



Beschrijvend document
Europese Aanbesteding
ICT-dienstverlening

Opdrachtgever
KVK-nummer
Publicatiedatum
Besteknummer
Procedure

Stichting VCOG Onderwijs
40023004
16 december 2025
2025-ICT303996
Europese Openbaar

Inhoud

Omschrijving van de opdracht.....	3
1.1. INTRODUCTIE VAN DE AANBESTEDENDE DIENST.....	3
1.2. BESCHRIJVING OPDRACHT EN ACHTERGRONDINFORMATIE	4
1.2.1. Doelstelling.....	4
1.2.2. Opdracht.....	5
1.2.3. Achtergrondinformatie	6
1.2.4. Opstart	8
1.2.5. Contractmanagement	8
1.3. PERCELEN.....	8
1.4. PLANNING.....	9
1.5. GUNNINGSCRITEIRIUM.....	9
In te dienen bij inschrijving	11
2.1. AANLEVEREN INSCHRIJVING	11
2.2. PRIJS.....	11
2.3. KWALITEIT	11
2.3.1 Casussen	11
Procedurele zaken.....	18
3.1. AANBESTEDEN.....	18
3.2. PROCEDURE.....	18
3.3. BESTEK	18
3.4. NOTA VAN INLICHTINGEN	18
3.5. INDIENEN INSCHRIJVING	19
3.6. BEOORDELINGSCOMMISSIE.....	20
3.7. BEREKENINGSMETHODIEK	21
3.7.1. Prijzen.....	21
3.7.2. Uitleg methodiek / Overige uitgangspunten	21
3.8. BEOORDELING CASUSSEN.....	22
3.9. DE DEFINITIEVE OVEREENKOMST	22
3.10. COMMUNICATIE	23
Juridische zaken	24
4.1. VOLLEDIGHEID EN GELDIGHEID	24
4.2. BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN – GESCHIKTHEIDSEISEN	24
4.3. VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING	24
4.3.1. Bewijsstukken na mededeling van de Gunningsbeslissing.....	26
4.3.2. Verduidelijking en/of verificatie	27
4.4. CONCEPTOVEREENKOMST EN CONFORMITEIT	27
4.5. TECHNISCHE – OPERATIONELE SPECIFICATIES.....	27
4.6. TEGENSTRIJDIGHEDEN – ONVOLKOMENHEDEN.....	28
4.7. GUNNINGSBESLISSING EN VERVOLG	28
4.8. MARKTCONFORMITEIT - REËLE EN DISPROPORTIONELE INSCHRIJVINGEN	29

4.9. ONHERROEPELIJK	31
4.10. INSCHRIJFBILJET	31
4.11. WIJZIGINGEN AANBRENGEN/ONVOLLEDIG AANLEVEREN INSCHRIJVING.....	31
4.12. PRIJSSTELLINGEN	31
4.13. VOORBEHOUD	31
4.14. KLACHTEN OVER DE PROCEDURE.....	31
Bijlage 1: Begrippenlijst.....	33

Omschrijving van de opdracht

Dit is het Bestek met betrekking tot de Europese Aanbesteding ICT-dienstverlening voor Stichting VCOG Onderwijs (hierna te noemen: VCOG). Hierin staat alle informatie die nodig is voor het opstellen van uw Inschrijving.

1.1. Introductie van de Aanbestedende Dienst

Stichting VCOG omvat 12 basisscholen binnen de gemeente Groningen, waarvan één zelfstandig opererende nevenlocatie, bestaande uit tien Christelijke basisscholen, een Oecumenische school en een algemeen bijzonder onderwijs school. Zeven van deze scholen zijn Integrale Kindcentra (hier bieden we zelfstandig kinderopvang aan). Op de andere locaties werken we samen met andere kinderopvangorganisaties. De organisatie VCOG telt momenteel ongeveer 400 medewerkers en 3.200 leerlingen.

VCOG, onderwijs met lef en liefde! Onderwijs is er van nature op gericht talenten te ontwikkelen, nieuwe zaken te ontdekken, vooruitgang te boeken in wat we weten en kunnen. Voortdurend verleggen we onze grenzen. Dat doen we omdat ons bestaan en leven waardevol is. Dat vraagt van ons om durf en vertrouwen.

Wij dagen onze leerlingen uit hun talenten te ontplooiën binnen de veilige en plezierige omgeving van de school en eigenaarschap te ontwikkelen over hun eigen toekomst. We bieden innovatief, bezielend en kwalitatief hoogstaand onderwijs. We zijn betrokken en verbonden bij onze leerlingen, hun ouders/verzorgers, onze medewerkers en de wijken waarin de scholen staan.

Leerlingen staan centraal op iedere VCOG-school. De leerlingen worden gezien en krijgen het onderwijs dat past bij hun behoeften. Wij proberen de kinderen uit te dagen zelf de regie te pakken over het eigen leerproces, dat is eigenaarschap. Ons onderwijs biedt daarin gelijke kansen aan alle kinderen en sluit aan bij de behoeften en mogelijkheden van iedere leerling. Onze inspiratiebron is onze liefde voor uw kind, voor ons vak en onze identiteit, dat ons richt op liefde, saamhorigheid en respect voor ieder mens.

Bij VCOG zijn we ervan overtuigd dat goed passend onderwijs onlosmakelijk verbonden is met sterke partnerschappen. Dit begint met een diepgaande samenwerking met ouders en verzorgers, gebaseerd op wederzijdse openheid, betrokkenheid en respect. Ouderparticipatie, in al zijn vormen, is altijd een fundament van ons beleid geweest en is iets dat wij zeer waardevol vinden.

Onze visie gaat verder dan alleen de muren van de klaslokalen. Wij geloven in de kracht van samenwerking, niet alleen binnen onze onderwijsinstelling, maar ook met externe partijen, zoals de Opdrachtnemers die onze schoolgebouwen en terreinen onderhouden. Deze ruimtes streven

we duurzaam, energieneutraal, en altijd fris en schoon te houden, een doel dat we niet alleen kunnen bereiken. De Opdrachtnemers zijn voor ons geen externe leveranciers; zij zijn integrale partners in het creëren van een gezonde en stimulerende leeromgeving. Hun toewijding aan kwaliteit, duurzaamheid en netheid is essentieel en draagt aanzienlijk bij aan het welzijn en het succes van onze leerlingen.

In ons streven naar uitmuntendheid in het onderwijs, omarmen wij deze diverse partnerschappen als elementen van ons succes. Samen werken we aan een toekomst waarin elke leerling zich optimaal kan ontwikkelen in een omgeving die zowel ondersteunend als inspirerend is.

Graag verwijzen wij voor meer informatie naar de website: www.vcog.nl

1.2. Beschrijving opdracht en achtergrondinformatie

1.2.1. Doelstelling

Het primaire doel van de aanbesteding is om ICT-dienstverlening te verkrijgen voor leerlingen en medewerkers. Daarom wil VCOG een Overeenkomst sluiten met een professionele leverancier voor ICT-dienstverlening met onderwijskundige deskundigheid.

VCOG wil de continuïteit voor de toekomst waarborgen en brengt de ICT-dienstverlening daarom onder bij één leverancier die ook de SPOC-functie vervult.

Aanbestedende Dienst heeft daarbij de volgende subdoelen geformuleerd:

1. Advisering en partnerschap:

Voor VCOG vormen advisering en partnerschap de kernwaarden in haar relatie met leveranciers. In het geval van ICT-dienstverlening streeft VCOG naar een solide partnerschap, gebaseerd op eerlijkheid en transparantie. VCOG wenst te kunnen vertrouwen op gedegen advies van haar leverancier. Samen wordt gezocht naar de optimale ICT-dienstverlening voor het onderwijs, waarbij de leverancier haar specifieke expertise kan inbrengen. Deze samenwerking is gericht op het realiseren van de beste resultaten en het optimaliseren van de ICT-dienstverlening binnen het onderwijs.

2. Betrouwbare ondersteuning en service:

Bij problemen met het gebruik van de ICT-middelen moeten medewerkers en leerlingen kunnen vertrouwen op snelle, duidelijke en resultaatgerichte ondersteuning van de ICT-dienstverlening. Als er complexere problemen optreden, verwacht VCOG dat de leverancier passende service en ondersteuning biedt. Het is van groot belang dat VCOG scholen worden ontzorgd en dat eventuele verstoringen van het primaire onderwijsproces zich zo min mogelijk voordoen en zo kort mogelijk duren. Continuïteit van het primaire proces heeft de hoogste prioriteit voor VCOG.

3. *Goede afstemming en korte communicatielijnen:*

De leverancier moet zorgen voor een effectieve en efficiënte communicatie. Dit omvat een goede afstemming en het onderhouden van korte lijnen, zodat vragen, verzoeken en eventuele problemen snel kunnen worden behandeld/opgelost. Het is belangrijk dat de leverancier toegankelijk is en tijdig reageert op de communicatie vanuit VCOG. Afspraken worden vastgelegd in een SLA. Werkprocessen en procedures worden eveneens vastgelegd in een dossier van afspraken en procedures (DAP).

1.2.2. *Opdracht*

Binnen de opdracht valt:

- Het bieden en beheren van een totaaloplossing ICT-dienstverlening voor de onderwijs- en kantoorplekken binnen VCOG, Opdrachtnemer heeft een actieve SPOC-functie;
- Het beheren en onderhouden van de huidige en toekomstige ICT-infrastructuur (alle aangesloten apparatuur);
- Het configureren en werkend opleveren van nieuwe hardware in de omgeving van Opdrachtgever;
- Beheer, onderhoud en monitoring van de Wifi omgeving, rekening houdende met de huidige afschrijvingstermijnen;
- Het beheren en aanmaken van gebruikersaccounts voor leerlingen en medewerkers;
- Het beheren, updaten en installeren van alle software;
- Het beheren van alle ICT-hardware binnen organisatie van Opdrachtgever;
- Het beheren en onderhouden van de security en beveiliging;
- Het volledig en aantoonbaar voldoen aan de wettelijke eisen, te denken valt aan AVG en het Normenkader (IBP);
- Het bieden van support en ondersteuning voor alle eindgebruikers van Opdrachtgever;
- Het verhelpen van alle problemen en storingen, inclusief het beschikbaar stellen van een webbased- en fysieke Helpdesk, logboek en managementrapportage.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren op alle onderdelen binnen de scope teneinde Opdrachtgever inzicht te geven in innovaties en mogelijke verbeteringen zodat de doelstellingen bereikt kunnen worden;
- Beheer van Sharepoint en medewerker- en leerlingen accounts;
- Het delen van kennis en expertise met Opdrachtgever;
- Beheer van Printix software MFC.

Optioneel:

- Het leveren van apparatuur t.b.v. de infrastructuur;
- Beheren HelloID;
- Leveren, uitvoeren en beheer van back-up;
- DNS domeinregistraties en beheer.

Buiten de opdracht:

- Aanschaf en beheer Telefonie;
- Website beheer;
- Printers (MFC);
- Aanschaf en beheer ICT-hardware;
- Aanschaf en beheer audiovisuele middelen, o.a. Touchscreens;
- Het uitvoeren en beheren van back up.

Het betreft een Overeenkomst voor vier (4) jaren. Na deze jaren heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst nog vier (4) keer te verlengen met één (1) jaar. In totaal kan deze opdracht dus acht (8) jaar duren. De Overeenkomst expireert ofwel na afloop van de contractjaren (mogelijk inclusief optie jaren) ofwel na overschrijding van de maximale opdrachtwaarde van € 3.250.000.

De Aanbestedende Dienst kiest voor een looptijd van acht jaren, omdat de aard van de dienstverlening vraagt om continuïteit, langdurige stabiliteit en een bestendige samenwerkingsrelatie. Voor de uitvoering is een inwerk-, ontwikkel- en stabilisatiefase nodig waarin de dienstverlening wordt opgebouwd, afgestemd en geoptimaliseerd. De ervaring leert dat deze fasen in totaal meerdere jaren omvatten en dat een kortere looptijd ertoe leidt dat een substantieel deel van de contractduur wordt besteed aan inregeling in plaats van aan het leveren van stabiele en toekomstgerichte dienstverlening.

Daarnaast vraagt de opdracht om langjarige uniforme uitvoering richting alle betrokken scholen, waarbij een frequente heraanbesteding in verband met een vierjarige looptijd tot hoge organisatorische belasting en discontinuïteit leidt. Een langere looptijd is daarom proportioneel en objectief gerechtvaardigd, omdat deze noodzakelijk is om de dienstverlening stabiel, efficiënt en consistent te kunnen leveren gedurende de gehele contractperiode.

1.2.3. Achtergrondinformatie

Huidige situatie

In de huidige situatie wordt er gebruik gemaakt van Cloudwise. Cloudwise werkt met een MOO-omgeving voor de leerlingen, met beheer voor IOS, Chromebooks en Windows devices. De medewerkers werken met M365. Cloudwise functioneert als SPOC (Single Point of Contact). ICT-beheer in de Microsoft omgeving, back-up, HelloID en security wordt door Speyk geleverd in een separaat contract. Het beheer van ICT-hardware valt binnen de scope van deze aanbesteding. De ICT-hardware wordt geleverd door Bossers en Cnossen via een separaat contract.

Aanbestedende dienst maakt op dit moment gebruik van Digiplein365 als centraal platform voor interne communicatie en als intranetomgeving. Het intranet fungeert als een uniforme digitale werkomgeving voor alle medewerkers van de organisatie.

Belangrijke kenmerken van het huidige platform zijn onder andere:

- Het intranet is bestemd voor alle interne communicatie en organisatie brede informatievoorziening.
- De content is relevant, actueel en doelgroepgericht voor de bezoekers.
- Het platform is geïntegreerd in de digitale werkomgeving van de medewerkers.
- De look-and-feel sluit aan bij de identiteit en huisstijl van aanbestedende dienst.
- Het intranet biedt interactieve en persoonlijke functionaliteiten, zoals gepersonaliseerde content, berichten en notificaties.
- De omgeving is toegankelijk buiten werktijd en buiten kantoor, zowel via computer als mobiele apparaten.
- Het platform ondersteunt koppelingen met andere applicaties, onder meer via Single Sign-On (SSO) en Multi-Factor Authenticatie (MFA).

De reden van de aanbesteding is een aflopend contract met de huidige leverancier Cloudwise.

Gewenste situatie

VCOG wil doelgericht en rechtmatig omgaan met middelen en tegelijkertijd worden ontzorgd door Opdrachtnemer inzake de ICT-dienstverlening, zodat het primaire proces te allen tijde doorgang kan krijgen.

Efficiëntie speelt hierbij ook een grote rol, de intentie van VCOG is om één leverancier te contracteren voor de gehele ICT-dienstverlening waar momenteel nog gebruik wordt gemaakt van twee partijen, zoals vermeld. Het is voor VCOG van groot belang dat er een warme overdracht plaatsvindt van de betrokken leveranciers naar de Opdrachtnemer van deze aanbesteding ICT-dienstverlening.

In het kader van deze aanbesteding verwacht de Aanbestedende Dienst dat de nieuwe leverancier ondersteuning biedt bij het realiseren van een nieuwe intranetomgeving die past binnen de toekomstige ICT-architectuur van de organisatie.

De gewenste intranetomgeving:

- Biedt minimaal gelijkwaardige functionaliteiten ten opzichte van het huidige Digiplein365-platform;
- Sluit aan bij de digitale werkplek die de opdrachtnemer aanbiedt of ondersteunt;
- Blijft geïntegreerd met bestaande en toekomstige applicaties via SSO en MFA;
- Past visueel en functioneel bij de identiteit van de stichting en de onderliggende scholen;
- Is veilig, gebruiksvriendelijk, schaalbaar en goed beheersbaar.

Als onderdeel van de opdracht wordt de inschrijver verantwoordelijk voor het plannen en uitvoeren van de migratie van Digiplein365 naar een nieuwe, door de leverancier ondersteunde intranetomgeving. Deze migratie omvat in ieder geval:

- Inventarisatie van bestaande content, rechtenstructuren en functionaliteit;
- Opstellen van een migratieplan met planning, verantwoordelijkheden en risico-mitigatie;
- Inrichten en configureren van de nieuwe intranetomgeving;
- Migreren of overzetten van relevante content en functionaliteiten;
- Borgen van continuïteit van interne communicatie gedurende de overgang;
- Begeleiden van key-users en eindgebruikers bij ingebruikname van de nieuwe omgeving

In de toekomstige situatie verwacht VCOG ondersteuning van de Opdrachtnemer bij de verdere kennisontwikkeling van medewerkers inzake de huidige-en toekomstige beheersystemen, alsmede bij innovaties die voor VCOG van belang zijn.

1.2.4. Opstart

Voor de start van de Overeenkomst, vindt een opstartgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit gesprek worden praktische afspraken gemaakt over de implementatiefase en de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer presenteert hier haar voorstel met betrekking tot de implementatie van het contract. Daarbij geeft zij aan wat zij wanneer nodig heeft van Opdrachtgever, zodat het contract op de opstartdatum goed van start kan gaan.

Namens Opdrachtnemer zijn bij het opstartgesprek tenminste de contactpersoon op operationeel niveau en contactpersoon op tactisch/strategisch niveau aanwezig.

1.2.5. Contractmanagement

Opdrachtgever verzorgt zelf contractbeheer en –management. Dit houdt o.a. in dat zij de facturen controleert, mutaties doorvoert en periodiek overleg voert met Opdrachtnemer over de uitvoering en inhoud van het contract op zowel operationeel als tactisch/strategisch niveau, waarbij wordt gekeken of de geleverde diensten/producten overeenkomen met de hierover gemaakte afspraken. Mogelijk maakt Opdrachtgever gebruik van een extern adviseur ter ondersteuning bij de uitvoering van contractbeheer en -management.

1.3. Percelen

Deze opdracht wordt niet in percelen aanbesteed. Reden hiervoor is:

Het aanbestedingsteam heeft voorafgaand aan de aanbesteding onderzocht wat de relevante markt is, of er consequenties zijn voor de toegang van het MKB, wat de gevolgen zijn voor de Aanbestedende Dienst en de Inschrijvers en de mate van samenhang tussen de opdrachten. In dit kader is rekening gehouden met onder andere de volgende punten:

- De samenhang van de opdrachten: er is sprake van een gelijksoortige opdracht;

- De organisatie van Opdrachtgever is zodanig ingericht dat geen sprake is van zelfstandigheid met betrekking tot aankopen bij de vestigingen; inkoop wordt centraal aangestuurd en georganiseerd;
- De verwachte totaalprijzen van deze aanbesteding staan in verhouding tot de uitvoerbaarheid hiervan door het MKB.

1.4. Planning

Datum	Omschrijving – Actie
Dinsdag 16 december 2025	Publicatie op TenderNed
Donderdag 8 januari 2026	Vragen indienen t.b.v. 1 ^{ste} Nota van Inlichtingen (meer informatie in paragraaf 3.4)
Donderdag 15 januari 2026	Publicatie van de 1 ^{ste} Nota van Inlichtingen
Donderdag 22 januari 2026	Vragen indienen t.b.v. de 2 ^{de} Nota van Inlichtingen (meer informatie in paragraaf 3.4)
Donderdag 29 januari 2026	Publicatie van de definitieve Nota van Inlichtingen
Dinsdag 3 maart 2026 voor 10:00 uur	Deadline voor het indienen van uw Inschrijving via TenderNed (sluiting van de digitale kluis) (meer informatie in paragraaf 3.5)
Dinsdag 3 maart 2026 na 10:00 uur	Geplande opening van de ingediende Inschrijvingen op TenderNed
Donderdag 26 maart 2026	Mededeling van de Gunningsbeslissing
	Standstill periode
Vrijdag 17 april 2026	Gunning Opdracht (sluiten van de Overeenkomst)
Nader te bepalen	Opstartgesprek Opdrachtnemer – Opdrachtgever
Maandag 1 juni 2026	Startdatum van de Overeenkomst

De planning is voorlopig; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Wanneer de planning wijzigt worden alle Inschrijvers zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. De planning weergegeven in TenderNed is leidend.

1.5. Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het gunningscriterium:

Beste prijs-kwaliteitverhouding

waarbij de Inschrijving, die op basis van de gunningsmethodiek, de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft, de opdracht gegund krijgt.

Subgunningscriterium	Percentage	Maximaal aantal punten
PRIJS	40%	400
Vergelijkingsprijs (CEL C7 van werkblad Totaalblad van Bijlage D: Inschrijfbiljet) (meer informatie in paragraaf 3.7)	40%	400
KWALITEIT	60%	600
Casus 1 (meer informatie in paragraaf 3.8)	15%	150
Casus 2 (meer informatie in paragraaf 3.8)	15%	150
Casus 3 (meer informatie in paragraaf 3.8)	30%	300

In te dienen bij inschrijving

2.1. Aanleveren Inschrijving

Uw Inschrijving dient in ieder geval te bestaan uit de volgende stukken:

Document	Format	Uploaden in TenderNed
Inschrijving(en) in het handelsregister niet ouder dan zes maanden, waaruit blijkt dat de stukken rechtsgeldig ondertekend zijn	PDF	Eisen – Geen faillissement of surseance van betaling
Rechtsgeldig ondertekend en ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A)	PDF	Eisen – Economische en financiële draagkracht
Rechtsgeldig ondertekend en ingevuld formulier Geschiktheidseisen (Bijlage B)	PDF	Eisen – Vakbekwaamheid
Ingevuld Inschrijfbiljet (Bijlage D)	Excel	Gunningscriteria – Prijs
Uitwerking van de casussen in één document, waarbij iedere casus op een nieuwe pagina dient te starten	Word	Gunningscriteria – Kwaliteit

2.2. Prijs

In het Inschrijfbiljet geeft u de door u aangeboden prijzen/ tarieven/ kortingspercentages/ opslagpercentages op. Na de definitieve gunning wordt het Inschrijfbiljet omgezet naar een 'Uitvoeringsbepaling' en daarmee onderdeel van de Overeenkomst. De op te geven prijzen in het Inschrijfbiljet dienen exclusief BTW te zijn.

2.3. Kwaliteit

2.3.1 Casussen

Aanbestedende Dienst wil de kwaliteit van uw organisatie, producten en de dienstverlening in relatie tot de opdracht beoordelen. Daarom dient u de volgende casussen uit te werken. U toont hiermee de mate waarin u zich in de potentiële Opdrachtgever kunt inleven en invulling kunt geven aan de gestelde doelstellingen in paragraaf 1.2.1.

Van een Inschrijver wordt verwacht dat hij in eigen bewoordingen aangeeft op welke wijze hij de verlangde kwaliteit gaat leveren. Daarmee wordt hij in de gelegenheid gesteld zich te onderscheiden van de andere Inschrijvers.

Inschrijvers mogen AI-tools, zoals ChatGPT, gebruiken bij het opstellen van hun Inschrijving. Alle informatie en toezeggingen in de Inschrijving, ook die welke met AI-tools zijn gemaakt, worden bij gunning als bindende contractuele verplichtingen beschouwd. Inschrijvers zijn volledig verantwoordelijk voor de juistheid en uitvoerbaarheid van alle toezeggingen, ongeacht of deze met menselijke tussenkomst of AI-tools zijn opgesteld.

Het antwoord dat u geeft op de gestelde vragen wordt geacht onderdeel uit te maken van de dienstverlening door Opdrachtnemer tegen de opgegeven prijzen in het prijzenblad, tenzij

expliciet anders aangegeven. Als bij de Inschrijving op het gunningscriterium kwaliteit sprake is van ‘kunnen’, ‘mogelijk zijn’ of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat de Aanbestedende dienst er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden Kwaliteit en Prijs.

De uitwerkingen van de casussen worden na gunning meegenomen in de Overeenkomst, zodat de gevraagde kwaliteit geborgd is tijdens de looptijd van het Overeenkomst.

U dient de casussen in Word te beantwoorden. Per casus is een maximum aantal woorden gesteld. Dit zijn woorden inclusief woorden in afbeeldingen. Indien u meer dan de aangegeven woorden gebruikt dan worden alle woorden meer dan het maximum aantal woorden onleesbaar gemaakt door Alpha Adviesbureau. Het is niet toegestaan om te verwijzen naar andere casussen of (externe) links te gebruiken.

LET OP: Bij het beantwoorden/behandelen van de deelvragen (zwarte bullits), dient u dezelfde volgorde aan te houden zoals deze in de casus is uitgevraagd. Daarbij moet u de volledige deelvraag als tussenkop hanteren. De woorden die voor deze tussenkop worden gebruikt, tellen niet mee in het totaal aantal te gebruiken woorden.

U dient alle uitgevraagde casussen in één Word document te uploaden in TenderNed. Daarbij moet een nieuwe casus wel op een nieuwe bladzijde starten.

Casus 1: Implementatie en Partnerschap (max 1.500 woorden)

Inleiding

Voor VCOG is continuïteit van het primaire onderwijs erg belangrijk en zoekt hierbij naar een langjarige samenwerking voor IC-dienstverlening. Het is belangrijk om inzicht te krijgen hoe u omgaat met de implementatiefase, wat uw invulling is van Partnerschap, op welke wijze en hoe snel u reageert en acteert om problemen op te lossen en te borgen.

Wij vragen van u:

Een uitwerking waarin de onderstaande vragen worden beantwoord:

- *Implementatiefase:*
Op welke wijze geeft uw organisatie invulling aan een zorgvuldige en soepele voorbereiding, uitvoering en nazorg van de implementatiefase? Beschrijf uw stappenplan inclusief tijdspad en geef aan waar u kansen en uitdagingen ziet. Geef tot slot wat u verwacht van de Opdrachtgever in deze fase?
- *Partnership:*
Wat verstaat uw organisatie onder een meerjarig partnership en hoe geeft u hier in de praktijk invulling aan? Welke unieke pijlers van uw organisatie bieden een solide basis waar VCOG op kan bouwen en waar kan VCOG op meeliften?

- Helpdesk en support:
Op welke wijze draagt uw Servicedesk bij aan een eenvoudige, snelle en transparante afwikkeling van verzoeken. Beschrijf hoe uw acties bijdragen aan het ontzorgen van de medewerkers van VCOG?
- Responstijden en escalaties:
Wat zijn uw responstijden bij problemen of escalaties? Wie initieert de acties, hoe snel worden problemen opgelost en hoe is de back up geregeld bij afwezigheid van de vaste contactpersoon van VCOG? Hoe borgt u dat identieke problemen niet opnieuw voorkomen?

Te behalen punten casus 1:

Score		Wegings factor	Aantal punten
Uitstekend	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als uitstekend wanneer deze volledig aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en significante meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle gevraagde elementen en biedt een gedetailleerde, uitstekend onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	1,0	150
Goed	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als goed wanneer deze grotendeels aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een duidelijke en goed onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,8	120
Voldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als voldoende wanneer deze in zekere mate aansluit bij de doelstellingen van de opdracht, maar zonder meerwaarde te bieden. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een voldoende onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,6	90
Onvoldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als onvoldoende wanneer deze niet of onvoldoende aansluit bij de doelstellingen van de opdracht. De uitwerking beantwoordt niet alle gevraagde elementen en biedt minimale onderbouwing voor de aanpak van de realistische uitvoering.	0	0
Geen	Er is geen antwoord gegeven.	0	0

Casus 2: Kaderscheppende randvoorwaarden (max 1.500 woorden)

Inleiding

Voor VCOG is een stabiele ICT-dienstverlening van groot belang in het streven naar uitmuntendheid. Er is veel beweging in de digitale omgeving en VCOG wil graag een goed en duidelijk beeld krijgen hoe u omgaat met deze kaderscheppende randvoorwaarden die in de hedendaagse ICT een vast en steeds belangrijker onderdeel aan het worden zijn.

Wij vragen van u:

Graag ontvangen wij een uitwerking waarin de onderstaande vragen worden beantwoord:

- Certificering:
Beschrijf welke certificeringen uw organisatie momenteel bezit en hoe deze bijdragen aan de kwaliteit en betrouwbaarheid van de geleverde diensten. Hoe ziet u de implementatie van het Normenkader binnen uw organisatie, en op welke manier en wanneer verwacht u volledig te voldoen aan de gestelde eisen?
- Opleiding en Kennisoverdracht:
Hoe houdt uw organisatie rekening met technologische innovaties en hoe integreert u deze in de hedendaagse ICT-dienstverlening om het onderwijs te verbeteren? Hoe draagt u de kennis over deze technologieën effectief over aan de scholen?
- Beveiliging & Privacy:
Beschrijf welke toegevoegde waarde uw organisatie biedt op het gebied van beveiliging en privacy, naast de gestelde voorwaarden in het Programma van Eisen. Hoe gaat u om met externe bedreigingen, zoals cyberaanvallen, en de risico's van nieuwe technologieën?
- Normenkader:
Hoe zorgt uw organisatie ervoor dat het Normenkader, inclusief de richtlijnen, procedures en controlemechanismen, consistent wordt toegepast in de dagelijkse ICT-beheerpraktijk?

Te behalen punten casus 2:

Score		Wegings factor	Aantal punten
Uitstekend	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als uitstekend wanneer deze volledig aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en significante meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle gevraagde elementen en biedt een gedetailleerde, uitstekend onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	1,0	150
Goed	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als goed wanneer deze grotendeels aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde	0,8	120

	elementen en biedt een duidelijke en goed onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.		
Voldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als voldoende wanneer deze in zekere mate aansluit bij de doelstellingen van de opdracht, maar zonder meerwaarde te bieden. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een voldoende onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,6	90
Onvoldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als onvoldoende wanneer deze niet of onvoldoende aansluit bij de doelstellingen van de opdracht. De uitwerking beantwoordt niet alle gevraagde elementen en biedt minimale onderbouwing voor de aanpak van de realistische uitvoering.	0	0
Geen	Er is geen antwoord gegeven.	0	0

Casus 3: Helpdesk (max 2.000 woorden)

Inleiding

VCOG hecht grote waarde aan een gebruiksvriendelijke en transparante helpdesk, waarbij verzoeken die door medewerkers van Opdrachtgever worden aangemeld snel, correct en zonder onnodige handelingen worden afgehandeld. De inspanningen aan de kant van de medewerkers van Opdrachtgever dienen zo minimaal en eenvoudig mogelijk te zijn.

Met nadruk verwacht Opdrachtgever dat de helpdesk werkt met eerlijke, representatieve responstijden, waarbij geen gebruik wordt gemaakt van zogenoemde call dispatch-mechanismen (zoals het snel opnemen van de telefoon om responstijd te registreren, gevolgd door wachttijd of doorverbinden). De geregistreerde tijden dienen daadwerkelijk overeen te komen met de gebruikerservaring.

Wij vragen van u:

Een uitwerking waarin de onderstaande vragen worden beantwoord:

1. Gebruiksvriendelijkheid, snelheid en transparantie

- Beschrijf hoe uw helpdeskproces bijdraagt aan een eenvoudige, snelle en transparante afwikkeling van verzoeken en hoe dit proces bijdraagt aan het ontzorgen van de medewerkers van Opdrachtgever.
- Geef aan hoe u voorkomt dat medewerkers onnodig lang in de wachtrij staan nadat een call is beantwoord, en hoe u waarborgt dat de geregistreerde responstijd overeenkomt met de daadwerkelijke start van de behandeling van de melding.

2. Inrichting van de helpdesk

- Beschrijf de wijze waarop uw helpdesk is ingericht, inclusief de rolverdeling en het kennisniveau van de 1e, 2e en 3e lijns medewerkers.
- Geef aan welke maatregelen u neemt om onnodig doorverbinden te voorkomen en om een zo hoog mogelijk percentage van de meldingen direct in de eerste lijn af te handelen.

3. Responstijden en doorlooptijden

- Geef aan welke responstijden u hanteert voor telefonische en e-mailmeldingen.
- Licht toe hoe u onderscheid maakt tussen:
 - Eerste inhoudelijke reactie
 - Start behandeling
 - Uiteindelijke oplostijd (MTTR)
- Beschrijf uw gemiddelde doorlooptijd per type melding en hoe u prioritering van calls vormgeeft.
- Geef aan welke maatregelen u treft om call dispatch te voorkomen en hoe u realistische responstijden borgt.

4. On-site support

- Beschrijf hoe snel en onder welke voorwaarden u on-site ondersteuning biedt indien een storing of melding niet op afstand kan worden opgelost.
Geef aan hoe deze responstijden worden gewaarborgd en gemonitord.

5. KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren)

Welke Kritieke Prestatie Indicatoren kunt u afgeven op basis van de gestelde vragen? U dient minimaal drie KPI's af te geven. Elke KPI dient u SMART te formuleren en bevat tevens een consequentie bij het niet halen van de KPI. U dient de KPI's te verwerken in het volgende model:

Indicator, Omschrijving, Servicelevel, Consequentie

Beoordelingscriteria: Uw antwoord wordt beoordeeld op onderstaande punten, waarin de onderdelen even zwaar meewegen:

- De mate waarin u kunt aantonen dat uw helpdeskproces gebruiksvriendelijk en logisch ingericht is.
- Snelheid en transparantie van afhandeling
- De mate waarin u kunt aantonen dat verzoeken die bij uw helpdesk worden aangemeld eenvoudig, snel en transparant worden afgehandeld.

- De mate waarin u aantoont dat responstijden objectief, eerlijk en zonder call dispatch worden gemeten en gerapporteerd.
- Responstijden en prioritering
- De kwaliteit van de opgegeven responstijden (telefonisch, e-mail, afhandeltijd, prioriteit per calltype).
- De snelheid en effectiviteit van het bieden van on-site support.
- De manier waarop uw helpdesk bijdraagt aan het terugdringen van calls, het analyseren en voorkomen van incidenten, en het correct behandelen van changeverzoeken.
- De mate waarin uw uitwerking, inclusief de KPI's, SMART geformuleerd is en voorzien van concrete consequenties.

Te behalen punten casus 3:

Score		Wegings factor	Aantal punten
Uitstekend	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als uitstekend wanneer deze volledig aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en significante meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle gevraagde elementen en biedt een gedetailleerde, uitstekend onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	1,0	300
Goed	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als goed wanneer deze grotendeels aansluit bij de doelstellingen van de opdracht en meerwaarde biedt. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een duidelijke en goed onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,8	240
Voldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als voldoende wanneer deze in zekere mate aansluit bij de doelstellingen van de opdracht, maar zonder meerwaarde te bieden. De uitwerking beantwoordt alle of de meeste gevraagde elementen en biedt een voldoende onderbouwde aanpak van de realistische uitvoering.	0,6	180
Onvoldoende	De beoordelingscommissie beoordeelt een uitwerking als onvoldoende wanneer deze niet of onvoldoende aansluit bij de doelstellingen van de opdracht. De uitwerking beantwoordt niet alle gevraagde elementen en biedt minimale onderbouwing voor de aanpak van de realistische uitvoering.	0	0
Geen	Er is geen antwoord gegeven.	0	0

Procedurele zaken

3.1. Aanbesteden

De aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed. De aanbestedingsstukken mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt en binnen de reikwijdte van deze aanbestedingsprocedure, dan wel dit project.

3.2. Procedure

Alle informatie met betrekking tot het digitaal inschrijven is te vinden op www.TenderNed.nl. Daarnaast verloopt ook alle communicatie m.b.t. de Aanbesteding via TenderNed.

Het contracteren vindt plaats door middel van een Europees Openbare aanbestedingsprocedure. Voor deze procedure is gekozen omdat het totaalbedrag van de diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst het drempelbedrag (€ 216.000 – geldend vanaf 01-01-2026) overschrijdt.

3.3. Bestek

Het Bestek bestaat uit het Beschrijvend Document inclusief de volgende onderdelen:

Bijlage A: Uniform Europees Aanbestedingsdocument;

Bijlage B: Geschiktheidseisen;

Bijlage C: Concept Overeenkomst;

Bijlage D: Inschrijfbiljet;

Bijlage E: Programma van Eisen;

3.4. Nota van Inlichtingen

Via het TenderNed onderdeel “Vragen & Antwoorden” kunt u uw vragen stellen. Er zijn in deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord.

Van de Inschrijvers wordt een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Stel uw vragen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de in paragraaf 1.4. genoemde momenten. De Aanbestedende Dienst streeft ernaar de vragen doorlopend te beantwoorden.

Van Inschrijver wordt gevraagd om zo veel als mogelijk vragen in de eerste vragenronde te stellen. In de tweede vragenronde worden bij voorkeur alleen verdiepingsvragen gesteld. In het geval van verdiepingsvragen, verwijst u in het onderwerp van de vraag naar het vraagnummer waarop uw vraag betrekking heeft.

De datum en het tijdstip waarop de vragen in TenderNed zijn geplaatst, zijn leidend. Wanneer toch nog een vraag wordt gesteld na de deadline voor het stellen van vragen en deze vraag door Aanbestedende Dienst als belangrijk wordt aangemerkt, zal de vraag alsnog worden beantwoord. Iedere Inschrijver wordt hiervan op de hoogte gesteld. Wanneer dit nodig is, zal de deadline voor

het indienen van Inschrijving worden uitgesteld. Dit wordt door Aanbestedende Dienst bepaald en gecommuniceerd.

Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in de beantwoording van vragen, of als er sprake is van een fundamenteel punt waarover volgens de planning geen vraag meer kan worden gesteld, kan de Inschrijver een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt (zie hiervoor paragraaf 4.15.).

Alle wijzigingen en aanvullingen op het Bestek die vanuit de Nota van Inlichtingen worden doorgevoerd, maken deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Inschrijver accepteert deze onvoorwaardelijk. Ook moet Inschrijver accepteren dat alle wijzigingen en aanvullingen prevaleren boven het eerder verstrekte Bestek.

Individuele vraag

Ingeval een Inschrijver een vraag heeft waarvan hij om redenen van een gerechtvaardigd economisch belang niet wil dat die vraag wordt beantwoord in de Nota van Inlichtingen, handelt hij als volgt: Bij het stellen van de vraag moet duidelijk kenbaar gemaakt worden dat het een *“individuele vraag met gerechtvaardigd economisch belang”* betreft. Daarmee vraagt Inschrijver de Aanbestedende Dienst automatisch, op voet van artikel 2.53 lid 3 van de Aanbestedingswet, om de vraag niet te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Inschrijver motiveert in haar vraag waarom zij van mening is dat de beantwoording van die vraag in de Nota van Inlichtingen schade zal toebrengen aan zijn gerechtvaardigde economische belangen.

Aanbestedende Dienst beoordeelt vervolgens naar eigen inzicht en op basis van de door Inschrijver verstrekte motivering of de vraag individueel beantwoord zal worden. Wanneer Aanbestedende Dienst van mening is dat de beantwoording van de vraag geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en daarmee in de Nota van Inlichtingen thuis hoort, informeert Aanbestedende Dienst de Inschrijver hierover door dit als antwoord te geven op de gestelde vraag. De Inschrijver heeft dan de keuze om de vraag opnieuw te stellen en niet aan te merken als individuele vraag, maar openbare beantwoording en opname in de Nota van Inlichtingen te accepteren.

3.5. Indienen Inschrijving

Uw inschrijving dient **dinsdag 3 maart 2026 vóór 10:00 uur** via TenderNed digitaal te zijn ingediend. Wij adviseren met klem om tijdig te beginnen met het uploaden van uw Inschrijving. Inschrijvingen welke, om welke reden dan ook, niet worden aangetroffen in de digitale kluis, worden als niet ingezonden beschouwd en daarom niet meegenomen in de procedure.

Indien u kort voor het verstrijken van de deadline voor het indienen van de Inschrijving een storing binnen TenderNed ervaart, dient u per ommegaande contact op te nemen met TenderNed. Daarna kunt u telefonisch (085-2003991) of per e-mail (inkoop@alpha-adviesbureau.nl) contact opnemen met Alpha Adviesbureau.

Wanneer sprake is van een algehele, door TenderNed erkende storing kort voor het verstrijken van de deadline voor het indienen van de Inschrijving, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor om de termijn voor het indienen te verlengen. Dit kan alleen wanneer de digitale kluis waarin de Inschrijvingen ingediend worden nog niet is geopend. Alle Inschrijvers hebben dan het recht om hun Inschrijving te wijzigen of aan te vullen. De Aanbestedende Dienst zal dit, wanneer zij hier gebruik van maakt, communiceren met de Inschrijvers. Als dit mogelijk is, zal dit via TenderNed gedaan worden.

Van de opening wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld wordt welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend. Hieruit kan niet afgeleid worden of deze Inschrijvingen ook voldoen aan hetgeen paragraaf 4.1. en 4.2. staat. Ook wordt hier eventuele overige belangrijke informatie over de opening van de digitale kluis in gemeld. Dit proces-verbaal wordt verstuurd naar alle Inschrijvers.

3.6. Beoordelingscommissie

Voor de beoordeling van het sub gunningscriterium Kwaliteit is een beoordelingscommissie samengesteld. Zij beoordeelt de door iedere Inschrijver ingediende casussen. De beoordelingscommissie bestaat uit zes (6) personen, waarvan tenminste vier (4) personen beoordelen. De leden van de beoordelingscommissie hebben de volgende functies: ICT Adviseur, Manager Bedrijfsvoering, Facilitair Manager, Leerkracht-ICT-Coördinator (3x). De casussen worden altijd door personen met genoemde of relevante vergelijkbare achtergrond beoordeeld. Hiermee zijn de inhoudelijke kennis en objectiviteit geborgd.

De leden van de beoordelingscommissie ontvangen de casusuitwerkingen. De leden van de beoordelingscommissie bereiden zich individueel voor op de beoordeling, door alle uitwerkingen van alle Inschrijvers door te nemen, met aandacht voor punten welke positief of negatief bijdragen binnen het beoordelingskader.

De leden van de beoordelingscommissie bereiden zich individueel voor op de beoordeling van eventuele presentatie(s), proefopstelling(en), belevingstesten en/of soortgelijke gunningscriteria, met aandacht voor punten welke positief of negatief bijdragen binnen het beoordelingskader.

Vervolgens worden de gunningscriteria voor elke inschrijver plenair door de beoordelingscommissie besproken en wordt elk afzonderlijk op basis van consensus beoordeeld. Dit houdt in dat de beoordelingscommissie komt tot één gezamenlijk gedragen beoordeling, op basis van argumenten welke positief of negatief bijdragen binnen het beoordelingskader. Alpha Adviesbureau is als procesbegeleider aanwezig tijdens het plenaire overleg.

De aanbestedende dienst onderbouwt de beoordeling door de argumenten welke positief of negatief bijdragen binnen het beoordelingskader op te nemen in de gunnings- en afwijzingsbrieven. Het *aantal* positieve of negatieve argumenten leidt niet automatisch tot een specifieke beoordeling.

De beoordelingscommissie heeft gedurende de beoordelingsfase geen inzicht in de aangeboden prijzen. De beoordelingscommissie krijgt na afronding van de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria inzicht in de ontvangen Vergelijkingsprijzen. De ontvangen Inschrijfbiljetten worden door de procesbegeleider van Alpha Adviesbureau direct na de kluissluiting reeds geopend met als doel te onderzoeken of deze volledig, marktconform en realistisch zijn. Wanneer dit niet het geval is, wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen met de betreffende Inschrijver, zoals beschreven in paragraaf 4.9 Marktconformiteit.

Het resultaat van de beoordeling van alle beoordeelde inschrijvingen wordt opgenomen in een Vergelijking. De Vergelijking toont welke partij(en) in aanmerking komen voor gunning van de opdracht.

3.7. Berekeningsmethodiek

3.7.1. Prijzen

Het sub-gunningscriterium 'Prijs' wordt berekend op basis van de door u opgegeven prijzen in de Inschrijfbiljetten. U voert in alle 'groene' cellen gegevens in. **Let op!** Het gaat hierbij om een berekeningsmethode; de exacte opdracht kan in de werkelijkheid meer of minder worden. Hier kunnen, na gunning, op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend.

3.7.2. Uitleg methodiek / Overige uitgangspunten

Voor het beoordelen van de Inschrijvingen wordt gebruik gemaakt van de onderstaande berekeningsmethodiek.

De in paragraaf 1.5. genoemde percentages worden omgezet in punten. Over alle sub-gunningscriteria samen worden 1000 punten (=100%) verdeeld. **Bijvoorbeeld:** prijs telt mee voor 40%, kwaliteit telt mee voor 60%. Het totaal aantal te verdelen punten zal dan als volgt zijn:

Sub gunningscriterium	Percentage	Maximaal aantal punten
PRIJS	40%	400
Vergelijkingsprijs	40%	400
KWALITEIT	60%	600
Score casussen	60%	600

Een rekenvoorbeeld met betrekking tot Prijs:

De Inschrijving met de laagste Vergelijkingsprijs wordt gewaardeerd met het maximaal aantal punten van 400. Het aantal punten van de overige Inschrijvingen is afhankelijk van het verschil t.o.v. de laagste Vergelijkingsprijs. De (ongewogen) punten voor de ingediende laagste Vergelijkingsprijs wordt als volgt berekend:

$(\text{laagste prijs} / \text{prijs inschrijver}) * \text{maximaal te behalen aantal punten} = \text{punten inschrijver op het gunningscriterium prijs.}$

Inschrijver	Vergelijkingsprijs		Punten
A	100.000,00	0,50	200,0
B	75.000,00	0,67	266,7
C	50.000,00	1,00	400,0

Berekeningsmethodiek Kwaliteit

Om tot een aantal punten te komen binnen het subgunningscriterium Kwaliteit worden de casussen beoordeeld. Per casus krijgt iedere Inschrijver een score (zoals aangegeven in paragraaf 2.3.1.). Op voorhand staat vast welk aantal punten een Inschrijver behaalt bij een bepaalde score. Voor de te behalen punten per score, zie paragraaf 2.3.1. De kwalitatieve criteria worden absoluut en iteratief beoordeeld; alle inschrijvingen worden gelezen en daarna wordt, op basis van voortschrijdend inzicht, overgegaan tot het geven van scores.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen **scores** en **punten**. De **scores** worden toegekend door de beoordelaars waarna deze worden omgezet naar **punten**.

Rekenvoorbeeld absolute beoordeling kwalitatieve criteria

Inschrijver	Score	Wegingsfactor	Punten
A	Voldoende	0,60	360
B	Voldoende	0,60	360
C	Goed	0,80	480
D	Uitstekend	1,00	600

3.8. Beoordeling casussen

Per casus krijgt iedere Inschrijver een score. Er wordt onderscheid gemaakt tussen **scores** en **punten**. De **scores** worden toegekend door de beoordelaars, op voorhand staat vast welk aantal **punten** een Inschrijver behaalt bij een bepaalde **score**.

3.9. De definitieve Overeenkomst

De definitieve Overeenkomst wordt na de Gunningsbeslissing opgemaakt. De aanpassingen en/of wijzigingen die vanuit de Nota van Inlichtingen zijn aangegeven door de Aanbestedende Dienst worden verwerkt in de definitieve Overeenkomst. Daarnaast maken het Bestek, de

Inschrijving van de Opdrachtnemer en de Nota's van Inlichtingen onderdeel uit van de definitieve Overeenkomst.

3.10. Communicatie

U kunt alle vragen en/of opmerkingen over de aanbesteding stellen via TenderNed. Het is niet toegestaan om met betrekking tot deze opdracht telefonisch, schriftelijk of persoonlijk contact te leggen met medewerkers werkzaam bij of namens Aanbestedende Dienst. Wanneer blijkt dat er toch contact is geweest, kan dat uitsluiting van de Inschrijver aan deze procedure betekenen.

Juridische zaken

4.1. Volledigheid en Geldigheid

Uw Inschrijving moet **volledig** en **geldig** zijn.

Onder **volledig** wordt verstaan: alle stukken die ingediend moeten worden, zijn daadwerkelijk en compleet ingevuld en ingediend op de voorgeschreven wijze. De documenten die moeten worden aangeleverd voor een volledige Inschrijving worden in paragraaf 2.1. opgesomd.

Onder **geldig** wordt verstaan: alle stukken waarvan in paragraaf 2.1. wordt aangegeven dat deze ondertekend dienen te zijn, zijn daadwerkelijk rechtsgeldig ondertekend en voldoen aan de eisen die hieraan zijn gesteld. Om de rechtsgeldigheid van de ondertekening te controleren, dient het gewaarmerkte afschrift van het uittreksel uit het handelsregister waaruit dit blijkt, toegevoegd te zijn aan de Inschrijving. Uit dit uittreksel van het handelsregister dient te blijken dat degene die de documenten vanuit Inschrijving heeft ondertekend, hier ook toe bevoegd is. Indien hiervoor meerdere uittreksels benodigd zijn, moeten deze allemaal worden ingediend.

Wanneer uw Inschrijving niet volledig en/of geldig is ingediend, betekent dit uitsluiting van de procedure. De Aanbestedende Dienst maakt hierbij uitzondering voor een voor iedereen kenbare onbedoelde fout.

4.2. Beoordeling Uitsluitingsgronden – Geschiktheidseisen

Nadat de Inschrijving is gecontroleerd op volledigheid en geldigheid, wordt de Inschrijving meegenomen in de volgende fase.

Indien op Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is, wordt de Inschrijving uitgesloten van de verdere procedure.

Indien Inschrijver niet voldoet aan de geschiktheidseisen, wordt de Inschrijving uitgesloten van de verdere procedure.

Indien er geen uitsluitingsgrond van toepassing is op Inschrijver én Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen, dan wordt uw Inschrijving verder beoordeeld.

4.3. Voorwaarden voor Deelneming

Voor deze aanbesteding zijn de volgende uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen geldig. Ook is in de tabel op de volgende pagina aangegeven welk bewijsstuk wanneer ingediend moet worden.

Een derde mag als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk acteren, zowel tijdens deze aanbesteding (bijvoorbeeld wanneer door meerdere Inschrijvers een beroep op hem gedaan wordt om te voldoen aan een geschiktheidseis) als met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover dat mededingingsrechtelijk is toegestaan.

Het is niet toegestaan dat Inschrijver een Onderaannemer het grootste deel (meer dan 50%) van de opdracht uit laat voeren. Indien gebruik gemaakt wordt van een Onderaannemer, dient in de UEA aangegeven te worden welk deel en welke werkzaamheden door welke Onderaannemer uitgevoerd worden.

Algemene gegevens:

Onderdeel	Vermelding	Bewijsstuk
NAW-gegevens Tekenbevoegde, telefoon en emailadres BTW nummer of KVK-nummer	Invullen in UEA, deel II	Bij Inschrijving: Gewaarmerkt uittreksel Kamer van Koophandel (KVK) niet ouder dan 6 maanden ¹ .
Indien: Samenwerkingsverband	Invullen in UEA, deel II	Niet van toepassing.

Verplichte uitsluitingsgronden:

Onderdeel	Vermelding	Bewijsdocument
De uitsluitingsgronden zoals beschreven in artikel 2.86 van de AW2012	Invullen in UEA, deel III A	Na mededeling van de Gunningbeslissing: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan 2 jaar.

Facultatieve uitsluitingsgronden:

Onderdeel	Vermelding	Bewijsdocument
De volgende facultatieve uitsluitingsgronden zoals beschreven in artikel 2.87 van de AW2012:	Invullen in UEA, deel III A	Na mededeling van de Gunningbeslissing: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan 2 jaar.
Onderdeel AW 2.87.a	Invullen in UEA, deel III C	Na mededeling van de Gunningbeslissing:

¹ Let op! U dient de UEA rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij de rechtsgeldigheid verifieerbaar moet zijn middels de uittreksels van het handelsregister.

		Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan 2 jaar.
Onderdeel AW 2.87.b	Invullen in UEA, deel III C	Na mededeling van de Gunningsbeslissing: Gewaarmerkt uittreksel Kamer van Koophandel (KVK) niet ouder dan 7 dagen.
Onderdeel AW 2.87.j	Invullen in UEA, deel III B	Na mededeling van de Gunningsbeslissing: Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst niet ouder dan 6 maanden.

Geschiktheidseisen en Financiële en economische draagkracht:

Onderdeel	Vermelding	Bewijsdocument
Financiële en economische draagkracht	Invullen UEA, waarvan Bijlage B deel uitmaakt.	Zie Bijlage B.
Technische bekwaamheid	Invullen UEA, waarvan bijlage B deel uitmaakt.	Na mededeling van de Gunningsbeslissing: Verklaring referent.

4.3.1. Bewijsstukken na mededeling van de Gunningsbeslissing

De bewijsstukken, waarbij in bovenstaande tabel staat “na mededeling van de Gunningsbeslissing”, worden na de mededeling van de Gunningsbeslissing opgevraagd bij de voorlopige winnaar van de aanbesteding (de beoogde Opdrachtnemer). De bewijsstukken moeten binnen tien kalenderdagen worden verstrekt via TenderNed. Als bewijsstukken worden ook gegevens en documenten geaccepteerd uit andere lidstaten die een gelijkwaardig doel dienen. Ook dient hieruit te blijken dat de uitsluitingsgrond niet op de inschrijvende partij van toepassing is.

Het betreft:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan 2 jaar;
- Gewaarmerkt uittreksel Kamer van Koophandel (KVK) niet ouder dan 7 dagen;
- Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst niet ouder dan 6 maanden;
- Verklaring referent.

4.3.2. Verduidelijking en/of verificatie

De beoordelingscommissie kan besluiten om de Inschrijver aan wie, onder voorbehoud van eventuele bezwaren tijdens de opschortingstermijn, het voornemen tot gunning kenbaar is gemaakt uit te nodigen voor een verificatiegesprek. Deze uitnodiging zal in de standstill termijn worden verstuurd. In de uitnodiging wordt aangegeven op welke punten de winnende Inschrijving geverifieerd moet worden.

Wanneer tijdens het verificatiegesprek blijkt dat er onjuiste informatie is verstrekt in de Inschrijving of dat er op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, besluit Aanbestedende Dienst dat deze Inschrijving alsnog afvalt.

Indien gedurende het verificatiegesprek de punten in voldoende mate zijn toegelicht, zal Opdrachtgever, na de standstill-termijn en onder voorbehoud dat er door de afgewezen Inschrijvers geen kort geding aanhangig is gemaakt, overgaan tot definitieve gunning van de opdracht.

4.4. Conceptovereenkomst en conformiteit

In Bijlage C is de Conceptovereenkomst toegevoegd. **Door het indienen van uw Inschrijving gaat u akkoord met de aanbestedingsprocedure en alle bijbehorende documenten.**

Het Bestek en uw Inschrijving maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

4.5. Technische – Operationele specificaties

De Aanbestedende Dienst verwacht dat u een professionele Inschrijver bent. U bent dan ook verantwoordelijk voor het leveren van de best passende producten en dienstverlening op basis van de uitvraag. Daarbij past u uw kennis en ervaring toe. Zowel de producten als de dienstverlening dienen minimaal te voldoen aan de eisen en specificaties zoals beschreven in het Bestek. Aanbestedende Dienst heeft in het Bestek zoveel mogelijk informatie verstrekt, om zo compleet mogelijke en correcte Inschrijvingen te ontvangen.

Alle verstrekte informatie, eisen en wensen die betrekking (lijken te) hebben op een fabrikant, merk of type zijn als voorbeeld opgenomen. U moet hierbij dan, conform artikel 2.76 AW², te allen tijde te lezen: 'Of gelijkwaardig'.

² 1 Een Aanbestedende Dienst formuleert de technische specificaties:

a. door verwijzing naar technische specificaties en achtereenvolgens naar nationale normen waarin Europese normen zijn omgezet, Europese technische beoordelingen, gemeenschappelijke technische specificaties, internationale normen, andere door Europese normalisatie-instellingen opgestelde technische referentiesystemen of, bij ontstentenis daarvan, nationale normen, nationale technische goedkeuringen dan wel nationale technische specificaties inzake het ontwerpen, berekenen en uitvoeren van werken en het gebruik van leveringen,

b. in termen van prestatie-eisen en functionele eisen, die milieukeurmerken kunnen bevatten, waarbij de eisen zodanig nauwkeurig zijn bepaald dat de Inschrijvers het voorwerp van de overheidsopdracht kunnen bepalen en de Aanbestedende Dienst de overheidsopdracht kan gunnen,

c. in termen van prestatie-eisen en functionele eisen als bedoeld in onderdeel b, waarbij onder vermoeden van overeenstemming met deze prestatie-eisen en functionele eisen wordt verwezen naar de specificaties, bedoeld in onderdeel a, of d. door verwijzing naar de specificaties, bedoeld in onderdeel a, voor bepaalde kenmerken, en verwijzing naar de prestatie-eisen en functionele eisen, bedoeld in onderdeel b, voor andere kenmerken.

2 Een Aanbestedende Dienst doet een verwijzing als bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, vergezeld gaan van de woorden «of gelijkwaardig».

Indien u van mening bent dat uw aanbieding moet afwijken van de eisen/specificaties zoals gesteld in het Bestek, dient u hier vragen over te stellen in de Nota van Inlichtingen. Als de Aanbestedende Dienst akkoord gaat met uw voorstel, geeft u de afwijkingen met betrekking tot de specificaties, eisen en wensen aan in het Inschrijfbiljet.

4.6. Tegenstrijdigheden – Onvolkomenheden

Aanbestedende Dienst heeft met zorg aan dit Bestek gewerkt. Het is desondanks toch mogelijk dat er tegenstrijdigheden of onvolkomenheden in zijn opgetreden. Van een adequaat handelende Inschrijver wordt verwacht dat hij zich proactief opstelt bij het melden van bezwaren in het kader van deze aanbestedingsprocedure en dat hij zijn bezwaren duidelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar maakt. Dat betekent dus dat een bezwaar zo snel als redelijkerwijs mogelijk na publicatie kenbaar wordt gemaakt. Het kenbaar maken van een bezwaar moet overigens niet worden verward met het stellen van een vraag in het kader van de Nota van Inlichtingen voortvloeiend uit de aanbestedingsdocumenten.

U dient de contactpersoon van deze aanbestedingsprocedure in dit geval per ommegaande op de hoogte te stellen. Indien u dit niet doet, vervalt twee werkdagen voor het indienen van Inschrijving, uw recht om hierover te klagen. Als naderhand blijkt dat er onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden in het Bestek voorkomen die niet door een Inschrijver zijn gemeld, dan wordt dit de Aanbestedende Dienst niet aangerekend.

Wanneer een Inschrijver wel tijdig melding maakt van tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden, maar de Aanbestedende Dienst van mening is dat hier geen sprake van is en daarom geen aanpassingen of wijzigingen aanbrengt, is de Inschrijver verplicht om over deze mogelijke tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in rechte te klagen. Inschrijver dient in dit geval uiterlijk zeven kalenderdagen na het gegeven antwoord door Aanbestedende Dienst actie te ondernemen op straffe van verval van recht.

Als u later dan zes maanden na het sluiten van de Overeenkomst (definitieve gunning) tegenstrijdigheden constateert, zijn deze voor risico van de Inschrijvers respectievelijk Opdrachtnemer, conform artikel 4.15 van de Aanbestedingswet.

4.7. Gunningsbeslissing en vervolg

De Aanbestedende Dienst geeft in de gunning- en afwijzingsbrieven haar motivatie voor de beoordeling van de Inschrijving en benoemt eventuele relatieve voordelen van de winnende inschrijving. Ook geeft zij hierin per gunningscriterium aan welke score uw Inschrijving heeft en

³ Een Aanbestedende Dienst verwijst in de technische specificaties niet naar een bepaald fabrikaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde ondernemer, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, waardoor bepaalde ondernemingen of bepaalde producten worden bevoordeeld of uitgesloten, tenzij dit door het voorwerp van de overheidsopdracht gerechtvaardigd is.

⁴ Een Aanbestedende Dienst kan de melding of verwijzing, bedoeld in het derde lid, opnemen in de technische specificatie indien:

a. een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van het voorwerp van de overheidsopdracht door toepassing van het eerste lid niet mogelijk is en
b. deze melding of verwijzing vergezeld gaat van de woorden «of gelijkwaardig».

welke score de winnende Inschrijving heeft. De mededeling van de Gunningsbeslissing wordt via TenderNed verstuurd aan alle Inschrijvers.

U heeft de mogelijkheid tegen de Gunningsbeslissing in bezwaar te gaan. U dient dan bij de Aanbestedende Dienst aan te geven dat u in bezwaar gaat en vervolgens over gaat tot het uitbrengen van een dagvaarding. Dit doet u door bij de bevoegde civiele rechter een kort geding aan te spannen. De betekening van de dagvaarding dient binnen de genoemde termijn van twintig kalenderdagen te gebeuren. De Aanbestedende Dienst stelt dit uitdrukkelijk als een vervaltermijn.

Wanneer de wachttijd is verstreken en er geen procedure zoals hierboven beschreven is gestart, kan de Aanbestedende Dienst de opdracht definitief gunnen. De definitieve gunning kan alleen plaats vinden mits uit een eventueel verificatiegesprek en de toets op de bewijsstukken is gebleken dat de winnende Inschrijver (nog steeds) voldoet aan alle gestelde eisen. Wanneer blijkt dat bij controle onjuiste informatie is verstrekt of dat niet (meer) aan de eisen of uitsluitingsgronden wordt voldaan op één of meerdere onderdelen, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen.

Op het moment dat de winnende Inschrijving niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet, of uit een verificatiegesprek blijkt dat de Inschrijver zijn Inschrijving niet kan uitvoeren, of in het geval van een uitspraak van de civiele rechter, kan Aanbestedende Dienst overgaan tot een nieuw voornemen tot gunning. In dit geval worden de scores van de in eerste instantie winnende Inschrijving uit de vergelijking verwijderd. Vervolgens wordt de berekeningsmethodiek (zie paragraaf 3.7. Berekeningsmethodiek) opnieuw toegepast en komt er een nieuwe winnaar uit.

Dit nieuwe voornemen wordt wederom aan alle Inschrijvers verzonden en hierna is ook weer sprake van de mogelijkheid om binnen twintig kalenderdagen in beroep te gaan zoals bovenstaand is beschreven.

4.8. Marktconformiteit - reële en disproportionele Inschrijvingen

De Inschrijving dient marktconform en reëel te zijn. Aanbestedende Dienst wil dit om zo een langdurige en prettige samenwerking tot stand te kunnen brengen voor beide partijen.

Aanbestedende Dienst wil geen disproportionele of manipulatieve Inschrijvingen ontvangen.

Onderstaand lichten wij de gehanteerde begrippen toe:

Onder een **marktconforme, reële Inschrijving** wordt verstaan: een Inschrijving die prijzen bevat die op moment van indienen van de inschrijving voor de invulling van de Prestatie gangbaar zijn in de markt en derhalve ook daadwerkelijk door diezelfde markt worden aangeboden. Inschrijvers dienen per item/eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Indien een

Inschrijving prijzen hanteert die significant afwijken, kan sprake zijn van een niet-marktconforme Inschrijving.

Een Inschrijving wordt aangemerkt als **manipulatief** als de Inschrijving ervoor zorgt dat de beoordelingsmethodiek niet kan worden toegepast zoals door de Aanbestedende Dienst is bedoeld. Het gaat erom dat de Inschrijver de opdracht naar zich toe weet te trekken door een Inschrijving te doen die weliswaar aan de eisen voldoet, maar een resultaat bewerkstelligt dat niet door de beoordelingssystematiek beoogd wordt. Een inschrijving wordt als manipulatief aangemerkt als een vergelijking met andere Inschrijvingen onmogelijk wordt gemaakt en daardoor de mededinging belemmerd wordt. Het is dan ook niet toegestaan om met negatieve prijzen, nulprijzen en/of abnormaal lage prijzen in te schrijven. Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Een manipulatieve Inschrijving wordt altijd als disproportionele Inschrijving aangemerkt en derhalve uitgesloten van de procedure.

Om te bepalen of een Inschrijving inderdaad niet marktconform, dan wel niet reëel is, benadert de Aanbestedende Dienst de Inschrijver voor een toelichting conform artikel 2.116 AW³. De Inschrijver heeft de plicht om bewijsmateriaal te verstrekken waaruit blijkt dat er geen sprake is van niet-marktconformiteit of een irreële Inschrijving.

Wanneer blijkt dat de Inschrijver geen bewijsmateriaal kan verstrekken, conform AW artikel 2.116 lid 2⁴, waaruit naar tevredenheid van Aanbestedende Dienst het lage prijs-/kostenniveau wordt

³ 1 Indien een Inschrijving voor een overheidsopdracht wordt gedaan die in verhouding tot de te verrichten werken, leveringen of diensten abnormaal laag lijkt, verzoekt de Aanbestedende Dienst om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten van de desbetreffende Inschrijving.

2 Een toelichting als bedoeld in het eerste lid kan onder meer verband houden met:

- a. de doelmatigheid van het bouwproces, van het productieproces van de producten of van de dienstverlening;
- b. de gekozen technische oplossingen of uitzonderlijk gunstige omstandigheden waarvan de Inschrijver bij de uitvoering van de werken, de levering van de producten of het verlenen van de diensten kan profiteren;
- c. de originaliteit van de door de Inschrijver voorgestelde werken, leveringen of diensten;
- d. het vervullen van de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht;
- e. de ontvangst van staatssteun door de Inschrijver;
- f. het vervullen van de verplichtingen, bedoeld in artikel 2.79.

3 De Aanbestedende Dienst onderzoekt in overleg met de Inschrijver de verstrekte informatie.

4 Een Aanbestedende Dienst kan een Inschrijving uitsluitend afwijzen indien het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet genoegzaam wordt gestaafd door het verstrekte bewijsmateriaal, rekening houdend met de in het tweede lid bedoelde elementen.

5 Een Aanbestedende Dienst wijst een Inschrijving af indien hij heeft vastgesteld dat de Inschrijving abnormaal laag is omdat zij niet voldoet aan de verplichtingen op het gebied van het milieu- sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

6 Een Aanbestedende Dienst die constateert dat een Inschrijving abnormaal laag is omdat de Inschrijver staatssteun heeft gekregen, kan de Inschrijving uitsluitend op enkel die grond na overleg met de Inschrijver afwijzen, indien de Inschrijver desgevraagd niet binnen een door de Aanbestedende Dienst bepaalde voldoende lange termijn kan aantonen dat de betrokken steun niet in strijd met artikel 107 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie is toegekend.

7 Indien de Aanbestedende Dienst in een geval als bedoeld in het zesde lid een Inschrijving afwijst, stelt hij de Europese Commissie daarvan in kennis.

⁴ 2 Een toelichting als bedoeld in het eerste lid kan onder meer verband houden met:

- a. de doelmatigheid van het bouwproces, van het productieproces van de producten of van de dienstverlening;
- b. de gekozen technische oplossingen of uitzonderlijk gunstige omstandigheden waarvan de Inschrijver bij de uitvoering van de werken, de levering van de producten of het verlenen van de diensten kan profiteren;
- c. de originaliteit van de door de Inschrijver voorgestelde werken, leveringen of diensten;
- d. het vervullen van de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht;
- e. de ontvangst van staatssteun door de Inschrijver;
- f. het vervullen van de verplichtingen, bedoeld in artikel 2.79.

verklaard, zal de Aanbestedende Dienst de Inschrijving afwijzen en daarmee uitsluiten van de procedure.

4.9. Onherroepelijk

De Inschrijving c.q. het aanbod dat u in deze aanbesteding doet is onherroepelijk en blijft drie maanden geldig.

Het is niet toegestaan om een voorwaardelijke inschrijving te doen. Wanneer u toch voorwaarden stelt aan uw inschrijving, zal de inschrijving worden uitgesloten van deelname.

4.10. Inschrijfbiljet

Indien u vragen heeft over het invullen c.q. de werking van het bestand kunt u, ook na het verstrijken van de termijn voor het stellen van vragen, contact opnemen met Alpha Adviesbureau (085-2003991).

4.11. Wijzigingen aanbrengen/onvolledig aanleveren Inschrijving

Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in Bijlage D Inschrijfbiljet. Indien u wijzigingen aanbrengt in dit bestand, kan dit uitsluiting aan de procedure betekenen. Ook wanneer u de bestanden of uw Inschrijving niet volledig of foutief invult en/of aanlevert kan dit uitsluiting van de procedure betekenen.

4.12. Prijsstellingen

Het is Inschrijvers niet toegestaan om extra kortingen of efficiency voordelen apart te benoemen in de Inschrijving. Indien u een korting wenst te geven kunt u deze direct verwerken in de prijsstelling. Houd daarbij nadrukkelijk rekening met het bepaalde in artikel 4.9. met betrekking tot de 'Marktconformiteit - reële en disproportionele Inschrijving' wat kan leiden tot uitsluiting van de procedure.

4.13. Voorbehoud

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Deelnemers aan deze procedure hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding of op vergoeding van schade anderszins. Aanbestedende Dienst vindt dit proportioneel in relatie tot de uitvraag.

4.14. Klachten over de procedure

Als een Inschrijver een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure en/of de handelwijze van Aanbestedende Dienst geldt onderstaande klachtenprocedure.

- Inschrijver stuurt zijn klacht aan het e-mailadres van het klachtenmeldpunt: inkoop@alpha-adviesbureau.nl

- In deze klacht maakt Inschrijver duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de Inschrijver.
- Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht en meldt in de bevestiging de naam en e-mailadres van de onafhankelijke behandelaar, niet zijnde een medewerker die bij de aanbesteding betrokken is.
- Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de Inschrijver en de Aanbestedende Dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de Aanbestedende Dienst. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend voor de Aanbestedende Dienst.
- Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Aanbestedende Dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, deelt de Aanbestedende Dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de Inschrijver. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld.
- Wanneer de Aanbestedende Dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de Inschrijver.

Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de Inschrijver of de Aanbestedende Dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Aanbestedende Dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de Aanbestedende Dienst. Voor meer informatie over klachten verwijzen wij u graag naar de regeling 'Klachtafhandeling bij Aanbesteden'⁵.

⁵ <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/aanbestedingswet/klachtafhandeling-bij-aanbesteden>

Bijlage 1: Begrippenlijst

In het Bestek wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Deze begrippen gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure. De begrippen worden al dan niet met een hoofdletter geschreven, zowel in enkelvoud, meervoud en een combinatie van woorden. Ook deze vormen worden geacht onder de begrippenlijst te vallen.

Aanbestedende Dienst:

De Aanbestedende Dienst is Opdrachtgever. Dit is verder beschreven in Hoofdstuk 1 Omschrijving opdracht.

Adviesbureau:

De Aanbestedende Dienst wordt in het kader van deze aanbesteding begeleid door Alpha Adviesbureau.

Bestek:

Totale verzameling van documenten (onder andere beschrijvend document, Inschrijfbiljet, algemene inkoopvoorwaarden, concept (Raam)Overeenkomst, Nota van Inlichtingen, alle overige correspondentie) met daarin een nauwkeurige omschrijving van de verlangde producten/diensten, eisen en wensen ten behoeve van deze aanbesteding.

Dienstverlener:

Een ieder die diensten op de markt aanbiedt.

Gedragsverklaring Aanbesteden:

Een verklaring als bedoeld in hoofdstuk 4.1. van Aanbestedingswet 2012.

Geïnteresseerde partij:

Een ondernemer die belangstelling heeft in de onderhavige procedure.

Gunningsbeslissing:

De keuze van de Aanbestedende Dienst voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de Overeenkomst, waarop de procedure betrekking had, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningscriteria:

De criteria waarop de Inschrijving wordt beoordeeld en de gunning tot stand komt.

Inschrijver:

Een natuurlijke- of rechtspersoon die een Inschrijving heeft gedaan, die in de digitale kluis is aangetroffen.

Inschrijving:

Het geheel van alle gevraagde informatie zoals door de Opdrachtgever in het Beschrijvend document is gevraagd.

Inschrijfbiljetten:

Formulieren in Excel waarin de gewenste leveringen en diensten staan vermeld, tevens het formulier waarin de Inschrijver zijn prijzen dient te vermelden.

Leverancier:

Een ieder die producten op de markt brengt.

Nota van Inlichtingen (afgekort als Nvl):

Een document waarin vragen inclusief. antwoorden, alsmede opmerkingen en wijzigingen van de Aanbestedende Dienst zijn opgenomen. De Nota van Inlichtingen wordt openbaar bekendgemaakt via TenderNed. Het laatstelijk verstrekte document bevat alle gestelde vragen en antwoorden en wordt als definitieve Nota van Inlichtingen aangemerkt. Deze maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

Ondernemer:

Een Leverancier of Dienstverlener.

Opdrachtnemer:

De Inschrijver die de uiteindelijke definitieve gunning ontvangt en waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.

Schriftelijk:

Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.

TenderNed:

Het digitale platform waarbinnen de onderhavige procedure plaatsvindt.

Uitvoeringsbepaling:

De benaming voor de Inschrijfbiljetten na de gunning, als onderdeel van de Overeenkomst. Hierin staan de exacte leveringen en dienstverlening vermeld.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA):

Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van Aanbestedingswet 2012.

Voorwaarden voor Deelneming:

Een overzicht van alle uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria; tevens het overzicht waarin alle benodigde verklaringen benoemd zijn.