

Aanbestedingsleidraad



EUROPESE AANBESTEDING Servicemanagementsysteem



Gemeente Helmond





Beste inschrijver,

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure voor Servicemanagementsysteem.

Wij zijn blij met uw belangstelling voor onze opdracht.

In deze leidraad hebben wij de specificaties van de opdracht opgenomen en de procedure beschreven.

Uw vragen over deze aanbesteding ontvangen wij graag en zullen wij met zorg beantwoorden.

Wij nodigen u van harte uit om in te schrijven.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Helmond

CPV-codes: 48000000-8 Software en informatiesystemen
72260000-5 Diensten in verband met software
TenderNed nummer: TN 564929
Datum: 3 februari 2026
Versie: 2.0
Status: Definitief
Procedure: Openbare Europese procedure



Inhoudsopgave

1	Aanbestedende dienst en communicatie.....	5
1.1	Aanbestedende dienst	5
1.2	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	5
1.3	Communicatie	6
2	De opdracht.....	7
2.1	Beschrijving van de huidige situatie	7
2.2	Beschrijving van de gewenste situatie	7
2.3	Onderwerp	7
2.4	De overeenkomst	7
2.4.1	Omvang.....	8
2.4.2	Verwerkersovereenkomst.....	8
2.5	Merknamen, typen e.d.	8
2.6	Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet.....	8
2.6.1	Gekozen procedure.....	8
2.6.2	Percelenindeling.....	8
2.6.3	Gunningscriterium	8
2.7	Voorwaarden voor uitvoering	8
2.7.1	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	8
2.7.2	Social return	9
3	De inschrijving.....	9
3.1	Akkoordverklaring	9
3.2	Inschrijvingsdatum en - tijd.....	9
3.3	Planning	10
3.4	Informatiebijeenkomst of Schouw	10
3.5	Rechtsgeldige ondertekening	10
3.6	Documenten bij inschrijving	10
3.7	Documenten na voorlopige gunning	10
3.8	Inschrijving door Russische entiteiten	11
3.9	Gestanddoeningstermijn van de inschrijving.....	11
3.10	Opening van de inschrijvingen	11
3.11	Proces-verbaal van opening	11
3.12	Kosten inschrijving	11
4	Voorwaarden en voorschriften.....	11
4.1	Hoedanigheid van de inschrijver en het UEA.....	11
4.2	Aantal inschrijvingen per onderneming	13
4.3	Nota van inlichtingen.....	13
4.4	Twee vragenrondes	13
4.5	Melden tekortkomingen.....	13
4.6	Ongeldige inschrijving of omissie of geringe fout	14
4.7	Beantwoorden vragen ter verduidelijking	14
4.8	Vertrouwelijkheid inschrijving	14
4.9	Taal.....	14
4.10	Voorbehouden	14
4.11	Varianten.....	14
4.12	Bepalingen voor belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.....	15
5	Selectiecriteria	16
5.1	De uitsluitingsgronden.....	16
5.2	Geschiktheidseisen	16
5.2.1	Beroepsbevoegdheid	16
5.2.2	Ervaring	16
5.2.3	Financieel economische draagkracht	17
5.2.4	Informatiebeveiliging	18
6	Gunningscriteria	19
6.1	Het gunningscriterium BPKV.....	19
6.2	Gunningscriterium Prijs.....	19
6.3	Gunningscriterium kwaliteit	20
7	Beoordeling, gunningsbeslissing, klachten en geschillen	26
7.1	Beoordeling inschrijvingen	26
7.2	Gunningsbeslissing	26
7.3	Klachtenprocedure	27
7.4	Toepasselijk recht en geschillen	27
	Bijlagen.....	28



Bijlage 1.	Programma van Eisen inclusief bijlagen.....	28
Bijlage 2.	Programma van Wensen.....	28
Bijlage 3.	Concept Overeenkomst Servicemanagementsysteem.....	28
Bijlage 4.	GIBIT2020	28
Bijlage 5.	Circulaire sanctiepakket Rusland gevolgen voor aanbesteding 20 mei 2022.....	28
Bijlage 6.	Social Return 2024-2027	28
Bijlage 7.	Verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen	28
Bijlage 8.	Eisen berichtenverkeer gemeente Helmond.....	28
Bijlage A.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen in TenderNed.....	28
Bijlage B.	Referentieformulier	28
Bijlage C.	Inschrijfbiljet.....	28
Bijlage D.	Use cases.....	28
Bijlage E.	Programma van Wensen antwoordformulier	28
Bijlage F.	Verklaring beschikbaarheid middelen derden financieel – op verzoek.....	28
Bijlage G.	Verklaring beschikbaarheid middelen derden technisch – op verzoek.....	28
Bijlage H.	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid – op verzoek.....	28



1 Aanbestedende dienst en communicatie

1.1 Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst is de Gemeente Helmond.

Helmond heeft zich de afgelopen jaren voortvarend ontwikkeld. Was Helmond eind jaren 70 van de vorige eeuw nog een industrie- en arbeidersstad met grote sociaaleconomische problemen, nu is het een belangrijk centrum geworden in de stedelijke regio van Zuidoost-Brabant en maakt het deel uit van Brainport, één van de drie belangrijkste economische regio's in Nederland. Deze transformatie is mede het gevolg geweest van de aanwijzing tot Groeistad (jaren 80), de ontwikkeling van vernieuwende woonmilieus (Vinex) en diversificatie van de economische basis. Mede door vooruitstrevende stedenbouw en aansprekende architectuur is het inwoneraantal van Helmond de afgelopen decennia flink gegroeid. Met meer dan 95.000 inwoners is Helmond één van de grootste steden van Brabant en de tweede stad van Brainport. De gemeente Helmond wil een omgevingsbewuste, snel en kundig anticiperende gemeente zijn, die op basis van een duidelijke agenda en een adequaat relatienetwerk, in staat is om op alle niveaus op een krachtige manier haar doelen te bereiken en haar belangen te behartigen.

Als we willen dat inwoners van Helmond nu en in de toekomst, hier gezond en gelukkig kunnen leven, moeten we zuinig zijn op ons klimaat en onze sociale omgeving. Ook moeten we in staat zijn mee te gaan in de steeds sneller veranderende wereld. Als gemeente hebben we daarin een duidelijke verantwoordelijkheid. We willen daarom vooropgaan in deze beweging en een voorbeeldrol aannemen naar anderen om ons heen. Niet voor niets hebben we de ambitie als gemeente om in 2035 klimaatneutraal te zijn, willen we dat alle mensen mee kunnen doen in de maatschappij en de innovatieve en creatieve kracht van Helmond inzetten voor maatschappelijke en technologische vernieuwing. Maatschappelijk verantwoord inkopen draagt bij aan het realiseren van deze gemeentelijke ambities.

Voor meer informatie zie de website: <https://www.helmond.nl>.

1.2 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Om ervoor te zorgen dat inwoners van Helmond, nu en in de toekomst, gezond en gelukkig kunnen leven, is het nodig om zuinig te zijn op ons milieu, klimaat én op onze sociale omgeving. Daarom hebben we onder meer de ambitie om een klimaatneutrale stad te zijn in 2035, streven we naar een circulaire economie in uiterlijk 2050 en willen we een diverse en inclusieve stad zijn. Door maatschappelijk verantwoord opdracht te geven en in te kopen, ook wel afgekort tot MVOI, hebben we een krachtig instrument in handen om bij te dragen aan het realiseren van deze ambities.

MVOI is opdrachtgeven en inkopen met de meest positieve milieu-, maatschappelijke en economische effecten die mogelijk zijn gedurende de volledige levenscyclus. Dit betekent dat bij de inkoop van leveringen, diensten en werken waar mogelijk invulling wordt gegeven aan één of meer van de zes thema's:

- milieu;
- klimaat;
- circulair;
- diversiteit en inclusie;
- Social Return;
- Internationale Sociale Voorwaarden/ketenverantwoordelijkheid.

Deze zes thema's ontleen we aan het Manifest MVOI, dat we in november 2022 hebben ondertekend. Met deze ondertekening committeren wij ons aan het toepassen van MVOI en gaan wij actief aan de slag met het implementeren van MVOI binnen onze organisatie. Wat onder de diverse thema's wordt verstaan, is te lezen in het 'Actieplan Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen - Het fundament' (op pagina 3). Het Actieplan is hier te vinden: [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen \(MVOI\) | Gemeente Helmond](https://www.helmond.nl/1/inkoop/mvi) (<https://www.helmond.nl/1/inkoop/mvi>).



In het verlengde van het Manifest MVOI hebben we het 'Schone Lucht Akkoord' en het 'Convenant Schoon en Emissieloos Bouwen' ondertekend. Dit betekent dat we bij aanbestedingen voor bouwwerkzaamheden in de openbare ruimte de uitstoot van onder meer CO₂ en stikstof zoveel mogelijk naar nul willen terugbrengen.

Hoe we bij deze aanbesteding invulling geven aan één of meer van de zes MVOI-thema's vindt u in de eisen en (sub)gunningscriteria.

1.3 Communicatie

Alle communicatie over deze aanbesteding dient via TenderNed te lopen. Het is niet toegestaan om buiten TenderNed contact te zoeken met de gemeente. Alleen als er sprake is van een storing bij TenderNed kan de contactpersoon als genoemd in de publicatie van aankondiging op TenderNed of TED worden benaderd via het daarin genoemde e-mailadres en/of telefoonnummer.

Een geïnteresseerde ondernemer of inschrijver wordt uitgesloten als deze naar het oordeel van de gemeente Helmond buiten TenderNed contact opneemt met een medewerker van de gemeente Helmond en hierbij probeert om het besluitvormingsproces van de gemeente Helmond te beïnvloeden of probeert informatie te verkrijgen die hem voordelen in de procedure kan bezorgen.



2 De opdracht

In dit hoofdstuk beschrijven we de opdracht, de af te sluiten overeenkomst en de voorwaarden voor uitvoering. Ook vindt u hier de motiveringen voor de aanbestedingswet.

2.1 Beschrijving van de huidige situatie

Voor de ondersteuning van diverse bedrijfsvoeringsprocessen, zoals IT-servicemanagement (ITSM), de aanvraag en registratie van facilitaire verzoeken, en processen rondom personeelszaken, maakt de gemeente Helmond gebruik van een registratiesysteem. Het contract met de huidige leverancier van dit systeem loopt af.

Gemeente Helmond wil een nieuw contract sluiten met een leverancier die een servicemanagementsysteem kan leveren, implementeren en onderhouden.

2.2 Beschrijving van de gewenste situatie

Doelstelling van Gemeente Helmond is het waarborgen van de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning van bedrijfsvoeringsprocessen door tijdige implementatie van een toekomstbestendig registratiesysteem, waarmee gemeente Helmond compliant blijft met wet- en regelgeving en haar interne dienstverlening efficiënt en klantgericht kan voortzetten.

2.3 Onderwerp

De opdracht omvat het leveren, implementeren en onderhouden van een servicemanagementsysteem.

Verdere optimalisaties, uitbreidingen of nieuwe modules die pas na oplevering worden gewenst worden zijn optionele componenten.

Voor een uitvoerige beschrijving van de opdracht wordt verwezen naar het programma van eisen als opgenomen in **bijlage 1** van deze aanbestedingsleidraad. U dient bij inschrijving te voldoen aan de eisen zoals deze in dit hoofdstuk en bijlagen zijn geformuleerd.

2.4 De overeenkomst

Deze aanbesteding heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één opdrachtnemer. Door in te schrijven gaat u akkoord met de inhoud van de overeenkomst en eventuele bijlagen.

De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van vier (4) jaar. Optioneel kan gemeente Helmond eenzijdig besluiten de overeenkomst met drie (3) keer met twee (2) jaren te verlengen. De maximale looptijd van de overeenkomst is tien (10) jaren. Voorzien is dat de overeenkomst op 1 oktober 2026 in werking treedt. De periode vanaf definitieve gunning tot en met 30 september 2026 wordt gezien als implementatieperiode.

De overeenkomst zal worden uitgevoerd op basis van de contractuele voorwaarden zoals opgenomen in **bijlage 3** Concept Overeenkomst Servicemanagementsysteem van deze aanbestedingsleidraad.

Op de uitvoering van de overeenkomst zijn de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020) van toepassing en opgenomen in **bijlage 4** van deze aanbestedingsleidraad.

Vragen over de overeenkomst of suggesties tot aanpassing van de overeenkomst en bijbehorende algemene voorwaarden kunnen worden gedaan binnen de in de planning van deze aanbestedingsprocedure aangegeven periode. De gemeente Helmond beoordeelt de suggesties en zal alle potentiële inschrijvers informeren over eventuele wijzigingen van de overeenkomst in de nota van inlichtingen.

De toepasselijkheid van de algemene (levering)voorwaarden van de inschrijver of voorwaarden van derden (waaronder die van onderaannemers en hulppersonen) is nadrukkelijk uitgesloten zowel tijdens deze aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de overeenkomst.



2.4.1 Omvang

De omvang (inclusief opties en verlengingen) van de opdracht is € 1.250.000,- . De omvang is reëel doch indicatief. Omdat de omvang van de opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze geïndiceerde waarde worden ontleend.

2.4.2 Verwerkersovereenkomst

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) is van toepassing omdat, in opdracht van de gemeente, persoonsgegevens worden verwerkt. Na gunning zal een risicoanalyse worden uitgevoerd om vast te stellen of de vereisten ook daadwerkelijk in de oplossing zijn ingericht.. Voor deze opdracht is de gemeente "verwerkingsverantwoordelijke" en de leverancier "verwerker". Een verwerkersovereenkomst is daarom van toepassing. Deze is opgenomen in **bijlage 7** van de aanbestedingsleidraad.

2.5 Merknamen, typen e.d.

Daar waar in deze aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen en eventuele nota('s) van inlichtingen merknamen en/of versies worden gebruikt, of daar waar normeringen, programma's, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie is/zijn aangeduid, dient/dienen deze gelezen te worden met de toevoeging "of daarmee gelijkwaardig".

2.6 Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet

Gemeente Helmond is een aanbestedende dienst en gehouden aan de bepalingen uit de Aanbestedingswet. In het kader van de aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit worden de gemaakte keuzes in deze aanbesteding hieronder gemotiveerd.

2.6.1 Gekozen procedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Gekozen is om deze opdracht Europees aan te besteden via de zogenaamde Openbare Europese aanbestedingsprocedure. Deze keuze is gemaakt omdat het Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden, en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn, moet een Europese aanbesteding worden gevolgd.

2.6.2 Percelenindeling

Met in acht name van het bepaalde in artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012 is beoordeeld of deze opdracht verdeeld kan worden in percelen.

Gelet op het kenmerk van de opdracht, de samenstelling van de markt en de mate van samenhang is er sprake van samenvoegen ofwel clustering. Desondanks is besloten de opdracht niet in percelen in de markt te zetten om de volgende redenen: Deze keuze is gemaakt omdat er dan minder koppelingen nodig zijn. En Gemeente Helmond wil slechts één aanspreekpunt is voor het servicemanagementsysteem. Ook betreft dit een gebruikelijke samenvoeging in de markt en blijft de opdracht goed toegankelijk voor het MKB.

2.6.3 Gunningscriterium

De gemeente heeft ervoor gekozen om deze opdracht aan te besteden op basis van beste prijs kwaliteit verhouding om op deze wijze de meeste maatschappelijke waarde te krijgen. Dit gunningscriterium behoeft volgens de aanbestedingsregels niet nader gemotiveerd te worden.

2.7 Voorwaarden voor uitvoering

2.7.1 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De gemeente Helmond stimuleert het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Dit wordt gezien als een bedrijfsconcept waarbij naast de factor winst ook de factoren mens en milieu worden



meegenomen in de ondernemingsbeslissingen en in de beoordeling van de ondernemingsresultaten. Hieronder wordt nader uitgewerkt in hoeverre voor deze aanbesteding eisen en criteria zijn opgenomen op het gebied van duurzaamheid en social return

2.7.2 Social return

Op deze opdracht is het Social Return beleid van de Arbeidsmarktregio Helmond-De Peel 2024-2027 van toepassing (zie **bijlage 6**).

Social Return is het maken van afspraken in aanbestedingstrajecten. Het doel is opdrachtnemers een bijdrage te laten leveren door aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (duurzame) arbeidsplaatsen aan te bieden. Ook werkervaringsplaatsen, werklertrajecten of maatwerkoplossingen kunnen helpen werkzoekenden die afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen of te verkleinen.

De opdrachtnemer is voor deze opdracht verplicht om 2% van de opdrachtwaarde (exclusief btw) in te zetten voor Social Return binnen de kaders van de regionale uitvoeringsregels.

De opdrachtnemer neemt na definitieve gunning binnen vijf werkdagen contact op met de Servicedesk Social Return Helmond-De Peel om afspraken te maken over de invulling van Social Return (SROI-Servicedesk@helmond.nl).

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de Social Return verplichting, voor de werving van personen uit de in de Uitvoeringsregels genoemde doelgroepen of over een alternatieve invulling van Social Return. Indien gewenst biedt de Servicedesk Social Return de opdrachtnemer advies en ondersteuning aan bij een passende invulling van de verplichting.

Tijdens het uitvoeren van de opdracht heeft de opdrachtnemer een actieve informatieplicht bij het voldoen aan de vereisten voor Social Return, met betrekking tot ingezette middelen en daarmee uit te voeren activiteiten. Hiervoor gebruiken we de online monitoringstool Wizzr.

Vragen over Social Return kunt u stellen via de Nota van Inlichtingen.

3 De inschrijving

Als inschrijver bent u verantwoordelijk voor de volledigheid van uw inschrijving. In verband met het gelijkheidsbeginsel is er binnen de aanbestedingsregelgeving in beginsel na het indienen geen recht op het doen van aanvullingen of wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de te beoordelen stukken. Indien uw inschrijving niet compleet is kan het zijn dat wij uw inschrijving ongeldig moeten verklaren. Wij verzoeken u om die reden met klem de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen bij het uitbrengen van uw offerte.

3.1 Akkoordverklaring

Door inschrijving verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de inhoud van alle teksten in de aanbestedingsleidraad, het bestek inclusief alle bijbehorende documenten (waaronder de mogelijke wijzigingen in de Nota van Inlichtingen) en onvoorwaardelijk te voldoen aan de hierin gestelde eisen.

3.2 Inschrijvingsdatum en -tijd

De uiterste inschrijvingsdatum en -tijd is opgenomen in TenderNed. De inschrijving wordt gedaan via de digitale kluis van TenderNed.

Uitsluitend ingeval van een aantoonbare storing op TenderNed waardoor het niet mogelijk is de inschrijving tijdig via de digitale kluis in te dienen wordt verzocht vóór de sluitingstermijn contact op te nemen met de contactpersoon zoals bekend gemaakt bij de aankondiging op TenderNed of TED. De contactpersoon kan toestemming geven om de inschrijving in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed of op andere wijze, onder het voorbehoud dat:



- Dit nog mogelijk is vóór de uiterste inschrijvingsdatum en – tijd, en
- De inschrijver binnen 48 uur na de uiterste inschrijvingsdatum en – tijd bewijs aanlevert dat sprake was van een technische storing bij TenderNed. Als bewijs geldt een onderhoud- en storingsoverzicht van TenderNed of een verklaring van TenderNed.

3.3 Planning

De planning die wordt gehanteerd in deze aanbesteding is opgenomen in TenderNed onder het tabblad “Termijnen”. De gemeente Helmond behoudt zich het recht voor deze planning te wijzigen in TenderNed. Over eventuele wijzigingen in de planning wordt u geïnformeerd.

Alle tijdstippen in de planning zijn aangeduid in lokale Nederlandse tijd.

3.4 Informatiebijeenkomst of Schouw

Er wordt geen informatiebijeenkomst of schouw gehouden.

3.5 Rechtsgeldige ondertekening

Daar waar gevraagd wordt om een handtekening dient het betreffende document rechtsgeldig ondertekend te worden door een daartoe tekenbevoegde perso(o)n(en). Wij accepteren een gescande natte handtekening van één of meerdere functionaris(sen) die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister bevoegd is/zijn inschrijver te vertegenwoordigen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument hoeft niet van een handtekening te worden voorzien. Het inschrijfbiljet dient in alle gevallen door een tekenbevoegd perso(o)n(en) te worden getekend. Uw handtekening op het inschrijfbiljet geldt namelijk als ondertekening van alle stukken.

Om te beoordelen of uw inschrijving door de juiste persoon of personen is ondertekend, ontvangen wij graag een uittreksel van de Kamer van Koophandel. Uit het uittreksel moet blijken wie er bevoegd is tot ondertekening. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden.

3.6 Documenten bij inschrijving

U dient bij uw inschrijving de volgende documenten te voegen:

1. Ingevuld en ondertekend **bijlage C** Inschrijfbiljet
2. Uittreksel register Kamer van Koophandel
3. Ingevulde **bijlage A** Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) deze bijlage is in te vullen op TenderNed
4. Ingevulde **bijlage B** referentieformulier
5. **Ingevulde bijlage E Programma van Wensen antwoordformulier**
6. Volmacht indien van toepassing
7. Voor de beoordeling van kwaliteit: plan van aanpak

3.7 Documenten na voorlopige gunning

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard in het UEA dienen op eerste verzoek van de gemeente Helmond te worden verstrekt. We vragen de bewijsstukken alleen aan de beoogde winnaar. Wij zullen de volgende documenten vragen ter verificatie:

1. Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar vanaf sluitingsdatum inschrijving;
2. Verklaring van de belastingdienst dat de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies zijn betaald, niet ouder dan 6 maanden vanaf sluitingsdatum inschrijving;
3. Verklaring non-faillissement en niet in staat van surséance van betaling, niet ouder dan 6 maanden vanaf sluitingsdatum inschrijving;
4. Bewijs dat u voldoende bent verzekerd.
5. Ingevulde en ondertekende verklaring beschikbaarheid middelen derde: financieel, **bijlage F** van de aanbestedingsleidraad.



6. Ingevulde en ondertekende verklaring beschikbaarheid middelen derde: technisch **bijlage G** van de aanbestedingsleidraad.
7. Bewijs dat u beschikt over een ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig.

Het is raadzaam in verband met eventuele lange wachttijden de verklaringen en bewijsstukken onmiddellijk en met spoed aan te vragen. Bewijsstukken moeten binnen 10 kalenderdagen worden overlegd nadat wij u daarom verzoeken.

3.8 Inschrijving door Russische entiteiten

Gemeente Helmond zal geen opdrachten gunnen aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of (toe)leverancier.

Als inschrijver een Russische partij is of inschrijver blijkt een Russische partij als onderaannemer in te zetten of gebruik te maken van een Russische (toe)leverancier die voor meer dan 10% deelneemt in de overeenkomst, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname tenzij een van de uitzonderingen zoals opgenomen in de circulaire aantoonbaar van toepassing is.

Voor meer informatie verwijst de gemeente Helmond naar de inhoud van de circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen' van het Ministerie van Economische Zaken van 20 mei 2022, kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576 zoals opgenomen in **bijlage 5** van deze aanbestedingsleidraad. Ook kan inschrijver voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van de RVO. Daar is ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd. Zie hiertoe: Sanctieloket Rusland (rvo.nl).

Dit sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de overeenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren opdracht.

3.9 Gestanddoeningstermijn van de inschrijving

De inschrijving is onherroepelijk en heeft een minimale gestanddoeningstermijn als genoemd in TenderNed. Als TenderNed geen termijn vermeldt geldt een minimale gestanddoeningstermijn van 120 kalenderdagen na sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving. Als een kort geding tegen het voornemen tot gunning aanhangig wordt gemaakt verloopt de gestanddoeningstermijn één (1) maand na uitspraak in dit kort geding.

3.10 Opening van de inschrijvingen

De opening van de digitale inschrijvingen geschiedt via de digitale kluis van TenderNed.

3.11 Proces-verbaal van opening

Van de opening ontvangen alle inschrijvers binnen 48 uur een proces-verbaal van opening waarin de namen van de inschrijvers zijn opgenomen.

3.12 Kosten inschrijving

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden niet vergoed door de gemeente Helmond.

4 Voorwaarden en voorschriften

4.1 Hoedanigheid van de inschrijver en het UEA

Een geïnteresseerde ondernemer kan in één van de volgende hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure:



- i. **Zelfstandige inschrijver:** dit is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de opdracht en zelfstandig zorg draagt en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht, zonder inzet van onderaannemers en zonder medewerking van andere ondernemers.
- ii. **Samenwerkingsverband:** dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd combinatie, consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de inschrijving doen en waarbij iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht.
- iii. **Hoofdaannemer:** dit is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van gemeente Helmond. Met de onderaannemers heeft de gemeente Helmond geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de overeenkomst. Als een holding een inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.

De hoedanigheid van de inschrijver geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en is onder meer bepalend voor het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Ad i Zelfstandig

In geval van een zelfstandige inschrijving voldoet de betreffende rechtspersoon of natuurlijk persoon aan alle gestelde geschiktheidseisen en niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden. Om dit aan te tonen wordt het UEA ingevuld en ingediend door de inschrijver die zelfstandig inschrijft.

Ad ii Samenwerkingsverband

Een samenwerkingsverband, ook wel genoemd een 'combinatie, consortium of joint venture' is een, voor de gelegenheid aangegane, samenwerking van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk één inschrijving doen. Voor een inschrijving als samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén deelnemer (dit is de penvoerder) doet de inschrijving voor het gehele samenwerkingsverband en zorgt dat van elke deelnemer een eigen UEA is ingevuld en ingediend. Let ook op dat u 'ja' aan vinkt bij de vraag 'Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?'. Deze vraag staat in Deel II, onderdeel A van het UEA.
- De penvoerder is degene die namens het samenwerkingsverband met de gemeente Helmond communiceert over de aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben van de overige deelnemers van het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een volmacht).
- Een deelnemer aan het samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven.
- Door de gemeente Helmond worden geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm van het samenwerkingsverband waarmee, in geval van gunning, een overeenkomst wordt gesloten. Wel geldt dat alle deelnemers afzonderlijk, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de overeenkomst.
- De samenstelling van de combinatie verandert niet meer na uw inschrijving.

Ad iii Hoofdaannemer

De hoofdaannemer moet zijn UEA invullen en moet opgave doen van:

1. Partijen, anders dan hoofdaannemer, waarvan gebruik gemaakt wordt om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Ad 1. De inschrijver (hoofdaannemer) beroept zich voor wat betreft de financiële en economische draagkracht of de technische bekwaamheid op een derde partij (een andere entiteit), zijnde een andere rechtspersoon of een natuurlijk persoon dan de inschrijver, teneinde te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen. Hiervan is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door de derde partij of in samenwerking met een



derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de opdracht van de gemeente Helmond ingezet te kunnen worden als onderaannemer.

Van een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 1 moet, net als de hoofdaannemer (inschrijver) een UEA ingevuld en ingediend worden. Let op: een eventuele moedermaatschappij van een inschrijver wordt ook gezien als een derde partij en moet dus ook een UEA indienen.

Op eerste verzoek van de gemeente Helmond dient inschrijver bij een beroep op de financiële- en economische draagkracht of de technische bekwaamheid een Verklaring beschikbaarheid middelen derden: financieel (**bijlage F**) respectievelijk een Verklaring beschikbaarheid middelen derden: technisch (**bijlage G**) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver, in geval van gunning van de opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de in te zetten derden.

Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht (werkzaamheden of diensten) uit te voeren is een toeleverancier en geen onderaannemer en hoeft dus geen UEA in te dienen.

4.2 Aantal inschrijvingen per onderneming

Een ondernemer mag maximaal bij **één** inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige inschrijver;
- een deelnemer aan een combinatie;
- hoofdaannemer; of
- als onderaannemer.

4.3 Nota van inlichtingen

Alle potentiële inschrijvers wordt verzocht om deze aanbestedingsleidraad zorgvuldig door te lezen. Mochten er vragen zijn dan wel onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden worden geconstateerd dan dienen deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in de planning via de Vraag en Antwoord module in TenderNed. Deze termijn wordt gehanteerd om de gemeente Helmond in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden en de potentiële inschrijver(s) een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te verwerken.

Alle vragen en opmerkingen die binnen de hiervoor genoemde termijn worden aangereikt, zullen (geanonimiseerd) in één of meerdere nota's van inlichtingen worden beantwoord. De nota van inlichtingen zal conform de planning beschikbaar worden gesteld op TenderNed. In geval van tegenstrijdigheden tussen de aanbestedingsleidraad en de nota van inlichtingen geldt het bepaalde in de nota van inlichtingen waarbij het meest vraagnummer de hoogste in de rangorde is.

Vragen die gesteld worden op een andere manier dan hiervoor beschreven, zullen niet worden beantwoord. Te laat ingediende vragen worden in principe niet in behandeling genomen.

4.4 Twee vragenrondes

We hanteren bij deze aanbesteding 2 vragenrondes voor de nota van inlichtingen. De eerste vragenronde eindigt op:

27 januari 2026 om 10.00 uur

We streven er naar om de vragen die uit de eerste vragenronde uiterlijk **3 februari 2026** te beantwoorden. De datum waarop de laatste vragenronde eindigt en de datum waarop deze vragen zijn beantwoord, staat in de planning in TenderNed.

4.5 Melden tekortkomingen

Deze aanbestedingsleidraad hebben wij met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in de aanbestedingsleidraad, de bijlagen of de aanbestedingsprocedure



tegenkomt, verzoeken wij u vriendelijk doch dringend om de hiervoor in de vraag en antwoordmodule van TenderNed ons hierover per omgaande te informeren. Tekortkomingen die na het indienen van een inschrijving naar voren komen kunnen de gemeente niet worden aangerekend.

4.6 Ongeldige inschrijving of omissie of geringe fout

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- De inschrijving niet tijdig is ingediend op de manier zoals voorgeschreven in deze aanbestedingsleidraad en bijlagen;
- De inschrijving en/of inschrijver niet voldoet aan alle door de gemeente Helmond gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in deze aanbestedingsleidraad en bijlagen;
- De inschrijving onder voorwaarden of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet is verstrekt dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is, **tenzij** sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout.

Als sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout, overigens geheel ter beoordeling van de gemeente, heeft de gemeente Helmond het recht om de inschrijver te vragen dit te herstellen, mits het herstel de concurrentiepositie van de andere inschrijvers niet schaadt.

4.7 Beantwoorden vragen ter verduidelijking

Vragen die door de gemeente Helmond na inschrijving worden gesteld over een kennelijke omissie of geringe fout dienen binnen 48 uur op werkdagen beantwoord te worden door de inschrijver.

4.8 Vertrouwelijkheid inschrijving

De door de gemeente Helmond ontvangen gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

4.9 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving wordt in de Nederlandse taal gedaan, met uitzondering van officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte worden verstrekt. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers, die zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht, in de contacten met de gemeente Helmond de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken.

4.10 Voorbehouden

De gemeente Helmond behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden – met uitzondering van het gestelde in Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit -, in ieder geval het recht voor om **vóór definitieve gunning**:

- De aanbestedingsprocedure op te schorten;
- De aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de opdracht niet te gunnen;
- De planning te wijzigen;
- Het voornemen tot gunning in te trekken en/of te herzien.

Zolang nog geen overeenkomst is ondertekend door de gemeente Helmond en de begunstigde(n) is geen sprake van definitieve gunning.

4.11 Varianten

Het indienen van varianten is *niet* toegestaan.



4.12 Bepalingen voor belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen voor belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, verkrijgen via <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries>:

- Met betrekking tot belastingen bij het Ministerie van Financiën;
- Met betrekking tot milieubescherming bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
- Met betrekking tot arbeidsbemiddeling en arbeidsvoorwaarden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Met het doen van een inschrijving garandeert inschrijver aan alle verplichtingen ten aanzien van de bepalingen voor belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland te voldoen.



5 Selectiecriteria

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen weergegeven, die aan de onderneming van de inschrijver worden gesteld, en op basis waarvan selectie plaatsvindt.

5.1 De uitsluitingsgronden

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Overeenkomst zijn geen verplichte uitsluitingsgronden op u van toepassing. Is dit wel het geval, dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname. De gemeente Helmond behoudt zich het recht voor om af te zien van uitsluiting overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet 2012.

Een ondernemer die verkeert in een of meerdere van de omstandigheden als aangevinkt bij de facultatieve uitsluitingsgronden wordt uitgesloten van gunning, tenzij in het UEA naar het oordeel van de gemeente Helmond grondig en goed onderbouwd is toegelicht dat de betreffende ondernemer desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning').

In het geval op één of meer deelnemers van het samenwerkingsverband één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn, leidt dit tot uitsluiting van de betreffende deelnemer c.q. betreffende leden en daarmee tot uitsluiting van gunning van de opdracht aan het samenwerkingsverband.

In het geval op één of meer derden, waarop inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure een beroep doet om te voldoen aan de geschiktheidseisen en/of de reeds bekende onderaannemers die worden ingezet, één of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn, leidt dit tot uitsluiting van de betreffende derde(n) of onderaannemer en wordt de betreffende derde(n) of onderaannemer vervangen.

Wij vragen u bij inschrijving het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en te verklaren dat de verplichte en de door ons geselecteerde facultatieve uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn. De gemeente past alleen de uitsluitingsgronden toe die als relevant worden gezien voor de uitvoering van deze opdracht. U hoeft het UEA niet te ondertekenen. Uw handtekening op het inschrijfbijlet geldt als ondertekening van alle stukken.

De beoordeling van het ingevulde UEA geschiedt **onder voorbehoud van** het daadwerkelijk kunnen overleggen van de bewijsstukken na voorlopige gunning.

5.2 Geschiktheidseisen

U dient bij inschrijving te voldoen aan de geschiktheidseisen zoals deze in dit hoofdstuk zijn geformuleerd.

5.2.1 Beroepsbevoegdheid

De onderneming staat ingeschreven in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

Wij ontvangen graag bij de inschrijving een uittrekstel van de Kamer van Koophandel. Uit het uittrekstel moet ook blijken dat uw inschrijving door de juiste persoon of personen is ondertekend.

5.2.2 Ervaring

In het kader van de technische bekwaamheid wordt de ervaring van inschrijver beoordeeld. Wij ontvangen graag een ingevuld referentieformulier als opgenomen in **bijlage B**. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan de eisen in deze paragraaf en wordt tegelijk met de inschrijving ingediend.

De ervaringseis is een eis die wordt gesteld per kerncompetentie. Als de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen



dan vult inschrijver per opdrachtgever het formulier in.

Het is wel toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met alle kerncompetenties aan te tonen.

We stellen de volgende eisen aan de referentie(s):

1. Ingediende referenties dienen in de afgelopen drie (3) jaar te zijn uitgevoerd te rekenen vanaf de sluitingsdatum ontvangst inschrijving.
2. Iedere ingediende referentie dient betrekking te hebben op een gemeente met minimaal 700 medewerkers, of op een vergelijkbare publieke of private organisatie.
3. Uitwerking van de referentie dient dermate uitgebreid te zijn dat duidelijk inzichtelijk is aan welke competenties wordt voldaan en op welke wijze.

Referent is op de hoogte van het feit dat gemeente Helmond zonder tussenkomst en/of toestemming van inschrijver zich het recht voorbehoudt om de juistheid van de referentie te verifiëren.

In het geval van een combinatie dienen de combinanten gezamenlijk te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Wanneer een inschrijver/combinatie zich voor de toetsing aan de beroepsbekwaamheid (referenties) deels op de beroepsbekwaamheid van een derde beroept, dient duidelijk te worden gemaakt in de overlegde referenties welk deel van de opdracht door inschrijver/combinatie en welk deel door de betreffende derde(n) is uitgevoerd. Per referentie dient duidelijk aangegeven te worden door welke organisatie de referentieopdracht is uitgevoerd.

De ervaring wordt beoordeeld op de volgende **kerncompetenties**:

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds januari 2023) aantoonbare ervaring met het leveren, implementeren en onderhouden van een servicemanagementsysteem voor minimaal 700 medewerkers.

5.2.3 Financieel economische draagkracht

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver na voorlopige gunning, echter vóór definitieve gunning te beschikken over een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

Als inschrijver als samenwerkingsverband inschrijft, geldt deze eis voor het samenwerkingsverband als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten of individueel voor elke deelnemer als er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering.

En

Inschrijvers moeten over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken om de opdracht zonder financiële risico's voor de gemeente Helmond goed en tijdig te kunnen uitvoeren. Hierbij wordt gevraagd om de volgende bewijsstukken:

- a. Een accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf, betreffende de meest recente jaarrekening. Niet-jaarrekening plichtige ondernemingen kunnen volstaan met een beoordelingsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.
- b. Een rechtsgeldige getekende verklaring waarin inschrijver verklaart dat hem geen claims bekend zijn gedurende de periode van de uitvoering van de Opdracht en geen investeringen noodzakelijk zijn die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen.
- c. De jaarrekening van het laatst vastgestelde boekjaar en eventuele andere onderbouwende financiële gegevens van waaruit blijkt dat de onderneming een positief eigen vermogen heeft.



5.2.4 Informatiebeveiliging

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat hij beschikt over een relevant informatiebeveiligingsmanagementsysteem dat voldoet aan het gestelde in ISO-27001 of een gelijkwaardig certificaat.

Wanneer een inschrijver voor gunning in aanmerking komt, overlegt de inschrijver na schriftelijk verzoek van de gemeente Helmond als bewijs een kopie van een geldig ISO-27001 certificaat of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. De gelijkwaardigheid van een door inschrijver aangedragen certificaat, anders dan ISO-27001 wordt door inschrijver aangetoond en bevestigd door een externe audit.



6 Gunningscriteria

6.1 Het gunningscriterium BPKV

De gunningsmethodiek is een weging van prijs en kwaliteit. Hierbij wordt een score voor prijs en voor kwaliteit gegeven en vervolgens als volgt gewogen:

$$\text{Score} = \text{Score prijs} * 20 \% + \text{score kwaliteit} * 80 \%$$

De score voor de **prijs** wordt als volgt berekend:

$$\text{Score prijs} = 100 * (1 - (\text{bod} - \text{MinP}) / (\text{MaxP} - \text{MinP}))$$

MinP = de Minimum verwachte totaal prijs van € 800.000,00

MaxP = de Maximum verwachte totaal prijs van € 1.700.000,00

Bod = is de totaal prijs zoals ingevuld in het Inschrijfbiljet.

De score voor **kwaliteit** wordt als volgt berekend:

Subgunningscriteria voor kwaliteit	Maximaal aantal punten
G1: Plan Aanpak incl. Implementatie	470
G2: Verificatie interview en Demo (use cases)	470
G3: Objectieve wensen	60
Totaal	1000

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de hoogste score. Als er door een gelijke score niet kan worden vastgesteld welke inschrijver Beste PKV heeft, dan zal de hoogste score op het "G2" bepalend zijn. Als dan nog steeds een gelijke score is, zal de hoogste score op het gunningscriterium "G1" bepalend zijn. Als dan nog een gelijke score is zal er een loting plaats vinden.

6.2 Gunningscriterium Prijs

Het gunningscriterium 'prijs' wordt beoordeeld op basis van het inschrijfbiljet zoals opgenomen in **bijlage C** van de aanbestedingsleidraad. Wij vragen u het inschrijfbiljet in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Uw handtekening op het inschrijfbiljet geldt als ondertekening van alle stukken. Het inschrijfbiljet is in deze aanbestedingsleidraad opgenomen als **bijlage C**.

Voor het doen van een prijsopgaaf gelden de volgende **eisen**:

- Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw;
- U vult daar waar een "€" teken staat alleen cijfers in en geen tekst (woorden).
- Er mogen geen 0 euro bedragen worden geoffreerd;
- Er mogen geen negatieve bedragen worden geoffreerd;
- Een eventuele korting is verdisconteerd in de geoffreerde prijs/prijzen, tenzij in het inschrijfbiljet expliciet om een korting wordt gevraagd door de gemeente Helmond;
- De prijzen zijn zonder enig voorbehoud gebaseerd op de laatste versie van de aanbestedingsleidraad inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen;
- Alle prijzen zijn **all-in prijs** waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot, transport en aflevering, opslagkosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekering, etc.;



- De geoffreerde prijzen gelden in geval van gunning gedurende het eerste contractjaar van de overeenkomst. Vanaf het tweede jaar per 1 januari 2028, is het doen van prijswijzigingen toegestaan conform het bepaalde in de overeenkomst.

De Aanbestedende dienst wil tijdens de duur van de Overeenkomst niet voor onverwachte uitgaven komen te staan. We vragen daarom een Total Cost of Ownership uit voor het Servicemanagementsysteem. Dat wil zeggen dat in de Vergoeding alle kosten onder andere zijn opgenomen voor de implementatie, innovatief onderhoud, Onderhoud, hosting en exploitatie. Ook de kosten van nieuwe major en minor releases, updates, patches, fixes (et cetera) en installatie daarvan maken onderdeel uit van deze aanbieding. Hieronder tevens inbegrepen wijzigingen naar aanleiding van wetswijzigingen. Ook de installatie op en het gebruik van een acceptatieomgeving zijn inbegrepen.

Uiteraard dekt de aangeboden Vergoeding alles dat u aanbiedt in het Plan van Aanpak inclusief Implementatie, de programmatuur, diensten in de service level agreement, de Demo, het Interview en de Wensen zoals toegezegd in het Programma van Eisen en het Interview. Eventuele kosten om te voldoen aan de wensen, waarop "Ja" is geantwoord, maken onderdeel uit van de inschrijving. Hiervoor kunnen op een later tijdstip geen kosten meer in rekening worden gebracht.

De Inschrijver wordt gevraagd op het prijzenblad een onderbouwing te geven van de Vergoeding, zodat te achterhalen is hoe de aangeboden Prijs is opgebouwd.

Aan de uurtarieven voor consultancy zijn maximale bedragen gekoppeld. De Aanbestedende dienst accepteert geen uurtarieven boven het maximum. Wanneer een Inschrijver een uurtarief boven het maximum aanbiedt dan zal de Opdrachtgever niet meer vergoeden dan het maximum dat de Opdrachtgever heeft beschreven op het Prijzenblad

De gewenste koppelingen wegen **niet** mee in de prijsbeoordeling.

6.3 Gunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van de kwaliteit vindt plaats op basis van de uitwerking die door inschrijver is gegeven op de subcriteria voor kwaliteit zoals hieronder beschreven.

Subgunningscriterium 1: Beschrijving programmatuur en Plan van aanpak inclusief Implementatie

Dit subgunningscriterium wordt als één geheel beoordeeld. De nummeringen en opsommingen zijn slechts aangegeven om het leesbaar te houden.

Doel van de gemeente Helmond is dat de opdracht na gunning zo goed en zo snel mogelijk wordt uitgevoerd waarbij er maximale ontzorging wordt geleverd door Inschrijver. Het systeem moet betrouwbaar, toegankelijk, toekomstbestendig, doelmatig en doeltreffend zijn. Het is voor de gemeente Helmond van belang om het nieuwe Servicemanagementsysteem zorgvuldig en gestructureerd te implementeren binnen de organisatie. De implementatie dient aan te sluiten op de gemeentelijke ICT-architectuur en volledig afgerond te zijn uiterlijk op **30 september 2026**. Om de kwaliteit van de implementatie te waarborgen, wordt inschrijvers verzocht een Plan van Aanpak inclusief implementatie op te stellen waarin zij gedetailleerd ingaan op onderstaande aspecten. Het Plan van Aanpak bevat ook het implementatieplan en dient volledig en concreet antwoord te geven op elk van de onderstaande punten en te voldoen aan het Programma van Eisen (zie Bijlage nr. 1):

Wij vragen de inschrijver De programmatuur te omschrijven en een Plan van aanpak Implementatie op te stellen waaraan dit doel getoetst kan worden. **Houd bij het opstellen van de Beschrijving programmatuur, het Plan van aanpak inclusief Implementatie, de voorgeschreven namen en nummering aan.**



A. Beschrijving programmatuur

In de Beschrijving programmatuur beschrijft u de programmatuur die de Aanbestedende dienst na de implementatie tot haar beschikking heeft. De programmatuur kan uiteraard worden gerealiseerd voor de Prijs zoals beschreven in het Inschrijfbiljet voor het Servicemanagementsysteem.

Inschrijvers wordt gevraagd de aangeboden programmatuur te beschrijven met daarin minimaal:

1. Een beschrijving van uw Programmatuur en hoe deze bijdraagt aan onze doelen
2. Een beschrijving van de koppelingen met bronbestanden die u aanbiedt
3. Een beschrijving van de mate waarin uw software vernieuwend is
4. Een beschrijving van de match tussen de programmatuur en ons informatiebeleid
5. Een beschrijving van de opbouw ICT-infrastructuur van de SaaS-programmatuur met informatie over:
 - o Op welke locatie(s) de programmatuur wordt gehost;
 - o Betreft het Single of Multi Tenant;
 - o Hoe worden upgrades doorgevoerd;
 - o Hoe wordt de schaalbaarheid van de applicatie geborgd
6. Een beschrijving van hoe u aan de verplichte wettelijke richtlijn WCAG 2.1 AA voldoet.

B. Plan van aanpak inclusief Implementatie

Het is voor de gemeente Helmond van groot belang om het nieuwe Servicemanagementsysteem zorgvuldig, en gestructureerd te implementeren binnen de organisatie. De implementatie dient aan te sluiten op de gemeentelijke ICT-architectuur en volledig afgerond te zijn uiterlijk op **30 september 2026**. Om de kwaliteit van de implementatie te waarborgen, wordt inschrijvers verzocht een Plan van Aanpak op te stellen waarin zij gedetailleerd ingaan op onderstaande aspecten. Het Plan van Aanpak inclusief Implementatie dient volledig en concreet antwoord te geven op elk van de onderstaande punten en te voldoen aan het Programma van Eisen (zie Bijlage nr.1):

Het plan van aanpak implementatie bevat een beschrijving van:

1. Projectaanpak en Methodologie

Beschrijf de voorgestelde projectaanpak en de gebruikte methodologie voor de implementatie van het Servicemanagementsysteem. Licht toe hoe de fasering inclusief testfase eruitziet, welke verantwoordelijkheden bij Inschrijver, Derden (koppelpartners, externe leveranciers) en de gemeente liggen, en welke inzet van partijen nodig is om het project succesvol te laten verlopen.

2. Planning en Tijdslijnen

Stel een gedetailleerde projectplanning op, inclusief mijlpalen, inzet individuele rollen van Gemeente Helmond en opdrachtnemer gespecificeerd in uren en perioden en deadlines. De planning dient rekening te houden een volledig afgerond implementatietraject op uiterlijk **30 september 2026**.

3. Afstemming op de Huidige Architectuur

Toon aan hoe de voorgestelde SaaS-programmatuur wordt geïntegreerd in de bestaande IT-architectuur van de gemeente. Geef aan in hoeverre de programmatuur compatibel is met de huidige systemen en databronnen van de gemeente of indien niet compatibel, hoe deze compatibel gemaakt kunnen worden.

4. Transitie- en Conversieplan / Datamigratie

Beschrijf het plan voor gegevensoverdracht en conversie van bestaande gegevens naar de nieuwe applicatie.

Ga in op de migratiestrategie, de aanpak van risico's, en hoe de conversie op een passende manier gestelde termijn wordt uitgevoerd.

5. Risicoanalyse en Mitigatiestrategieën

Identificeer de belangrijkste risico's die zich tijdens het implementatieproces kunnen voordoen.

Beschrijf per risico welke mitigerende maatregelen worden genomen om deze risico's te beheersen of te voorkomen.



6. Kansendossier

Beschrijf mogelijke kansen en voordelen die zich tijdens de implementatie kunnen voordoen. Geef aan hoe deze kansen worden benut ten gunste van de gemeente, bijvoorbeeld op het gebied van efficiëntie, gebruiksgemak of datakwaliteit.

7. Kwaliteitsborging

Geef aan hoe de kwaliteit van de implementatie wordt bewaakt en gewaarborgd. Beschrijf de test- en validatieprocessen, en hoe defecten, afwijkingen of problemen tijdens het proces worden gesignaleerd en opgelost, livegang en nazorg, beschikbaarheid support na livegang, evaluatie en overdracht aan beheerorganisatie.

8. Change Management en Training

Licht toe op welke wijze de gemeente wordt ondersteund bij de overgang naar de nieuwe applicatie. Geef aan hoe gebruikers worden betrokken, hoe trainingen voor verschillende doelgroepen zijn ingericht, de beschikbaarheid van handleidingen en instructievideo's en hoe het communicatieproces richting medewerkers is vormgegeven. In verband met trainingen kan Inschrijver rekening houden met 1 functioneel beheerder, 1 applicatiebeheerder en 5 key-users.

9. Projectmanagement en Rapportage

Benoem de samenstelling van het projectteam van de inschrijver. Beschrijf de wijze waarop de voortgang wordt bewaakt en hoe de gemeente gedurende het project geïnformeerd wordt over status, afwijkingen, risico's en eventuele wijzigingen. Geef aan op welke wijze of met welke projectmanagementtool het projectteam gaat functioneren/wordt aangestuurd. Ga verder ook in op de escalatieprocedure.

10. Budget en Kostenbeheersing

Geef inzicht in de wijze waarop het projectbudget wordt bewaakt. Geef aan hoe inschrijver zorgdraagt voor transparante kostenbeheersing tijdens het project, en hoe wordt voorkomen dat bijkomende kosten worden doorberekend zonder voorafgaande goedkeuring van de gemeente.

11. Kwaliteit van Dienstverlening en Ondersteuning na Implementatie

Beschrijf de kwaliteit van de dienstverlening en ondersteuning die de gemeente mag verwachten na livegang van de applicatie. Ga in op zaken zoals serviceniveaus, responstijden, beschikbaarheid, performance bij piekbelasting, dataconsistentie, actualiteit en volledigheid van gegevens. Stem dit af op de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen, tabblad "Niet-functioneel". Inschrijver neemt bovenstaande op in een SLA incl. KPI's.

12. Exitstrategie en fallback scenario

Beschrijf het exitscenario bij het bereiken van het einde van de contractduur in relatie tot de data van de Opdrachtgever, eventueel beperkte voortzetting van de ICT prestatie / verlengd gebruik. Beschrijf het fallback scenario als livegang niet haalbaar blijkt en de beveiliging en beschikbaarheid van data tijdens overgang.

13. Gemeente Helmond heeft de ambitie om een klimaatneutrale stad te zijn in 2035, streeft naar het gebruik van tenminste 50% minder primaire grondstoffen in 2030 en een circulaire economie in uiterlijk 2050. Op welke wijze kan inschrijver hieraan bijdragen?

Dit gunningscriterium werkt u uit in een document met de naam "De Programmatuur en Plan van aanpak" op maximaal 10.000 woorden. Als u meer dan 10.000 woorden indient, wordt er na het 10.000ste woord verder niet beoordeeld. Eventuele voorbladen, een voorwoord en/of een inhoudsopgave maken geen onderdeel uit van het maximaal aantal woorden. Eventuele hyperlinks in het document worden niet gevolgd en de informatie achter de hyperlink wordt dus ook niet beoordeeld.

Uw inschrijving wordt beoordeeld op:

1. De compleetheid van het antwoord
2. De mate waarin het antwoord SMART is geformuleerd



3. De mate waarin het antwoord bijdraagt aan onze doelen voor de aanbesteding.

Voor dit onderdeel kan een score van maximaal 470 punten behaald worden.

Er wordt een score toegekend van 100%, 75%, 50%, 25% of 0% aan de hand van onderstaande tabel.

Omschrijving	Motivering	Score
Uitstekend	<ul style="list-style-type: none"> - Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord is inhoudelijk relevant, en concreet en toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk in haar geheel duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt, en; - het antwoord bevat één of meerdere vernieuwende punten die beoordeeld zijn als positief verassend dan wel onderscheidend. 	100%
Goed	<ul style="list-style-type: none"> - Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord is inhoudelijk relevant, en concreet en toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk in haar geheel duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) goed word(t)en bereikt. 	75%
Voldoende	<ul style="list-style-type: none"> - Op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, en; - het antwoord op de wens is inhoudelijk grotendeels relevant, en concreet en/of toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk grotendeels duidelijk en aannemelijk dat de opdrachtgever in de vraag geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt. 	50%
Matig	<ul style="list-style-type: none"> - Niet op alle gevraagde aspecten is antwoord gegeven, of; - het antwoord is inhoudelijk grotendeels niet relevant en/of niet concreet, en/of niet toepasbaar. De beantwoording maakt uiteindelijk grotendeels in haar geheel niet duidelijk en aannemelijk dat de door opdrachtgever geformuleerde doelstelling(en) word(t)en bereikt. 	25%
Slecht	<ul style="list-style-type: none"> - Er is geen antwoord gegeven, of; - De gevraagde informatie ontbreekt, of; - het antwoord is inhoudelijk niet relevant en/of concreet en/of toepasbaar. 	0%

Subgunningscriterium 2: G2 Verificatie interview en Demo

(Toelichting offerte, verificatie objectieve wensen en beoordelen functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid d.m.v. demo)

Dit subgunningscriterium wordt als één geheel beoordeeld. Nummeringen of opsommingen zijn slechts aangegeven om het leesbaar te houden.

Toelichting offerte, verificatie objectieve wensen

De beoordeling van dit criterium vindt plaats op basis van de toelichting offerte en interview en verificatie objectieve wensen.

Het interview is maatwerk en is afgestemd op de uitwerking van het aanbod van Inschrijver.

Bij de beoordeling van dit criterium wordt gelet op:

1. De mate waarin deskundigheid en professionaliteit getoond wordt.



2. De mate waarin uit het interview blijkt dat de opdrachtnemer de dienstverlening proactief gaat uitvoeren.
3. De mate waarin de opdrachtnemer gericht is op ontzorging van de gemeente.

Voor dit onderdeel kan een score van maximaal 70 punten behaald worden.

Er wordt een score toegekend van 100%, 75%, 50% of 0% aan de hand van onderstaande tabel.

Omschrijving	Motivering	Score
Uitstekend	Team is erg deskundig, geeft blijk van kennis en ervaring. Vragen worden uitgebreid, naar tevredenheid en met overtuiging beantwoord. De antwoorden overstijgen onze verwachtingen.	100%
Goed	Team lijkt deskundig, voorbereiding is goed en sluit aan bij onze wensen. Vragen worden naar tevredenheid beantwoord. En sluit voldoende aan bij onze verwachtingen.	75%
Voldoende	Team komt redelijk professioneel over. De toelichting is voldoende, maar niet onderscheidend. En sluit beperkt aan bij onze verwachtingen.	50%
Onvoldoende	Team komt onvoorbereid over. De antwoorden sluiten niet aan bij onze verwachtingen.	0%

Beoordelen functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid d.m.v. demo / use cases

De gemeente Helmond wil aan de hand van een demo het aangeboden Servicemanagementsysteem beoordelen. De gemeente Helmond verzoekt Inschrijvers een demonstratie te verzorgen waarbij 4 verschillende use cases stapsgewijs worden doorlopen. In de demonstratie, te geven door de beoogd implementatieconsultant, wordt aan het beoordelingsteam in een live omgeving getoond hoe de genoemde onderdelen worden ingericht en/of werken. De demo / use cases mag voorbereid zijn, waarbij slechts een deel van de inrichting/werking tijdens de demo wordt nagespeeld. **Zie bijlage D Use cases.**

Bij de demo moet live gebruikt gemaakt worden van de applicatie(s) die is/zijn aangeboden. Het is een must dat de applicatie live wordt gedemonstreerd. Het getoonde wordt 'as is' beoordeeld. Een andersoortige verbeelding in de vorm van bijvoorbeeld videobeelden, screenshots of bijvoorbeeld een powerpointpresentatie is toegestaan. Maar eventueel beoogd (door)ontwikkelingen van het 'as is' getoonde, al dan niet toegelicht met illustraties, tekst of spraak, blijven bij het toekennen van een score voor dit subgunningscriterium buiten beschouwing. Dergelijke (door)ontwikkelingen kunnen wel een rol spelen bij toekenning van scores voor de overige subgunningscriteria.

Ongeacht de basisinrichting van Gemeente Helmond moet datgene wat getoond wordt ook overeenkomen met wat daadwerkelijk opgeleverd wordt. Als dat niet mogelijk is, of als dat alleen kan wanneer voldaan is aan bepaalde voorwaarden t.a.v. (basis)inrichting, inrichtingskeuzes, of afhankelijkheden, moet dat duidelijk beschreven worden in de programmatuur en nogmaals toegelicht worden tijdens het interview en de demo.

Deze demonstratie van het Servicemanagementsysteem dient door Inschrijver op het kantoor van gemeente Helmond te worden gegeven. Voor de demonstratie is een draaiboek samengesteld waarvan niet mag worden afgeweken (dit om gelijke behandeling van alle inschrijvers te borgen). Voor de zaken zoals deze door Inschrijver worden getoond tijdens de demonstratie geldt dat deze vanaf de eerste dag na implementatie van het Servicemanagementsysteem volledig werkzaam moeten zijn.

De gemeente Helmond zal de functionaliteit van de aangeboden programmatuur beoordelen aan de hand van een door de inschrijver te verzorgen demo onderverdeeld in 4 use cases. Per use case is aangegeven wat relevante aspecten zijn, hoeveel tijd er beschikbaar is en hoeveel punten de use case waard is.

Let op! Van de demo moet een screen recording worden achtergelaten (direct na de demo) door Inschrijver ten behoeve van het beoordelingsproces.



De use cases / demo wordt beoordeeld op:

1. De mate waarin de processen in de programmatuur efficiënt zijn ingericht.
 - a. In welke mate is er sprake van geautomatiseerde uitvoering / verwerking
 - b. Hoe efficiënt wordt het proces doorlopen
 - c. In welke mate wordt de Gebruiker ontzorgd bij het uitvoeren van de processen
2. De mate waarin de programmatuur gebruiksvriendelijk is
 - a. De mate waarin de gebruikersinterface intuïtief is
 - b. Eenduidigheid van de schermen
 - c. Consistentie in ontwerp en functionaliteit
3. De mate waarin de programmatuur bijdraagt om efficiënt, flexibel en zonder veel handmatig werk de dienstverlening te kunnen uitvoeren.

Voor de use cases kunnen in totaal maximaal 400 punten behaald worden.

Er wordt een score toegekend van 100%, 75%, 50% of 0% aan de hand van onderstaande tabel.

Omschrijving	Motivering	Score
Uitstekend	Aan 100% van de in de betreffende stap genoemde aspecten wordt voldaan. De aangeboden programmatuur is <u>zeer</u> aantrekkelijk gelet op functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en doelmatigheid voor alle gebruikers en beheerders. De programmatuur bevat één of meerdere vernieuwende punten die beoordeeld zijn als positief verrassend dan wel onderscheidend.	100%
Goed	Aan tenminste 75% van de in de betreffende stap genoemde aspecten wordt voldaan. De aangeboden programmatuur is aantrekkelijk gelet op functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en doelmatigheid voor alle gebruikers en beheerders.	75%
Voldoende	Aan tenminste 50% van de in de betreffende stap genoemde aspecten wordt voldaan. De aangeboden programmatuur is voldoende toereikend maar niet zeer aantrekkelijk gelet op functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en doelmatigheid voor alle gebruikers en beheerders.	50%
Onvoldoende	Aan minder dan de helft van in de betreffende stap genoemde aspecten wordt voldaan. En of de aangeboden programmatuur is niet aantrekkelijk gelet op functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en doelmatigheid voor alle gebruikers en beheerders.	0%

Gunningscriterium 3: Objectieve wensen

In het Programma van eisen (bijlage nr. 1) zijn naast de eisen ook onze wensen (Zie bijlage 2) opgenomen. Inschrijver wordt gevraagd om bij iedere wens aan te geven (**op bijlage E Programma van Wensen antwoordformulier**) of zij bij de implementatie in 2026 aan de wens voldoet, deze levert als onderdeel van de Programmatuur en geeft hierop een toelichting. Per wens is in bijlage 2 aangegeven hoeveel punten gescoord kunnen worden.

De score kan bijgesteld worden als tijdens het verificatie interview blijkt dat de wens geen onderdeel is van de programmatuur en/of uit de toelichting blijkt dat de wens niet overeenkomt met het beoogde doel.



7 Beoordeling, gunningsbeslissing, klachten en geschillen

7.1 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling vindt plaats in van elkaar te onderscheiden en opeenvolgende stappen:

1. Controleren of de inschrijvingen voldoen aan de voorschriften, voorwaarden en eisen van deze aanbesteding;
2. Vaststellen van eventuele uitsluitingsgronden;
3. Beoordelen van de geschiktheid van inschrijvers;
4. Beoordelen van de inschrijvingen op het gunningscriterium kwaliteit;
5. Beoordelen van de inschrijvingen op de prijsopgave;
6. Vaststellen inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV);

Bij de beoordeling van iedere stap kan een ongeldigheid worden vastgesteld.

De beoordeling van stap 1 tot en met 3 en stap 5 en 6 wordt gedaan door een inkoper van de gemeente Helmond.

De beoordeling van stap 4 wordt gedaan door een beoordelingscommissie van minimaal drie materiedeskundigen die werkzaam zijn voor of bij gemeente Helmond. De inkoper maakt geen deel uit van deze beoordelingscommissie.

Stap 1 Controleren of de inschrijvingen voldoen aan de voorschriften van deze aanbesteding

Inschrijvingen moeten alle documenten bevatten die bij inschrijvingen worden gevraagd en voldoen aan alle voorschriften, voorwaarden en eisen in deze aanbestedingsleidraad. Alle gevraagde documenten, met uitzondering van het inschrijfbiljet, worden gecontroleerd.

Stap 2 Vaststellen van eventuele uitsluitingsgronden

Van de inschrijvingen die niet op grond van de controle op het gestelde in stap 1 terzijde zijn gelegd, wordt aan de hand van het UEA vastgesteld dat er geen van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden aan de orde zijn.

Stap 3 Beoordelen geschiktheid van de inschrijvers

Als op basis van voorgaande stap geen uitsluitingsgronden zijn vastgesteld, wordt aan de hand van het ingevulde referentief formulier beoordeeld of de inschrijver voldoet aan de ervaringseisen.

Stap 4 Beoordelen van de inschrijvingen op het gunningscriterium kwaliteit

De inschrijvingen die na alle voorgaande stappen overblijven, worden verder beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium kwaliteit.

Ieder lid van de beoordelingscommissie Kwaliteit doet een individuele beoordeling per inschrijving en per subgunningscriterium. Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de scorerresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per subgunningscriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij de beoordelingscommissie met één stem spreekt en dus per subgunningscriterium tot één gezamenlijk oordeel komt.

Stap 5 Beoordeling van de inschrijvingen op het gunningscriterium prijs

Niet eerder dan dat de beoordeling op gunningscriterium kwaliteit is afgerond en definitief is, wordt de prijs geopend en vindt de beoordeling van het gunningscriterium prijs plaats.

Stap 6 Vaststellen inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV)

Aan de hand van de beoordeling van stap 4 en stap 5 wordt tenslotte bepaald welke inschrijver de inschrijving met de BPKV heeft gedaan. Dit is de inschrijver aan wie gemeente Helmond voornemens is de opdracht te gunnen.

7.2 Gunningbeslissing

Na afronding van de beoordeling, versturen we een gunningsbeslissing. De gunningsbeslissing betreft het voornemen tot gunning en houdt geen aanvaarding in van het aanbod van inschrijver, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk Wetboek.



De afgewezen inschrijvers en de begunstigde inschrijver zullen via TenderNed gelijktijdig van de gunningsbeslissing in kennis worden gesteld. De gemeente Helmond zal de afgewezen inschrijvers de reden van afwijzing nader motiveren waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van zijn commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. De gunningsbeslissing zal geen informatie bevatten waaruit de inschrijfprijs van de andere deelnemers blijkt.

Er is sprake van definitieve gunning als:

- Binnen 20 kalenderdagen na het verzenden van de mededeling van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen deze gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de gemeente Helmond (en een kopie via de berichtenmodule in TenderNed). Na deze 20 dagen termijn vervalt het recht om bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing; en
- De begunstigde na verzoek van de gemeente Helmond de vereiste bewijsstukken heeft ingediend aangaande hetgeen is verklaard in het UEA; en
- Gemeente Helmond de definitieve gunning schriftelijk heeft bevestigd.
- de overeenkomst door beide partijen is ondertekend.

In geval van een kortgedingprocedure zal de gemeente Helmond de datum van de definitieve gunning opschorten tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter. Hierover zullen alle inschrijvers worden geïnformeerd.

7.3 Klachtenprocedure

Ondanks dat wij onze aanbestedingsstukken en de te volgen aanbestedingsprocedure met de meeste zorg hebben voorbereid en doorlopen, heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen over deze aanbesteding. U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen via: aanbestedingsklacht@helmond.nl. Klachten die u niet via dit mailadres indient worden niet in behandeling genomen. Wij vragen u om uw klacht ook via de berichtenmodule van TenderNed te verzenden.

Voorzie uw klacht van dagtekening en uw naam, adres en telefoonnummer. Anoniem klagen is niet mogelijk. Maak uw klachten in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure bekend. Wij wijzen u erop dat een klacht geen opschortende werking heeft.

Voor de gehele klachtenregeling verwijzen u naar onze klachtenregeling "Klantenprocedure gemeente Helmond Aanbestedingen 2018". Deze kunt u vinden op www.Helmond.nl of via de link: <https://www.helmond.nl/inkoop/Richtlijnen-aanbesteding-en-inkoop>.

7.4 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Indien u het niet eens bent met het verloop of uitkomst van deze procedure, dan kunt u uw bezwaar voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.

Na voorlopige gunning kunt u voor de definitieve gunning een kort geding aanhangig maken bij de rechter. Wij hanteren hiervoor een periode van 20 kalenderdagen. U start een kort geding door middel van het uitbrengen van een dagvaarding aan de gemeente Helmond tegen de genomen gunningsbeslissing. De termijn is tevens een vervaltermijn. Dit houdt in dat u als partij niet-ontvankelijk bent in uw vorderingen wanneer u niet tijdig en op een correcte wijze een dagvaarding laat betekenen. Voor de datum van definitieve gunning zoals in TenderNed vermeld, sluiten wij geen overeenkomst met de winnend inschrijver.

Wij vragen u om gemeente Helmond een kopie van de betekende dagvaarding te sturen via de berichtenmodule in TenderNed.



Bijlagen

Bijlagen bij deze aanbestedingsleidraad

Bijlage 1.	Programma van Eisen inclusief bijlagen
Bijlage 1A.	PSA-Servicemanagementsysteem_EXTERN
Bijlage 2.	Programma van Wensen
Bijlage 3.	Concept Overeenkomst Servicemanagementsysteem
Bijlage 4.	GIBIT2020
Bijlage 5.	Circulaire sanctiepakket Rusland gevolgen voor aanbesteding 20 mei 2022
Bijlage 6.	Social Return 2024-2027
Bijlage 7.	Verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen
Bijlage 8.	Eisen berichtenverkeer gemeente Helmond
Bijlage A.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen in TenderNed
Bijlage B.	Referentieformulier
Bijlage C.	Inschrijfbiljet
Bijlage D.	Use cases
Bijlage E.	Programma van Wensen antwoordformulier
Bijlage F.	Verklaring beschikbaarheid middelen derden financieel – op verzoek-
Bijlage G.	Verklaring beschikbaarheid middelen derden technisch – op verzoek-
Bijlage H.	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid – op verzoek-