opdrachtomschrijving	11
4.1	Aanleiding van de aanbesteding	11
4.2	Omschrijving van de opdracht	11
4.3	Verwachte opdrachtwaarde	13
4.4	Buiten scope	13
4.5	Overeenkomst	13
5	Voorschriften en procedurele aspecten	14
5.1	Algemene voorschriften	14
5.2	Voorschriften voor het stellen van vragen	15
5.3	Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	15
5.4	Inschrijven als Samenwerkingsverband	16
5.5	Het doen van een beroep op een Derde	17
6	Toetsing van de Inschrijvingen	18
6.1	Toetsen of is voldaan aan de Inschrijfvoorwaarden	18
6.2	Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	18
6.3	Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	19
6.3.1	Financieel-economische draagkracht	19
6.3.2	Technische en beroepsbekwaamheid	20
7	Beoordeling van de inschrijvingen	22
7.1	Gunningscriterium en rangschikking van Inschrijvingen	22
7.2	Uitwerking gunningscriterium Kwaliteit	22

7.2.1	G1 – Toelichting implementatie dienstverlening	22
7.2.2	G2 – Toelichting bedrijfsvoering.....	23
7.2.3	G2 – Toelichting gebruikerstevredenheid	24
7.2.4	Uitwerking P1 – Jaarlijkse tarief ICT servicedesk	25
7.2.5	Uitwerking P2 – Additionele extra inzet personeel.....	26
8	Checklist.....	29

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Opdrachtgever

Opdrachtgever in het kader van deze Europese aanbesteding is DCMR Milieudienst Rijnmond.

Aanbestedingswet

Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent Aanbestedingen, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

Beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)

Het gunningscriterium in deze aanbesteding.

Beschrijvend document

Dit beschrijvend document waarin de voorwaarden en procedures zijn beschreven voor het indienen van een Inschrijving.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij dit Beschrijvend document.

Derde

Derde ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van een deel van de Overeenkomst.

Diensten

De diensten die de Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst uitvoert.

Inschrijver

Partij die een Inschrijving indient op deze Europese openbare aanbesteding. Het kan een onderneming betreffen die zelfstandig inschrijft, of een combinatie van ondernemingen die meedingen als Samenwerkingsverband. Een Inschrijver (zelfstandig of als Samenwerkingsverband) kan een beroep doen op een Derde.

Inschrijving

Offerte die Inschrijver naar aanleiding van deze Europese openbare aanbesteding heeft ingediend. Na gunning van de Overeenkomst wordt de winnende inschrijver Opdrachtnemer.

Leveringen

De te leveren producten die de Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst levert.

Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van Opdrachtgever op door Inschrijvers tijdig en conform de beschreven procedure gestelde vragen en ingediende tekstvoorstellen, naar aanleiding van dit Beschrijvend document en Bijlagen. De Nota van inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van dit Beschrijvend document waarbij het gestelde in de recentste Nota van inlichtingen prevaleert.

Offerte

Inschrijving op deze Europese aanbesteding.

Opdrachtgever

Opdrachtgever.

Opdrachtnemer

De winnende Inschrijver met wie Opdrachtgever een Overeenkomst heeft gesloten.

Programma van eisen

De eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen. De eisen zoals opgenomen in het Programma van eisen hebben betrekking op de uitvoering van de Overeenkomst en kwalificeren als contracteisen.

UEA

Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Samenwerkingsverband

Combinatie van ondernemingen, waarbij alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijkheid zijn in het nakomen van de Overeenkomst.

Melding

Alle vragen en problemen van gebruikers die via de benoemde kanalen bij de ICT Servicedesk binnenkomen. Dit kan een storingen betreffen, ondersteuning met betrekking tot het gebruik van ICT-middelen, het doen van een verzoek tot wijziging in de dienstverlening of informatie over (veranderingen in) de ICT-dienstverlening.

ITSM-tool

De huidige ITSM- of ESM-tooling is Planon, Planon wordt zowel voor de IT-meldingen gebruikt, alsook voor facilitaire meldingen. In praktijk werkt Planon zoals ingericht niet optimaal. DCMR is dan ook bezig met een marktverkenning voor een nieuw ESM-systeem, dat meer passend is voor de behoefte van DCMR.

Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure met betrekking tot de ICT Servicedesk. Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met een gekwalificeerde leverancier die verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de eerstelijns support binnen DCMR.

Dit Beschrijvend Document bevat een gedetailleerde uitwerking van de diensten die binnen de opdracht geleverd dienen te worden. Het document maakt integraal deel uit van de aanbestedingsstukken en dient als leidraad voor inschrijvers. Na gunning maakt dit Beschrijvend Document, samen met de winnende inschrijving, onderdeel uit van de overeenkomst tussen DCMR en de geselecteerde opdrachtnemer.

Bijlagen

Verschillende (separaat bijgevoegde) Bijlagen maken onderdeel uit van dit Beschrijvend document. Deze zijn in TenderNed geüpload bij de aanbestedingsdocumenten. Het betreft:

- Bijlage 1 – Programma van Eisen
- Bijlage 2 – Concept Overeenkomst
- Bijlage 3 – ARVODI 2025
- Bijlage 4 – Rekenschema
- Bijlage 5 – Klachtenregeling DCMR
- Bijlage 6 – Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 7 – Concept Service Level Agreement (SLA)

De volgende Formats zijn eveneens bijgevoegd. Deze formats dienen door Inschrijver te worden ingevuld en bij de Inschrijving te worden geüpload:

- Standaardformulier A – Uniform Europees aanbestedingsdocument
- Standaardformulier B – Format kerncompetenties
- Standaardformulier C – Prijzenblad

1 DCMR Milieudienst Rijnmond

DCMR Milieudienst Rijnmond is de gezamenlijke omgevingsdienst van de provincie Zuid-Holland en dertien gemeenten in de regio Rijnmond. DCMR heeft als doel een gezonde, veilige en duurzame leefomgeving te waarborgen voor de 1,2 miljoen inwoners in de Rijnmondregio. DCMR verleent milieuvergunningen aan bedrijven en controleert de naleving van milieuwet- en regelgeving. Daarnaast geeft DCMR advies aan overheden over ruimtelijke plannen, met als oogpunt het toekomstbestendig gebruik van de fysieke leefomgeving te bevorderen.

Missie

De missie van DCMR is het bevorderen van een gezonde, veilige en duurzame leefomgeving door het reguleren van bedrijvigheid in de regio. DCMR ziet toe op de veiligheid bij bedrijven, monitort de milieukwaliteit, levert en analyseert data, en geeft advies met het doel een veerkrachtig en toekomstbestendig gebruik van de leefomgeving te waarborgen.

Visie

Als omgevingsdienst van de provincie Zuid-Holland en de Rijnmondgemeenten voert DCMR ook taken uit in Zeeland, met speciale aandacht voor de grote risicobedrijven. DCMR werkt samen met andere inspectiediensten in Nederland om milieukwaliteit te waarborgen. DCMR streeft ernaar een deskundige organisatie te zijn, waarin professionals verantwoordelijkheid nemen voor hun werk en hun ontwikkeling. DCMR helpt opdrachtgevers hun ambities te realiseren, met oog voor verbinding met de omgeving. Innovatie en technologie spelen een belangrijke rol bij het efficiënt en effectief uitvoeren van de werkzaamheden.

Focus en taken

DCMR richt zich op het realiseren van de gezamenlijke ambities van de provincie en gemeenten. De kerntaken van DCMR zijn het verlenen van vergunningen aan bedrijven, het toezicht op de naleving van milieuregels, en het handhaven bij overtredingen. DCMR heeft ook een adviserende rol op thema's zoals bodembescherming, geluidshinder, luchtkwaliteit en veiligheid. Daarnaast adviseert DCMR over ruimtelijke plannen en levert een bijdrage aan maatschappelijke opgaven zoals de circulaire economie en de energietransitie.

Seveso-bedrijven

DCMR heeft speciale aandacht voor de meest risicovolle bedrijven, de zogenoemde Seveso-bedrijven, zoals raffinaderijen en chemiebedrijven die werken met gevaarlijke stoffen. Nederland telt ongeveer 400 Seveso-bedrijven, waarvan 140 onder het toezicht van DCMR vallen in de provincies Zuid-Holland en Zeeland. DCMR is verantwoordelijk voor de vergunningverlening, het toezicht en de handhaving bij deze bedrijven, waarbij strikte veiligheidsvoorschriften gelden om risico's voor mens en milieu te beperken.

Uitdagingen en kansen in de Rijnmondregio

De Rijnmondregio kenmerkt zich door een hoge concentratie van zowel inwoners als industrie, wat voor druk op het milieu zorgt. DCMR werkt samen met de gemeenten en de provincie Zuid-Holland om de balans te bewaken tussen economische ontwikkeling en leefbaarheid en veiligheid. De regio is niet alleen een economische topregio, maar streeft er ook naar koploper te zijn op het gebied van duurzaamheid.

DCMR werd vijftig jaar geleden opgericht als samenwerkingsverband van de Rijnmondgemeenten en de provincie Zuid-Holland, en speelt sindsdien een sleutelrol in de bescherming en verbetering van de leefomgeving in de regio.

Omschrijving Opdrachtgever in relatie tot opdracht

DCMR Milieudienst Rijnmond heeft zo'n 800-900 interne medewerkers die zich dagelijks inzetten om hoogwaardige milieu- en leefomgevingstaken binnen ons werkgebied uit te voeren. Deze gebruikers dienen efficiënt en professioneel ondersteund te worden bij hun dagelijkse werkzaamheden, met name op het gebied van ICT-dienstverlening.

DCMR is een niet-winstbeogende entiteit (gemeenschappelijke regeling) en wordt primair gefinancierd door de bijdragen van de aangesloten overheidsorganen, zoals de provincie Zuid-Holland, de gemeenten in het Rijnmondgebied en gemeente Goeree-Overflakkee en provincie Zeeland. De organisatie streeft naar transparantie, rechtmatigheid en doelmatigheid in al haar activiteiten en processen.

De aanbesteding van de ICT Servicedesk is bedoeld om een partner te selecteren die in staat is om hoogwaardige ondersteuning te bieden aan de gebruikers van DCMR. Hierbij ligt de nadruk op gebruikerstevredenheid, procesverbetering en een strategische samenwerkingsmodel dat bijdraagt aan de continuïteit van de dienstverlening.

2 Doel aanbesteding & leeswijzer

2.1 Doel van deze aanbesteding

Deze aanbesteding heeft tot doel een Opdrachtnemer te selecteren die de komende jaren verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de ICT Servicedesk binnen DCMR. De afdeling Automatisering streeft naar een continuïteit in de operationele beschikbaarheid en een optimaal gebruik van de informatiesystemen. De Opdrachtnemer dient hieraan bij te dragen door een hoogwaardig serviceniveau te garanderen.

Binnen DCMR is een centraal meldpunt ingericht voor het registreren van storingen en het beantwoorden van vragen met betrekking tot de bediening van informatiesystemen. Alle meldingen worden via dit meldpunt doorgezet naar de relevante behandelteams, waaronder de ICT Servicedesk. Daarnaast is de ICT Servicedesk rechtstreeks bereikbaar via e-mail en telefoon tijdens kantooruren en is er een fysieke balie waar medewerkers terechtkunnen met ICT-gerelateerde vragen en problemen.

Van de ICT Servicedesk wordt verwacht dat het merendeel van de vragen en incidenten zelfstandig wordt afgehandeld. Waar nodig dienen complexe vraagstukken of storingen te worden geëscaleerd naar de juiste gespecialiseerde afdelingen. De ICT Servicedesk vormt hiermee een essentiële schakel in het realiseren van de doelstellingen van de afdeling Automatisering.

2.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de te doorlopen aanbestedingsprocedure, inclusief de motivering, gunningssystematiek en wijze van indienen. Hoofdstuk 4 omvat de opdrachtomschrijving, inclusief scope, geraamde opdrachtwaarde en looptijd. In hoofdstuk 5 worden de procedurele voorschriften toegelicht, waaronder het stellen van vragen en het indienen van een inschrijving. De eisen en criteria waaraan inschrijvingen worden getoetst, zijn opgenomen in hoofdstuk 6. Tot slot zijn in hoofdstuk 7 de gunningscriteria opgenomen.

3 Aanbesteding

Deze Aanbestedingsleidraad heeft betrekking op de Europese openbare aanbesteding – ICT Servicedesk.

Op deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing: 72000000-5 – ‘Advies, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning’.

Deze aanbesteding heeft tot doel het sluiten van één Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het leveren van de ICT servicedeskdiensten binnen DCMR.

In deze Aanbestedingsleidraad wordt toegelicht welke producten en diensten er binnen de Overeenkomst vallen. Daarnaast worden de aanbestedingsprocedure, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van partijen en de wijze van beoordelen beschreven. Door het indienen van een Inschrijving van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van alle door Opdrachtgever opgestelde documenten in het kader van deze Europese aanbesteding.

De aankondiging van deze opdracht is eerst geplaatst op het platform van TenderNed en vervolgens gepubliceerd in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (TED).

3.1 Motivering aanbestedingsprocedure

3.1.1 Aanbestedingsprocedure

Deze Europese aanbesteding vindt plaats volgens de openbare procedure. Dit betekent dat alle gegadigden die voldoen aan de in het Beschrijvend document gestelde eisen een Inschrijving kunnen indienen. Zelfstandig als Samenwerkingsverband of met een beroep op een Derde. De keuze voor de Europese openbare procedure is gebaseerd op:

- **Omvang van de opdracht:** Aangezien de geraamde waarde van de af te sluiten Overeenkomst de grens van €221.000 excl. BTW overschrijdt, is DCMR verplicht de opdracht Europees aan te besteden. De hier aanbestede Overeenkomst valt in de categorie ‘diensten’ van de Aanbestedingswet 2012. Meer in het bijzonder is sprake van de dienst ‘Advies, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning’, CPV-code 72000000-5.
- **Beperking van administratieve lasten:** Het indienen van een Inschrijving vergt in onderhavig geval een relatief beperkte inspanning. Een niet-openbare procedure zou een grotere administratieve belasting inhouden voor Inschrijver en DCMR.
- **Aantal potentiële Inschrijvers:** De markt met potentiële Opdrachtnemers die de gevraagde dienstverlening kunnen leveren is groot in omvang.

3.1.2 Clustering / perceelindeling

De opdracht leent zich er niet voor om gesplitst te worden in Percelen.

Reden hiervoor is dat de dienstverlening samenhangend is en veelal verenigd in dezelfde soort marktpartijen waardoor dezelfde soort marktpartijen in aanmerking komen voor de opdracht. Opdelen in percelen zou niet doelmatig of logisch zijn. Een verdeling in percelen maakt de opdracht niet laagdrempeliger voor partijen om mee te dingen. Tevens kan het hanteren van meerdere percelen een negatief effect hebben op de administratieve lasten en efficiënte communicatie voor DCMR na afsluiten van de Overeenkomst.

3.1.3 Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het gunningscriterium Beste prijs-kwaliteitverhouding (afgekort BPKV). De Inschrijvingen worden zowel beoordeeld op de kwaliteit als op prijs. De gunningsmethodiek en –procedure staan beschreven in Hoofdstuk 7 van deze Aanbestedingsleidraad.

3.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

Alle communicatie verloopt via de elektronische weg met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform van TenderNed. Om die reden:

- Is het aanbestedingsdocument en de bijbehorende bijlagen beschikbaar via TenderNed en via Tenders Electronic Daily (TED);
- Kunnen verzoeken om inlichtingen uitsluitend ingediend worden via de berichtenmodule van TenderNed;
- Zullen telefonische vragen niet worden beantwoord;
- Dienen inschrijvingen via TenderNed ingediend te worden; en
- Zal correspondentie ten aanzien van de gunning van de opdracht via TenderNed plaatsvinden.

3.3 Contact

Alle vragen en correspondentie zullen tot het moment van definitieve gunning via de contactpersoon van deze aanbesteding verlopen. De contactpersoon bij deze aanbesteding is Pascal van Dam.

De contactpersoon is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed.

3.4 Planning

Opdrachtgever streeft ernaar de volgende planning te realiseren. De planning zal uitsluitend gewijzigd worden door middel van een Nota van inlichtingen.

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure	
Activiteit	Datum
Publiceren aankondiging op TenderNed	Vrijdag 6 juni 2025
Sluitingsdatum indienen vragen (Nvl 1)	Dinsdag 17 juni 2025 uiterlijk 12:00
Publicatie Nota van inlichtingen 1	Dinsdag 24 juni 2025
Sluitingsdatum indienen vragen (Nvl 2)	Dinsdag 1 juli 2025 uiterlijk 12:00 Dinsdag 8 juli 2025 uiterlijk 12:00
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	Dinsdag 8 juli 2025 Dinsdag 15 juli 2025
Sluitingsdatum indienen Inschrijving	Maandag 28 juli uiterlijk 14:00 Dinsdag 5 augustus uiterlijk 14:00
Communiceren voorlopige gunningsbeslissing	Donderdag 14 augustus 2025 Donderdag 28 augustus 2025
Bezwaartermijn	Vrijdag 15 augustus t/m woensdag 3 september 2025 (laatste dag) Vrijdag 29 augustus 2025 t/m woensdag 17 september 2025 (laatste dag)
Definitieve gunning	Donderdag 4 september 2025 Donderdag 18 september 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	Woensdag 1 oktober 2025

Opdrachtgever is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen, met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen. Als een wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst daartoe worden *aangepast*.

4 Opdrachtomschrijving

Dit hoofdstuk gaat in op de aard, en omvang van de opdracht. Om tot een passende Inschrijving te komen, is het van belang dat Inschrijver zich een goed beeld vormt van de opdracht.

4.1 Aanleiding van de aanbesteding

DCMR streeft naar maximale efficiëntie, kwaliteitsborging en continuïteit in de ondersteuning van haar medewerkers en gebruikers op het gebied van ICT-dienstverlening. Hiervoor wenst DCMR één Opdrachtnemer te contracteren die DCMR kan ontzorgen bij het beheren en uitvoeren van de taken van de ICT servicedesk vanaf 1 oktober 2025*.

Daarnaast zoekt DCMR een Opdrachtnemer die proactief verbeteringen aandraagt en flexibel kan inspelen op aanvullende behoeften, zoals piekbelasting of incidentele ondersteuning buiten reguliere werk - /kantoor tijden.

De huidige overeenkomst met NTNT Rotterdam loopt uiterlijk op 31 december 2025 af. NTNT Rotterdam zal tot die tijd verantwoordelijk blijven voor de uitvoering van de werkzaamheden omtrent de servicedesk binnen DCMR. Doordat de huidige overeenkomst afloopt zal er, gezien de opdrachtwaarde, een Europese aanbesteding doorlopen worden.

De periode van 1 oktober 2025 (ingangsdatum van de nieuw te sluiten overeenkomst) tot en met 31 december 2025 (einddatum van de huidige overeenkomst) als implementatieperiode. Gedurende deze periode dient Opdrachtnemer de dienstverlening stapsgewijs en in afstemming met DCMR over te nemen, zodat de continuïteit van de servicedeskdiensten volledig is geborgd per 1 januari 2026.

4.2 Omschrijving van de opdracht

DCMR Milieudienst Rijnmond wenst middels deze Europese aanbesteding de opdracht 'ICT Servicedesk' in de markt te zetten. Met deze aanbesteding beoogt DCMR een samenwerking aan te gaan met een leverancier die **op locatie** bij DCMR een pool van ten minste drie (3) servicedeskmedewerkers inzet voor het uitvoeren van de eerstelijns werkzaamheden. Deze medewerkers leveren zowel ondersteuning bij de dagelijkse ICT-dienstverlening als eventuele installaties en levering klein materiaal vanuit de locatie van DCMR.

DCMR wil met deze opdracht nadrukkelijk een skilled servicedesk realiseren. Dit betekent dat de ingezette servicedeskmedewerkers niet enkel meldingen registreren en doorzetten, maar ook zelfstandig in staat zijn om incidenten te analyseren, op te lossen en correct te documenteren – binnen de kaders van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat minimaal 70% van de binnenkomende meldingen door de servicedesk zelfstandig wordt afgehandeld, zonder tussenkomst van tweede- of derdelijns ondersteuning (First Call Resolution).

Tijdens de uitvoering bedient de opdrachtnemer circa 800–900 medewerkers. De dienstverlening dient efficiënt, professioneel en klantgericht te zijn, met procesoptimalisatie en gebruikersgerichtheid als uitgangspunt. Daarnaast wordt verwacht dat de opdrachtnemer proactief bijdraagt aan structurele verbeteringen en actief samenwerkt met interne DCMR-teams bij tweedelijns- en derdelijnsvraagstukken.

Flexibiliteit is een belangrijke randvoorwaarde: de opdrachtnemer moet in staat zijn om op te schalen bij piekbelasting, zie 'additionele dienstverlening' op de volgende pagina.

Onder Servicedesk wordt verstaan het uitvoeren van eerstelijns dienstverlening voor en op locatie van DCMR, zoals gespecificeerd in het Programma van Eisen (Bijlage 1).

Onderstaand wordt de dienstverlening nader toegelicht:

Centraal meldpunt voor ontvangst van meldingen (op locatie)

Meldingen worden rechtstreeks bij de servicedesk ingediend en geregistreerd in het ITSM-systeem. Na ontvangst van de melding neemt een medewerker van de servicedesk binnen 15 minuten contact op met de melder/gebruiker om aanvullende informatie te verkrijgen over de vraag, klacht of het probleem. Klachten en/of het melden van overige zaken kunnen op locatie worden gemeld of direct gecommuniceerd per mail aan de servicedesk.

Het beantwoorden van gebruikersvragen

Het beantwoorden van functionele gebruikersvragen die door gebruikers worden gesteld en betrekking hebben op het gebruik van de aanwezige soft- of hardware en overige zaken die zijn opgenomen in het Programma van Eisen (Bijlage 1).

Ondersteuning bij werkplekbeheer

In samenwerking met de tweedelijns systeembeheerders participeert de servicedesk (opdrachtnemer) in het dagelijks onderhoud en beheer van de werkplekomgeving. Dit omvat onder andere het bieden van ondersteuning bij installaties, het uitvoeren van basale beheerhandelingen op werkplekken en het begeleiden van gebruikers bij de ingebruikname en of verstoringen van ICT-middelen. Van de servicedeskmedewerkers wordt verwacht dat zij hierin zelfstandig kunnen opereren binnen de gestelde kaders en proactief knelpunten signaleren ten aanzien van de staat en het gebruik van de werkplekken.

Eerstelijns ondersteuning

Het bieden van eerstelijns ondersteuning bij ICT-incidenten, waarbij meldingen worden geanalyseerd, geregistreerd in het ITSM-systeem en waar mogelijk volgens (de bestaande) oplossingsrichtingen worden afgehandeld. Daarnaast wordt proactief gerapporteerd over terugkerende problemen, zodat deze in samenwerking met functioneel beheer effectief kunnen worden opgelost.

Samenwerking met interne oplosgroepen

Het routeren van incidentmeldingen die niet door de servicedesk kunnen worden opgelost, inclusief het doorzetten van meldingen naar de juiste oplosgroepen (tweede of derdelijns ondersteuning) en het bewaken van de voortgang. Dit omvat ook communicatie met de gebruiker, het bijwerken van de registratie in het ITSM-systeem, het escaleren van kritieke situaties en het administratief afsluiten van meldingen na controle van de resultaten.

Voorraadbeheer

Het beheren en monitoren van de voorraad van IT-apparatuur en andere benodigde middelen. Dit omvat het actueel houden van voorraadstanden in het ITSM-systeem, het signaleren van tekorten, en het coördineren van de uitgifte en inname van apparatuur bij gebruikers. De servicedesk rapporteert periodiek over de voorraadstatus om proactief te kunnen inspelen op organisatorische behoeften. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat het voorraadbeheer wordt uitgevoerd op basis van het principe van 'good housekeeping'. Dit betekent dat registratie, administratie, opslag, uitgifte en retourverwerking zorgvuldig, ordelijk en hygiënisch verlopen. Apparatuur wordt overzichtelijk opgeslagen, werkruimtes blijven schoon en opgeruimd en gebruiksvoorwerpen worden netjes beheerd.

Rapportage

Het rapporteren van het aantal en de status van calls aan DCMR. De rapportage wordt periodiek verstrekt aan de coördinator van de afdeling Automatisering en is onderverdeeld naar de aard van de meldingen. Daarbij wordt specifiek gerapporteerd over de voortgang en resultaten van de werkzaamheden met betrekking tot incidenten, meldingen en gebruiksvragen, inclusief aantallen, doorlooptijden, bijzonderheden en aandachtspunten.

Overige werkzaamheden:

Administreren van autorisatie- en hardwareverzoeken

Het administreren van verzoeken met betrekking tot gebruikersautorisaties en hardware, inclusief het opvolgen van aanvragen en het bewaken van de voortgang.

Ondersteunen bij audiovisuele apparatuur

Het bieden van ondersteuning bij de installatie, het gebruik en het oplossen van problemen met audiovisuele apparatuur, zoals projectoren, schermen en vergaderruimtesystemen.

Interne verhuizingen

Het coördineren en het ondersteunen van interne verhuizingen.

Bijhouden van de CMDB (Configuration Management Database)

Het actueel houden van de configuratiegegevens van systemen en apparatuur in de CMDB, inclusief het vastleggen van wijzigingen en controleren op consistentie en nauwkeurigheid.

Afhandelen van overige supportvragen

Het behandelen en oplossen van diverse overige vragen en verzoeken van gebruikers die niet direct onder één van de bovengenoemde criteria vallen.

Additionele dienstverlening

Additionele diensten kan op afroep door de Opdrachtgever worden afgenomen. Deze aanvullende inzet richt zich specifiek op het opvangen van piekbelasting binnen de organisatie door een (tijdelijke) uitbreiding binnen de vaste formatie van de ICT Servicedesk. Voor additionele diensten zal een nadere opdracht worden afgesloten tegen de uurtarieven, zoals zijn uitgevraagd in paragraaf 7.2.5.

Een voorbeeld van een situatie waarin piekbelasting kan optreden, is bij ingebruikname van nieuwe hard- of software binnen DCMR. Dit kan leiden tot een verhoogde vraag naar ondersteuning bij installatie,

configuratie of gebruikersinstructies. De Opdrachtnemer wordt geacht flexibel in te spelen op dergelijke situaties door tijdelijke extra capaciteit beschikbaar te stellen om de continuïteit van de interne bedrijfsprocessen te waarborgen.

Voor alle additionele diensten geldt dat een afzonderlijke offerte wordt aangevraagd. Voor alle additionele diensten wordt vooraf overleg gevoerd met de Opdrachtnemer om de benodigde inzet en voorwaarden vast te stellen. Slechts onvoorziene omstandigheden kunnen voor deze opdrachten leiden tot meerwerk. Dit meerwerk moet in voorkomend geval vooraf worden afgestemd met de DCMR. DCMR behoudt zich het recht voor additionele opdrachten ook aan andere marktpartijen dan de gecontracteerde partij te verstrekken.

Zie verder ook de eisen in het Bijlage 1 - Programma van eisen.

4.3 Verwachte opdrachtwaarde

Op basis van een schatting gebaseerd op de huidige afname, rekening houdend met de ontwikkelingen die de Afdeling Automatisering nu verwacht en die de afname in de komende jaren zouden kunnen beïnvloeden, verwacht DCMR dat de waarde van de opdracht circa €2.500.000,- exclusief btw zal zijn, gerekend over de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen. Budgettaire, bestuurlijke en/of organisatorische ontwikkelingen binnen DCMR kunnen echter van invloed zijn op de (omvang van de) opdracht. De daadwerkelijke opdrachtwaarde kan daardoor afwijken.

4.4 Buiten scope

Buiten de scope van deze Overeenkomst valt:

- **Levering van een IT-service management-tool (ITSM)** - DCMR gebruikt een ITSM-tool voor incidentbeheer, de levering, implementatie en beheer van deze toepassing behoort niet tot de scope van deze opdracht. Indien DCMR gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit over te stappen op een andere ITSM-tool, verwacht Opdrachtgever dat de nieuwe te contracteren Opdrachtnemer zich tijdig en proactief aansluit bij de benodigde gebruikstrainingen en instructies, zodat de dienstverlening onverminderd doorgang kan vinden;
- **Netwerkbeheer** - Het beheer van het netwerk, inclusief bekabeling en actieve componenten, is uitbesteed en valt niet binnen de scope van deze opdracht;
- **24/7 ondersteuning** - Het verplicht opzetten van ondersteuning buiten de reguliere kantoortijden van de ICT servicedesk behoort niet tot de scope van de opdracht. Bij onvoorziene omstandigheden wenst DCMR wel de mogelijkheid te behouden om een verhoogd beroep te doen op extra assistentie van de ICT servicedesk;
- **Tweede- en derdelijns ondersteuning** – De servicedesk draagt meldingen die buiten de eerstelijns scope vallen over aan de tweedelijns of derdelijns oplosgroepen. Deze werkzaamheden maken geen deel uit van de scope van deze opdracht;
- **Bestellingen plaatsen** – Het plaatsen van bestellingen valt buiten de scope van de opdracht. De ICT servicedesk is verantwoordelijk voor het signaleren van tekorten, zodat benodigde middelen tijdig kunnen worden aangeschaft.

4.5 Overeenkomst

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 01-10-2025. De initiële einddatum van de Overeenkomst is 30-09-2027. Na initiële einddatum heeft DCMR twee (2) keer de mogelijkheid te verlengen voor een periode van één (1) jaar, (dus 2j + 1j + 1j). De Overeenkomst eindigt uiterlijk op 30-09-2029.

De te sluiten Overeenkomst wordt gebaseerd op de contractvoorwaarden die zijn opgenomen in **Bijlage 2 – Concept Overeenkomst**.

De beslissing tot het al dan niet verlengen van de Overeenkomst ligt uitsluitend bij de DCMR en zal uiterlijk 6 maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan de Opdrachtnemer worden medegedeeld. Redenen waarom DCMR zou kunnen besluiten de overeenkomst niet te verlengen kunnen o.a. verband houden met eventuele organisatieveranderingen, slechte prestaties van Opdrachtnemer of bij het benaderen/bereiken van de maximale waarde van de Overeenkomst.

5 Voorschriften en procedurele aspecten

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten en voorschriften toegelicht. Inschrijvingen moeten hieraan voldoen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met onderstaande voorwaarden.

5.1 Algemene voorschriften

1. Inschrijver is gehouden de door de DCMR verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Inschrijver zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem eventueel in te schakelen derden.
2. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de DCMR.
3. De DCMR heeft de intentie de gehele aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces tijdelijk of volledig stop te zetten, dan hebben Inschrijvers die meedingen geen recht op een vergoeding. De DCMR is niet verplicht om te gunnen. Onder omstandigheden kan echter een uitzondering worden gemaakt op het voorgaande uitgangspunt dat geen kosten worden vergoed, met inachtneming van Voorschrift 3.8 B Gids Proportionaliteit en de toelichting daarbij.
4. Het is niet toegestaan personen uit de organisatie van DCMR in verband met deze aanbesteding te benaderen.
5. Alle communicatie rond deze aanbesteding verloopt uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
6. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht.
7. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen vinden in de Nederlandse taal plaats en worden na afloop niet aan de aanbieder geretourneerd. Alle werkzaamheden en correspondentie die in het kader van de Overeenkomst plaatsvinden zullen eveneens in de Nederlandse taal plaatsvinden.
8. Het verstrekken van onjuiste gegevens zal te allen tijde tijdens het aanbestedingsproces tot uitsluiting leiden en kan ook na contractering tot ontbinding van de Overeenkomst leiden.
9. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan DCMR uitleg opvragen bij de Inschrijver. Deze uitleg dient digitaal te worden verstrekt en zal deel uitmaken van de Inschrijving. De uitleg mag niet leiden tot wijziging van de Inschrijving.
10. Inzake de beoordeling van de Inschrijvingen zal DCMR de Inschrijvers via de gunningsbeslissing achteraf individueel informeren.
11. De gunningsbeslissing wordt via TenderNed aan alle Inschrijvers bekend gemaakt. Tot de in de gunningsbeslissing genoemde datum, is Inschrijver in de gelegenheid om hiertegen gemotiveerd bezwaar te maken. Bezwaar kan worden gemaakt door tijdig een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het arrondissement waar DCMR is gevestigd. Dit dient schriftelijk mede te worden gedeeld aan DCMR onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen.
12. Indien niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen belanghebbenden geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de gunningsbeslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. DCMR is na het verstrijken van de opschortende termijn vrij om gevolg te geven aan het voornemen tot gunnen. Deze bezwaartermijn betreft een vervaltermijn.
13. De Aanbestedingswet voorziet in een klachtenprocedure die een snelle, laagdrempelige en informele afhandeling van klachten beoogt. De klachtenregeling van DCMR is als Bijlage 5 – Klachtenregeling toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.
14. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening door DCMR en Opdrachtnemer.
15. De Aanbestedingsleidraad met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke fouten of omissies in de Aanbestedingsleidraad en de bijbehorende Bijlagen, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, is de Inschrijver gehouden DCMR proactief te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Indien Inschrijver verzuimt te waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in het

aanbestedingsdocument en de bijbehorende Bijlagen dan wel om opheldering te vragen, loopt Inschrijver het risico zijn rechten te verwerken.

5.2 Voorschriften voor het stellen van vragen

DCMR nodigt Inschrijvers uit vragen te stellen. Hierbij dienen de volgende voorschriften in acht te worden genomen:

- Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment en uitsluitend via TenderNed, vragen indienen naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad incl. Bijlagen.
- Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben ondernemers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming.
- Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van DCMR daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van DCMR niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
- Nota's van inlichtingen worden via TenderNed openbaar gemaakt.

5.3 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

Voor het indienen van een Inschrijving gelden op straffe van uitsluiting de volgende voorschriften:

1. Door het indienen van een Inschrijving verklaart u zich akkoord met de voorwaarden van deze aanbesteding.
2. Door het indienen van de Inschrijving verklaart u zich akkoord met het Beschrijvend document en alle door Opdrachtgever bijgevoegde Bijlagen, zoals het Programma van Eisen (Bijlage 1), het Concept Overeenkomst (Bijlage 2) en de ARVODI 2025 (Bijlage 3).
3. De Inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving van tenminste negentig dagen. Binnen die termijn is een Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. Voorts dient de Inschrijver zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding welke plaats heeft binnen het kader of naar aanleiding van onderhavige aanbesteding.
4. Varianten worden niet geaccepteerd.
5. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd. De complete Inschrijving dient vóór de in de planning genoemde sluitingsdatum en tijd digitaal te worden ingediend. De sluitingstermijn is fataal. Na de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Inschrijver.
6. Indien de Inschrijving niet compleet is, zal hij niet in behandeling kunnen worden genomen. Alle stukken, informatie, toelichtingen e.d. dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de aanbestedingsdocumenten. Mits van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats / invulformulieren zoals die bij de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.
7. Inschrijvers dienen het UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De ondertekening van het UEA wordt beschouwd als rechtsgeldige ondertekening van de complete Inschrijving en volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van al de voorwaarden als gesteld door DCMR.
8. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient de Inschrijver op eerste verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een holdingmaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.
9. Suggesties ten aanzien van de contractuele voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan conform de wijze waarop vragen kunnen worden gesteld en tot het moment als beschreven in paragraaf 3.2 en tot het moment als gesteld in de planning. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de inkoopvoorwaarden definitief.
10. Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop

door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver.

11. Een Derde mag niet als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk optreden.
12. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.
13. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mogen noch Combinaties noch hoofd/onderaannemer constructies worden gevormd, zonder toestemming vooraf van DCMR.
14. Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van DCMR kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van DCMR niet kan worden aangetoond leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

5.4 Inschrijven als Samenwerkingsverband

Een Samenwerkingsverband van ondernemingen (Combinatie) kan inschrijven als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande bepalingen.

1. Alle deelnemers in het Samenwerkingsverband (ook wel combinanten genoemd) dienen individueel een zelfstandig UEA in te vullen en bij de Inschrijving te voegen.
2. Alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA aan te geven:
 - i. de namen van de overige deelnemers aan het Samenwerkingsverband,
 - ii. de eigen rol en
 - iii. welke Inschrijver de leiding van het Samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband jegens DCMR, althans DCMR, zal optreden. De penvoerder is dus de deelnemer aan het Samenwerkingsverband die door elke andere deelnemer adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast dient de verdeling van de werkzaamheden te worden beschreven.
3. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart elk der combinanten individueel tevens dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst.
4. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door een of meerdere natuurlijke personen namens de onderneming dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Dit uittreksel dient Inschrijver bij zijn Inschrijving te overleggen. Dit uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien Inschrijver als combinant deel uitmaakt van een holdingmaatschappij, dan kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat het UEA rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt bevoegd zijn, dient Inschrijver aan te tonen dat de bevoegdheid voldoende was om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen, of bestuurders moeten gezamenlijk tekenen.
5. De uitsluitingsgronden gelden voor het Samenwerkingsverband als geheel én voor de individuele deelnemers in het Samenwerkingsverband. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers van toepassing is kan dit leiden tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband.
6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
7. De deelnemende ondernemingen in het Samenwerkingsverband mogen zich niet tevens alleen of in combinatie met anderen afzonderlijk inschrijven noch mogen zij als Derde fungeren waarop een andere Inschrijver zich beroept. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één onderneming. Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien gewenst, fungeren als combinant respectievelijk Derde.
8. Indien de werkzaamheden onder de Overeenkomst worden uitgevoerd door meerdere rechtspersonen binnen een holding, dient dit dus bij de Inschrijving kenbaar te worden gemaakt in het UEA indien sprake is van een Samenwerkingsverband en/ of (tevens) een beroep op Derde wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

9. Na opdrachtverlening mag het Samenwerkingsverband alleen de samenstelling wijzigen met schriftelijke toestemming van DCMR.

5.5 Het doen van een beroep op een Derde

1. Inschrijvers kunnen een beroep doen op de technische- en/ of beroepsbekwaamheid en/ of de financieel-economische draagkracht van andere ondernemingen (Derde) om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Tevens kan een beroep op een Derde worden gedaan bij de uitvoering van de Overeenkomst. Voor beroep op een Derde gelden onderstaande bepalingen:

Inschrijvers kunnen zich zoals hiervoor aangegeven om twee redenen beroepen op een Derde:

- om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen en/of
- ten behoeve van de uitvoering van een deel van de Opdracht, waarbij de Derde fungeert als onderaannemer.

De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, dient onder Deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. In het bijbehorende toelichtingsveld dient te worden beschreven op welke Derde voor welke eisen een beroep wordt gedaan

Let op: Van alle derden waarop door de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III van het UEA.

2. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische- en/ of beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient de Inschrijver daadwerkelijk over deze middelen te kunnen beschikken. Inschrijver dient de Derde ook daadwerkelijk in te zetten bij de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde, dan dient deze binnen vijf kalenderdagen op het eerste verzoek van DCMR een schriftelijke rechtsgeldig getekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit op sluitende wijze blijkt dat Inschrijver over de middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de opdracht.
4. Inschrijver blijft echter volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.
5. In het geval van een beroep op een Derde wordt alle communicatie vanuit DCMR gericht aan de contactpersoon van de onderneming die optreedt als Inschrijver.
6. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe de Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern/ de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn. Let op: De moedermaatschappij kwalificeert zich in dit geval dus ook als Derde, waardoor aan de aanvullende bepalingen in deze paragraaf moet worden voldaan.

6 Toetsing van de Inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd. Nadat is getoetst of aan de Inschrijfvoorwaarden is voldaan, zal de inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' plaatsvinden. Deze beoordeling wordt uitgewerkt in hoofdstuk 6.

6.1 Toetsen of is voldaan aan de Inschrijfvoorwaarden

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan de in hoofdstuk 4 opgenomen Inschrijfvoorwaarden. Indien een Inschrijving hier niet aan voldoet kan de Inschrijving ter zijde worden gelegd.

6.2 Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op de Inschrijver geen wettelijke uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die raken aan de organisatie of daarin werkzame personen van Inschrijver en kunnen de uitsluiting van deelneming aan de aanbestedingsprocedure rechtvaardigen.

Alle verplichte en facultatieve wettelijke uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. Deze uitsluitingsgronden zijn weergegeven in het UEA. In het geval van een Samenwerkingsverband mogen de uitsluitingsgronden op geen van de bij de Inschrijving betrokken ondernemingen van toepassing zijn. Indien Inschrijver een beroep doet op een Derde verklaart Inschrijver met het indienen van het UEA dat de uitsluitingsgronden ook niet van toepassing zijn op de betreffende Derde (op eerste verzoek te onderbouwen na de gunningsbeslissing).

Conform de Aanbestedingswet 2012 wordt in het kader van bewijsvoering een onderscheid gemaakt tussen de bewijsmiddelen die iedere Inschrijver direct bij zijn Inschrijving dient te voegen en de bewijsmiddelen die de voorlopig winnende Inschrijver na de gunningsbeslissing dient te overleggen.

Inschrijvers kunnen in eerste instantie volstaan met het invullen van het UEA. De voorlopig winnende Inschrijver dient na de gunningsbeslissing op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen zeven (7) werkdagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde ten aanzien van de uitsluitingsgronden te staven.

Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver na verificatie uitgesloten van deelname. Hiervan is geen sprake indien Opdrachtgever een beroep doet op een uitsluiting uit de Aanbestedingswet 2012 (al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere toelichting van de Inschrijver). In onderstaande tabel zijn deze nadere bewijsstukken per uitsluitingsgrond opgenomen.

Uitsluitingsgrond	Onderdeel UEA	Bewijsmiddelen voorlopig winnende Inschrijver na de gunningbeslissing (binnen 7 werkdagen)
Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen. Art. 2.86 Aw 2012.	IIIA	Een Inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.
Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies. Art. 2.86 Aw 2012.	IIIB	Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat deze uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.
Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht. Art. 2.87 Aw 2012.	IIIC	Indien inschrijver in het UEA aangeeft dat van een van deze uitsluitingsgronden sprake is, zal Opdrachtgever Inschrijver in de gelegenheid stellen zijn zienswijze hierop te geven. Opdrachtgever beslist vervolgens welke consequentie de toepasselijkheid van de uitsluitingsgrond heeft met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012.

Uitsluitingsgrond	Onderdeel UEA	Bewijsmiddelen voorlopig winnende Inschrijver na de gunningbeslissing (binnen 7 werkdagen)
Belangenconflict. 2.87 Aw 2012.	IIIC	
Betrokken bij de voorbereiding. 2.87 Aw 2012.	IIIC	
Valse verklaring 2.87 Aw 2012.	IIIC	
Onrechtmatige beïnvloeding 2.87 Aw 2012.	IIIC	
Vervalsing van de mededinging 2.87 Aw 2012.	IIIC	

6.3 Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van een eisen die gesteld worden aan de financieel-economische draagkracht, de technische en beroepsbekwaamheid en de beroepsbevoegdheid. Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en inhoudelijk niet worden beoordeeld.

Als uitgangspunt geldt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het invullen van het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens genoemd 'Selectiecriteria') te voldoen. Hiertoe dient de vraag onder Deel IV met "Ja" beantwoord te worden.

Ten aanzien van het opvragen van nadere bewijsmiddelen geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden. De overlegde referentieopdrachten kunnen echter al voor de gunningsbeslissing worden geverifieerd. Indien na de gunningsbeslissing blijkt dat de Inschrijver niet voldoet, wordt hij alsnog uitgesloten en komt een nieuwe gunningsbeslissing tot stand.

6.3.1 Financieel-economische draagkracht

Het is voor Opdrachtgever van belang dat de continuïteit van de te contracteren onderneming niet in het geding is. Door het UEA rechtsgeldig te ondertekenen verklaart Inschrijver (de zelfstandige inschrijver respectievelijk de penvoerder indien sprake is van een Samenwerkingsverband) te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht.

Ge1 Verzekeringen

Inschrijver dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst. Hiertoe acht Opdrachtgever een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000,- per kalenderjaar passend.

Tevens verklaart Inschrijver door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat gedurende de contractperiode voor tenminste het voornoemd bedrag de verzekering wordt gehandhaafd. Ten bewijze van het feit dat Inschrijver voldoet aan het bovenstaande dient Inschrijver binnen drie (3) werkdagen na een eerste verzoek een kopie van de betreffende verzekeringspolis in pdf-formaat te overleggen.

Indien de Inschrijver op dit moment niet de beschikking heeft over een dergelijke afdekking van aansprakelijkheidsrisico's, dient Inschrijver een door haar verzekeringsmaatschappij afgelegde verklaring te overleggen, waarin de verzekeringsmaatschappij verklaart dat zij met Inschrijver voorafgaande aan de gunning van de Overeenkomst, een verzekering tegen aansprakelijkheidsrisico's met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000,- per kalenderjaar passend afsluit in verband met de Overeenkomst.

Indien Inschrijver op een andere wijze aansprakelijkheidsrisico's heeft afgedekt, dient Inschrijver dit te beschrijven en aan te tonen.

Inschrijven d.m.v. een Samenwerkingsverband of met onderaannemers:

Indien Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met onderaannemers, hoeft alleen de hoofdaannemer het verzekeringsbewijs op te leveren. Indien Inschrijver inschrijft als een Samenwerkingsverband, dient minimaal een van de leden van het Samenwerkingsverband het verzekeringsbewijs op te leveren, waaruit blijkt dat de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden van het Samenwerkingsverband in verband met de Opdracht afdoende is gedekt. Inschrijver dient het bewijs toe te voegen aan de Inschrijving.

6.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor Opdrachtgever van belang dat een Inschrijver gecontracteerd wordt die bewezen heeft geschikt te zijn om de opdracht succesvol te vervullen. Daarom worden eisen gesteld aan de technische en beroepsbekwaamheid van Inschrijvers.

Het betreft de volgende geschiktheidseisen waarover Inschrijver moet beschikken:

Ge2 Kerncompetenties

Om aan te tonen dat Inschrijver beschikt over de benodigde bekwaamheid, is een aantal kerncompetenties geformuleerd. Uit de te overleggen referentie(s) dient te blijken dat Inschrijver beschikt over de volgende kerncompetenties:

1. De Inschrijver heeft ervaring met het uitvoeren van 1^e-lijns support on-site (op locatie) ten behoeve van een ICT Servicedesk waarbij Inschrijver verantwoordelijk was voor het registreren en afhandelen van technische en functionele vragen van gebruikers, met een minimale omvang van 500 gebruikers.
2. De inschrijver heeft ervaring met het bemensen van een ICT Servicedesk, waarbij door de referentieorganisatie voorgeschreven was dat de medewerkers van de ICT Servicedesk beschikken over het ITIL (v3 of hoger) certificaat niveau.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van het als bijlage gevoegde **Standaardformulier B - Format Kerncompetenties**.

NB. Indien Inschrijver één referentie-opdracht gebruikt om aan meerdere kerncompetenties te voldoen, dienen dezelfde gegevens meermaals te worden opgegeven.

Voor de te overleggen referentie-opdracht gelden naast de inhoudelijke aspecten de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

- 1) Ingeval van een reeds afgeronde opdracht is de afrondingsdatum van de referentieopdracht niet ouder dan drie jaar gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Aanbesteding.
- 2) Ter controle dienen bij de referentieopdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven.
- 3) Deze controle kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de referent te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd door Opdrachtgever.
- 4) Indien de verklaring van een referent niet overeenstemt met de schriftelijke verklaring van Inschrijver, kan de referentie-opdracht als ongeldig worden beschouwd.
- 5) Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de Inschrijvers aan het samenwerkingsverband, in het geval van het beroep op een Derde Inschrijver zelf of de betreffende Derde, mits daarmee wordt ingeschreven.

Een referentie-opdracht voldoet of voldoet niet. Inschrijver ontvangt dus geen punten voor aangeleverde referenties. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Zij is daartoe niet verplicht.

Ge 3 - KvK-uitreksel

Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van de onderneming (Voor Nederland: de Kamer van Koophandel).

Inschrijver dient **bij Inschrijving** een verklaring in van niet ouder dan 6 maanden, waaruit blijkt dat de onderneming, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel deze functie. Het uittreksel dient melding te maken van de ondertekeningsbevoegdheid van ondertekenaar. Als er sprake is van een volmacht dient Inschrijver dit op te nemen in deel IIB van het UEA.

Ge 4 Informatiebeveiliging

De Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem voor informatiebeveiliging waarmee wordt geborgd dat (digitale) gegevens adequaat zijn beschermd, de operationele continuïteit is gewaarborgd en adequaat wordt gereageerd op beveiligingsincidenten. Dit systeem is aantoonbaar gebaseerd op de norm NEN-ISO/IEC 27001:2017 of een daarmee vergelijkbare erkende norm ondersteund door een onafhankelijk instituut.

De Inschrijver dient, binnen zeven (7) kalenderdagen na het voornemen tot gunning, een geldig certificaat te overleggen waaruit blijkt dat aan deze eis wordt voldaan.

7 Beoordeling van de inschrijvingen

Uitsluitend de Inschrijvingen die voldoen aan de voorschriften, die zijn ingediend door een Inschrijver waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en die aan de geschiktheidseisen voldoen, worden inhoudelijk beoordeeld. In dit hoofdstuk wordt toegelicht op welke wijze deze inhoudelijke beoordeling plaatsvindt.

7.1 Gunningscriterium en rangschikking van Inschrijvingen

Er wordt gegund op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Hierbij wordt er gekeken naar de gunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Per onderdeel is in onderstaande tabel aangegeven welk maximumaantal punten verdiend kan worden. De Inschrijving met de hoogste totaalscore wordt aangemerkt als de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding en krijgt de Overeenkomst gegund.

In totaal zijn er maximaal 100 gewogen punten te behalen. Waarbij zowel Kwaliteit voor 60 % meeweegt en Prijs voor 40 %. De puntenverdeling is als volgt:

Subgunningscriteria	Onderdeel	Max. aantal gewogen punten
Kwaliteit	G1 – Implementatie dienstverlening	10
	G2 – Bedrijfsvoering	40
	G3 – Gebruikerstevredenheid	10
Prijs	P1 – Jaarlijks tarief ICT Servicedesk	35
	P2 – Additionele extra inzet personeel	5
Totaal aan te behalen gewogen punten		100

Indien er Inschrijvers met dezelfde score eindigen, geeft de waardering op G2 de doorslag. Mocht G2 geen doorslag geven zal worden gekeken naar de beste score op onderdeel G3. Mocht ook deze gelijk zijn zal worden gekeken naar G1. Indien er dan geen uitsluitsel is, zal er worden geloot.

Beoordelingsprocedure

De beoordelingscommissie wordt samengesteld uit ter zake deskundigen. Eerst beoordelen de individuele beoordelaars afzonderlijk G1 – 'Implementatie dienstverlening', G2 'Bedrijfsvoering' en G3 – 'Gebruikerstevredenheid'. Vervolgens wordt in een plenaire vergadering, met alle leden van de beoordelingscommissie, op basis van consensus de scores voor G1, G2 en G3 vastgesteld. Vervolgens worden de scores voor P1 en P2 aan de beoordelingscommissie kenbaar gemaakt. De punten per onderdeel worden afgerond op twee decimalen. Door de behaalde punten voor Kwaliteit en Prijs op te tellen, ontstaat het definitieve puntentotaal voor alle inschrijvingen. Dit totaal bepaalt welke inschrijving de beste prijs-kwaliteitsverhouding biedt.

7.2 Uitwerking gunningscriterium Kwaliteit

7.2.1 G1 – Toelichting implementatie dienstverlening

Voor DCMR is het van groot belang dat de dienstverlening van de ICT Servicedesk op het overeengekomen moment volledig operationeel is, zonder onderbrekingen in de ondersteuning van de interne gebruikers. De implementatie/overgangperiode moet efficiënt, zorgvuldig en beheerst worden uitgevoerd. Hierbij zijn duidelijke communicatie, voorbereiding en organisatorische afstemming essentieel.

Doelstelling

DCMR wenst een Opdrachtnemer te contracteren die zorgdraagt voor een zorgvuldige implementatie van haar dienstverlening, middels een heldere aanpak die gericht is op continuïteit, gebruikersgerichtheid en beheersing van risico's tijdens de implementatiefase.

DCMR vraagt u om in uw toelichting in te gaan op de volgende onderdelen:

- **Operationele start en planning**
 - Beschrijf hoe u waarborgt dat alle werkzaamheden zoals omschreven in de opdracht op de ingangsdatum, volledig, ononderbroken en conform afspraak uitgevoerd kunnen worden, inclusief een mijlpalenplanning.
- **Organisatie en samenwerking**
 - Geef inzicht in de rollen, taken en verantwoordelijkheden tijdens de implementatiefase van de dienstverlening en beschrijf op welke wijze u de afstemming en communicatie met

DCMR organiseert. Geef daarbij aan hoe u zorgt voor duidelijkheid, structuur en tijdige betrokkenheid van DCMR.

- **Inrichting van kennis, processen en systemen**
 - Hoe zorgt u ervoor dat de benodigde kennis, processen en systemen direct vanaf de start van de overeenkomst beschikbaar en operationeel zijn?
- **Risico's en beheersmaatregelen**
 - Hoe inventariseert u risico's tijdens de implementatie en op welke wijze worden deze risico's gemitigeerd?

Beoordelingskader G1 – Implementatie dienstverlening

Het beoordelingskader G1 – 'Implementatie dienstverlening' van de DCMR beoordeelt de voorstellen van inschrijvers op basis van hoe goed en volledig ze antwoord geven op de door DCMR uitgevraagde onderwerpen. Hierbij let DCMR op de volgende aspecten:

- Des te vollediger (niet ontbreken van gevraagde elementen, diepgang, en adequaatheid van geboden oplossing), concreter ('to the point') en realistischer (haalbare oplossingen, concrete risico's benoemt inclusief maatregelen) de beantwoording en onderbouwing is ten aanzien van de uitgevraagde aspecten, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te beter Inschrijver aantoont dat hij of zij met de geboden dienstverlening aansluit op de geformuleerde doelstelling van DCMR, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te concreter Inschrijver de meerwaarde van de aangeboden dienstverlening inzichtelijk maakt, des te beter dit wordt beoordeeld.

Uitwerking plan van aanpak:

De uitwerking mag maximaal ~~twee~~**-vier (2 4)** pagina's A4-formaat zijn. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief het eventuele voorblad en de inhoudsopgave. Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden zullen de pagina's die het toegestane aantal pagina's overschrijden niet worden meegenomen in de beoordeling.

7.2.2 G2 – Toelichting bedrijfsvoering

Voor DCMR is een professionele, stabiele en toekomstgerichte bedrijfsvoering van de Servicedesk essentieel. Dit betekent enerzijds dat de dienstverlening voortdurend wordt verbeterd en mee ontwikkelt met de organisatiebehoefte, en anderzijds dat het team achter de Servicedesk kwalitatief sterk, duurzaam inzetbaar en continu beschikbaar is. DCMR verwacht van de opdrachtnemer een actieve houding in het doen van verbetervoorstellen en een duidelijke visie en aanpak van het personeelsbehoud.

Doelstelling

DCMR wenst een opdrachtnemer te contracteren die met een doordachte en proactieve aanpak invulling geeft aan duurzame inzetbaarheid van medewerkers en aan de doorontwikkeling van de dienstverlening. De dienstverlening dient flexibel, toekomstbestendig en klantgericht te zijn.

DCMR vraagt u om in uw toelichting in te gaan op de volgende onderdelen:

- **Verbetervoorstellen**
 - Hoe identificeert u kansen om uw dienstverlening te verbeteren en hoe vertaalt u deze naar concrete verbetervoorstellen?
 - Op welke wijze zorgt u ervoor dat self-service door eindgebruikers wordt vergroot en actief wordt gestimuleerd?
 - Hoe ondersteunt u uw medewerkers bij het efficiënter en kwalitatiever uitvoeren van hun werkzaamheden?
- **Personeel**
 - Hoe selecteert u medewerkers voor deze opdracht en waarom zijn deze mensen volgens u geschikt om bij DCMR ingezet te worden?
 - Hoe zorgt u ervoor dat er continu voldoende personeel beschikbaar is om de dienstverlening blijvend uit te voeren?
 - ~~○ Op welke wijze communiceert u met gebruikers over de voortgang van meldingen, in het bijzonder bij langdurige of herhaaldelijke incidenten?~~
 - Welke maatregelen neemt u om medewerkers aan uw organisatie te binden, zodat zij langdurig op deze opdracht inzetbaar blijven?
 - Hoe gaat u om met (plotselinge) uitval van meerdere medewerkers tegelijk, zoals bij ziekte?
 - Op welke manier houdt u de kennis en vaardigheden van uw medewerkers op peil gedurende de looptijd van de opdracht?

Beoordelingskader G2 – Bedrijfsvoering

Het beoordelingskader G2 – 'Bedrijfsvoering' van de DCMR beoordeelt de voorstellen van inschrijvers op basis van hoe goed en volledig ze antwoord geven op de door DCMR uitgevraagde onderwerpen. Hierbij let DCMR op de volgende aspecten:

- Des te vollediger (niet ontbreken van gevraagde elementen, diepgang, en adequaatheid van geboden oplossing), concreter ('to the point') en realistischer (haalbare oplossingen, concrete risico's benoemt inclusief maatregelen) de beantwoording en onderbouwing is ten aanzien van de uitgevraagde aspecten, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te beter Inschrijver aantoont dat hij of zij met de geboden dienstverlening aansluit op de geformuleerde doelstelling van DCMR, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te concreter Inschrijver de meerwaarde van de aangeboden dienstverlening inzichtelijk maakt, des te beter dit wordt beoordeeld.

Uitwerking plan van aanpak:

De uitwerking mag maximaal ~~vier~~ vijf (4 5) pagina's A4-formaat zijn. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief het eventuele voorblad en de inhoudsopgave. Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden zullen de pagina's die het toegestane aantal pagina's overschrijden niet worden meegenomen in de beoordeling.

7.2.3 G3 – Toelichting gebruikerstevredenheid

Voor DCMR is de tevredenheid van eindgebruikers over de dienstverlening van de ICT Servicedesk een belangrijke kwaliteitsindicator. De wijze waarop de opdrachtnemer structureel inzicht geeft in deze tevredenheid, verbetervoorstellen opstelt en opvolging organiseert, is voor DCMR van grote waarde.

Doelstelling

DCMR wenst een opdrachtnemer te contracteren die gebruikerstevredenheid structureel meet, daarover transparant rapporteert en verbeteracties doorvoert op basis van gegronde inzichten.

DCMR vraagt u om in uw toelichting in te gaan op de volgende onderdelen:

- **Continue gebruikerstevredenheid**
 - Welke structurele maatregelen treft u om de gebruikerstevredenheid zo hoog mogelijk te houden?
 - **Op welke wijze communiceert u met gebruikers over de voortgang van meldingen, in het bijzonder bij langdurige of herhaaldelijke incidenten?**
- **Maatregelen bij lage tevredenheid**
 - Welke stappen onderneemt u als de gebruikerstevredenheid onder een bepaald niveau zakt?
- **Meetmethode en frequentie**
 - Op welke wijze draagt u bij aan het verkrijgen van actueel en structureel inzicht in de tevredenheid van gebruikers over uw dienstverlening?
- **Responsbevordering**
 - Welke maatregelen treft u om ervoor te zorgen dat voldoende gebruikers feedback geven, zodat de resultaten representatief zijn?
- **Rapportage en communicatie**
 - Op welke wijze deelt u de resultaten met DCMR en hoe zorgt u voor heldere communicatie over trends, aandachtspunten en verbeteringen?

Beoordelingskader G3 – Gebruikerstevredenheid

Het beoordelingskader G3 – 'Gebruikerstevredenheid' van de DCMR beoordeelt de voorstellen van inschrijvers op basis van hoe goed en volledig ze antwoord geven op de door DCMR uitgevraagde onderwerpen. Hierbij let DCMR op de volgende aspecten:

- Des te vollediger (niet ontbreken van gevraagde elementen, diepgang, en adequaatheid van geboden oplossing), concreter ('to the point') en realistischer (haalbare oplossingen, concrete risico's benoemt inclusief maatregelen) de beantwoording en onderbouwing is ten aanzien van de uitgevraagde aspecten, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te beter Inschrijver aantoont dat hij of zij met de geboden dienstverlening aansluit op de geformuleerde doelstelling van DCMR, des te beter dit wordt beoordeeld.
- Des te concreter Inschrijver de meerwaarde van de aangeboden dienstverlening inzichtelijk maakt, des te beter dit wordt beoordeeld.

Uitwerking plan van aanpak:

De uitwerking mag maximaal ~~twee~~ drie (2 3) pagina's A4-formaat zijn. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief het eventuele voorblad en de inhoudsopgave. Indien het maximum aantal pagina's wordt overschreden zullen de pagina's die het toegestane aantal pagina's overschrijden niet worden meegenomen in de beoordeling.

Toekennen score:

Op basis van onderstaand beoordelingskader kent de beoordelingscommissie een score toe:

Beoordeling	Toelichting	Punten toekenning
Uitstekend	De uitwerking getuigt naar mening van de beoordelingscommissie van optimale kennis en kunde, is volledig omschreven en sluit aan op de doelstellingen van DCMR. De uitwerking roept geen vragen op en sluit naadloos aan op de doelstellingen van DCMR. Inschrijver heeft naar mening van de beoordelingscommissie extra diensten/activiteiten/functionaliiteit aangeboden die kosteloos duidelijk toegevoegde waarde opleveren voor DCMR.	100 % van de maximaal te behalen punten.
Zeer goed	Uitwerking sluit naar mening van de beoordelingscommissie aan op de doelstellingen van DCMR. De uitwerking is volledig omschreven en toont concrete resultaten aan. De uitwerking roept daarmee geen vragen op en geeft de beoordelingscommissie veel vertrouwen dat Inschrijver de opdracht op dit onderdeel zeer goed kan uitvoeren, echter worden er hierbij naar mening van de beoordelingscommissie geen extra diensten/activiteiten/functionaliiteit aangeboden die duidelijk kosteloos toegevoegde waarde opleveren voor DCMR.	75% van de maximaal te behalen punten.
Goed	De uitwerking sluit naar mening van de beoordelingscommissie voor het grootste gedeelte aan op de doelstellingen van DCMR. Op een klein aantal niet-kritieke onderdelen is de uitwerking niet volledig en/of ontbreekt er diepgang in de uitwerking. De uitwerking geeft de beoordelingscommissie vertrouwen dat Inschrijver de opdracht op dit onderdeel op een goede wijze kan uitvoeren.	50% van de maximaal te behalen punten
Voldoende	De uitwerking sluit naar mening van de beoordelingscommissie gedeeltelijk aan op de doelstellingen van de DCMR. Er zijn meerdere negatieve aspecten of twijfels op niet-kritieke onderdelen. Op sommige onderdelen is de uitwerking onvolledig of ontbreekt er diepgang in de aangeboden oplossing. Desondanks geeft de uitwerking de beoordelingscommissie vertrouwen dat Inschrijver op dit onderdeel de opdracht voldoende kan uitvoeren.	25% van de maximaal te behalen punten.
Onvoldoende	Er wordt naar mening van de beoordelingscommissie maar zeer beperkt ingegaan op de doelstellingen van de DCMR. De Inschrijving is maar beperkt concreet en er ontbreekt diepgang in de uitwerking. Er zijn meerdere negatieve aspecten of twijfels op kritieke onderdelen. De beoordelingscommissie heeft er geen vertrouwen in dat Inschrijver de opdracht voldoende kan uitvoeren voor DCMR.	Uitsluiting

7.2.4 Uitwerking P1 – Jaarlijkse tarief ICT servicedesk

Op basis van het door Inschrijver ingediende Standaardformulier C – ‘Prijzenblad’ berekent Opdrachtgever de inschrijvingssom (het jaarlijkse tarief van de ICT servicedeskdiensten conform de aanbestedingsdocumenten). Deze wordt automatisch gegenereerd zodra Inschrijver alle relevante prijsvelden heeft ingevuld. De Inschrijver dient het Prijzenblad volledig en correct in te vullen, conform de eisen en uitgangspunten zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Het prijzenblad (voor prijscriterium 1) gaat uit van een jaarlijkse inzet van drie (3) fte voor eerstelijns ondersteuning, gebaseerd op 253 werkbare dagen per jaar, overeenkomend met 2.024 werkbare uren per fte per jaar.

Alle kosten die samenhangen met de uitvoering van de opdracht dienen te zijn inbegrepen in de inschrijvingssom.

Let op: Opdrachtgever heeft per bovengenoemde dienstverlening een maximum in te dienen inschrijvingssom opgenomen in het prijzenblad. Het is niet toegestaan om dit bedrag te overschrijden. Indien Inschrijver boven de in het prijzenblad genoemde prijzen inschrijft zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

Beoordelingswijze:

De geoffreerde prijs wordt kwantitatief beoordeeld. Een inschrijfsom van € 400.000,- exclusief btw ontvangt het maximaal aantal punten (100) voor dit prijscriterium. Een lagere inschrijfsom dan € 400.000,- exclusief btw is toegestaan, maar leidt niet tot extra waardering. Inschrijvingen met een prijs boven het maximum van € 500.000,- exclusief btw worden terzijde gelegd en nemen niet verder deel aan de aanbestedingsprocedure.

Grafische weergave toekenning score:



NB. Inschrijvers mogen geen negatieve getallen aanbieden. Inschrijvers dienen tarieven aan te bieden tot op 2 decimalen achter de komma.

Het bovenstaande scoreverloop (ongewogen) wordt ook in de onderstaande formule weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt de score lineair (naar rato) toegekend. De formule met omslagpunt gaat als volgt: $0 + (0 - 100) / (400000 - 500000) * (\text{Inschijfprijs} - 500000)$.

Om de score tussen de minimale en de maximale bandbreedte te berekenen heeft Opdrachtgever in Bijlage 4 – 'Rekenschema' een rekenschema opgenomen.

In onderstaande tabel is de verhouding tussen de prijs en score weergegeven:

Benaming	Omschrijving	Prijs in €
Maximale score	Het maximaal te behalen score voor het onderdeel prijs is 100 punten. Bij een prijs (exclusief btw) wat lager is dan de minimale prijs (€ 400.000) worden de maximale punten (= 100) toegekend.	€ 400.000
Minimale score	Tussen prijs knikpunt en maximumprijs kan de Inschrijver punten scoren. Bij het indienen van een maximumprijs € 500.000,-) krijgt de Inschrijver 0 punten. Let op: bij het indienen van een prijs die hoger ligt dan maximumprijs zal Inschrijver worden uitgesloten.	€ 500.000

Berekening gewogen score 'prijs criterium 1 – Jaarlijkse tarief ICT servicedesk'

De gewogen score voor prijs criterium 1 wordt berekend door het aantal behaalde ongewogen punten te vermenigvuldigen met de wegingsfactor 0,35:

$$\text{Gewogen score} = \text{ongewogen score} \times 0,35$$

In het kader van Prijs criterium 1 dient Inschrijver Standaardformulier C – 'Prijzenblad' in te dienen bij Inschrijving.

7.2.5 Uitwerking P2 – Additionele extra inzet personeel

Opdrachtgever vraagt Inschrijver uurtarieven op te geven voor het geval Opdrachtgever behoefte heeft aan additionele diensten., in situaties waarbij opschaling noodzakelijk is als gevolg van niet voorziene omstandigheden/situaties.

De uurtarieven dienen te worden ingevuld in Standaardformulier C – 'Prijzenblad'. Beoordeling van dit criterium vindt plaats op basis van het gemiddelde uurtarief van de door Inschrijver opgegeven functionarissen, te weten: eerstelijns ondersteuning en een ICT-projectleider.

De uurtarieven dienen te worden ingevuld in Standaardformulier C – Prijzenblad. De fictieve inschrijvingssom wordt automatisch berekend op basis van deze ingevulde uurtarieven. De tarieven dienen uitsluitend ter beoordeling en vormen géén garantie op daadwerkelijke afname. Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle met de inzet samenhangende kosten zijn inbegrepen in het opgegeven tarief. Kosten die niet expliciet zijn opgenomen in het uurtarief, worden niet afzonderlijk vergoed.

Let op: Opdrachtgever heeft in het prijzenblad een maximumuurtarief opgenomen. Het is niet toegestaan dit tarief te overschrijden. Indien Inschrijver een hoger tarief invult dan toegestaan, wordt de inschrijving terzijde gelegd.

Beoordelingswijze:

De geoffreerde uurtarieven voor eerstelijnsondersteuning en ICT-projectleider worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door twee. Dit gemiddelde uurtarief wordt beoordeeld. Er geldt een ondergrens van € 60 en een bovengrens van € 90. Inschrijvingen met een gemiddeld uurtarief boven de bovengrens worden terzijde gelegd en nemen niet verder deel aan de aanbestedingsprocedure. Binnen de onder- en bovengrens wordt een lineaire score toegekend, waarbij het laagste gemiddelde uurtarief de maximale score ontvangt.

Grafische weergave toekenning score:

NB. Inschrijvers mogen geen negatieve getallen aanbieden. Inschrijvers dienen tarieven aan te bieden tot op 2 decimalen achter de komma.

Het bovenstaande scoreverloop (ongewogen) wordt ook in de onderstaande formule weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt de score lineair (naar rato) toegekend. De formule met omslagpunt gaat als volgt: $0 + (0 - 100) / (60 - 90) * (\text{Inschrijfprijs} - 90)$.

Om de score tussen de minimale en de maximale bandbreedte te berekenen heeft Opdrachtgever in Bijlage 4 – 'Rekenschema' een rekenschema opgenomen.

In onderstaande tabel is de verhouding tussen de prijs en score weergegeven:

Benaming	Omschrijving	Prijs in €
Maximale score	Het maximaal te behalen score voor het onderdeel prijs is 100 punten. Bij een gemiddeld uurtarief (exclusief btw) of lager is dan € 60 worden de maximale punten (= 100) toegekend.	€ 60
Minimale score	Tussen prijs knikpunt en maximumprijs kan de Inschrijver punten scoren. Bij het indienen van een maximum uurtarief van € 90 krijgt de Inschrijver 0 punten. Let op: bij het indienen van een prijs die hoger ligt dan maximumprijs zal Inschrijver worden uitgesloten.	€ 90

Berekening gewogen score 'prijscriterium 2 – Additionele extra inzet personeel'

De gewogen score voor prijscriterium 2 wordt berekend door het aantal behaalde ongewogen punten te vermenigvuldigen met de wegingsfactor 0,05:

$$\text{Gewogen score} = \text{ongewogen score} \times 0,05$$

In het kader van Prijscriterium 2 dient Inschrijver Standaardformulier C – 'Prijzenblad' in te dienen bij Inschrijving.

Voor de op te geven prijzen/tarieven gelden de volgende voorwaarden:

- Het is niet toegestaan om boven de in het prijzenblad opgenomen maximum bedragen in te schrijven;
- Opgegeven bedragen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling hiervan neemt Opdrachtgever artikel 2.116 van de Aanbestedingswet in acht;
- Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.
- De prijzen voldoen aan hetgeen is opgenomen in de Overeenkomst en het Programma van Eisen is zodanig dat Opdrachtnemer de beschreven kwaliteit kan leveren;
- Opdrachtnemer factureert uitsluitend maandelijks (vooraf), tegen de tarieven zoals opgenomen in de Inschrijving;
- Aanpassen van Standaardformulier B: Prijzenblad is niet toegestaan;
- Naast de gevraagde tarieven kan Inschrijver op geen enkele andere wijze kosten in rekening brengen. Dit betekent dat de volgende kosten inclusief en inzichtelijk zijn:
 - Alle voorbereidings-, voorlichtings-, communicatie- en inrichtingskosten;

- Alle uitvoeringskosten van de Opdracht;
- Alle uitgangspunten, voorwaarden en eisen uit het Programma van Eisen;
- Overheadkosten, zoals kantoorkosten, loonkosten, verzekeringskosten, parkeer-, verblijfs- en reiskosten;
- Alle andere kosten om de volledige Opdracht (inclusief het voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden) uit te voeren.
- Het indienen van irreële Offertes of manipulatieve Offertes is verboden en dergelijke Inschrijvingen worden terzijde gelegd en uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer, als gevolg van miskenning door de Inschrijving van bepaalde aannames van Opdrachtgever, de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/of irreëel als:
 - De gehanteerde gunningssystematiek wordt gefrustreerd;
 - Nultarieven of negatieve tarieven worden gehanteerd.

8 Checklist

Checklist bij indienen Inschrijving

Bij Inschrijving dient Inschrijver alle onderstaande Bijlagen en Standaardformulieren (S) in te dienen:

Bijlage	Documenten
Standaardformulier A	Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) Inclusief, indien van toepassing: - Door combinant en/of Derde ingevuld Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)
Uittreksel handelsregister	Uittreksel handelsregister van de Kamer van Koophandel Inschrijver dient bij de inschrijving een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel in dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit uittreksel door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd;
Standaardformulier B	Format kerncompetenties

Kwalitatieve Gunningscriteria	
Eigen format	G1 – Implementatie dienstverlening, G2 – Bedrijfsvoering en G3 - Gebruikerstevredenheid

Gunningscriterium Prijs	
Standaardformulier C	Prijzenblad

Checklist bij voorgenomen gunning

Indien Inschrijver een voornemen tot gunning krijgt, dient Inschrijver onderstaande bewijsstukken op eerste verzoek van DCMR in te kunnen dienen **binnen 7 kalenderdagen**. Onderstaande Checklist is in deze fase van de aanbesteding bedoeld als geheugensteun voor de Inschrijver. Onderstaande bewijsstukken dienen ook door de wachtkamercontractant op verzoek aangeleverd te worden.

Nr.	Omschrijving
1.	Een gedragsverklaring aanbesteden Inschrijver dient op verzoek een gedragsverklaring aanbesteden te overleggen die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de Inschrijver de website van Justis (www.justis.nl) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit document door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd.
2.	Een verklaring van de Belastingdienst Inschrijver dient op verzoek een verklaring van de Belastingdienst, die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, te overleggen ten bewijze van het feit dat de Inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit document door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd.
3.	Bewijs aansprakelijkheidsverzekering Inschrijver dient op verzoek een kopie van de aansprakelijkheidsverzekering te kunnen overleggen. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit document door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd.

4.	Certificaat informatiebeveiliging (ISO 27001 of vergelijkbaar) Inschrijver dient op verzoek een kopie van een informatiebeveiligingssysteem (ISO 27001 of vergelijkbaar) te kunnen overleggen.
----	--