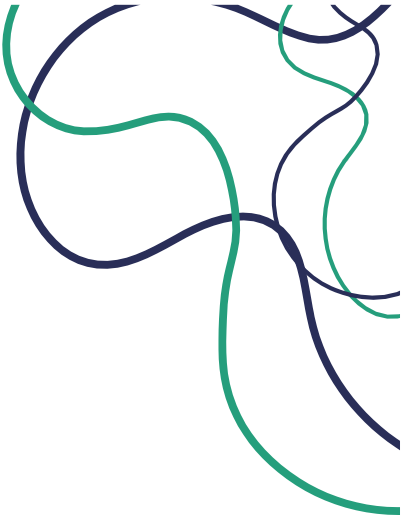




# Beschrijvend Document HRM- en PSA-systeem



## **Delft Support**

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

|        |                  |
|--------|------------------|
| Datum  | 11 februari 2026 |
| Versie | Definitief v2.0  |

## Inhoudsopgave

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave .....                                                          | 2  |
| Begrippen .....                                                              | 4  |
| Inleiding .....                                                              | 5  |
| 1. Delft Support en de Opdracht .....                                        | 7  |
| 1.1 Aanbestedende dienst: Delft Support .....                                | 7  |
| 1.2 Huidige situatie .....                                                   | 7  |
| 1.3 Gewenste situatie en de Opdracht .....                                   | 8  |
| 1.3.1 Doelstelling en gewenste situatie in relatie tot de Aanbesteding ..... | 8  |
| 1.3.2 Scope van de aanbesteding .....                                        | 9  |
| 1.3.3 Omvang van de aanbesteding .....                                       | 10 |
| 1.4 Motivatie percelen .....                                                 | 10 |
| 1.5 Overeenkomst .....                                                       | 10 |
| 1.5.1 Looptijd van de Overeenkomst .....                                     | 10 |
| 1.5.2 Herzieningsclausule .....                                              | 11 |
| 1.5.3 Wachtkamerconstructie .....                                            | 11 |
| 1.5.4 Verwerkersovereenkomst .....                                           | 11 |
| 2. Aanbestedingsprocedure .....                                              | 12 |
| 2.1 Europese openbare procedure .....                                        | 12 |
| 2.2 Planning .....                                                           | 12 |
| 2.3 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen) .....                        | 12 |
| 2.4 Klachten .....                                                           | 13 |
| 2.5 De beoordeling .....                                                     | 13 |
| 2.5.1 Volledigheid en rechtsgeldigheid .....                                 | 14 |
| 2.5.2 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen .....                        | 14 |
| 2.5.3 Vaststellen of voldaan is aan de knock-outseisen .....                 | 14 |
| 2.5.4 Inhoudelijke beoordeling van de Gunningscriteria .....                 | 14 |
| 2.5.5 Vervolg van de beoordeling .....                                       | 14 |
| 3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen .....                           | 16 |
| 3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA) .....                         | 16 |
| 3.1.1 Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) .....                              | 16 |
| 3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA) .....                           | 16 |

|       |                                                                                   |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| A     | Geschiktheid.....                                                                 | 17 |
| 3.2.1 | Inschrijving in een handelsregister (KvK).....                                    | 17 |
| B     | Financiële en economische draagkracht.....                                        | 17 |
| 3.2.2 | Beroeps-of bedrijfsaansprakelijkheid .....                                        | 17 |
| C     | Technische en beroepsbekwaamheid .....                                            | 17 |
| 3.2.3 | Referenties .....                                                                 | 17 |
| 3.2.4 | Kwaliteitsborging .....                                                           | 18 |
| 3.2.5 | Informatiebeveiliging .....                                                       | 18 |
| 4.    | Gebruikte gunningsmethodiek.....                                                  | 19 |
| 4.1   | Beoordelingsmethodiek Gewogen Factor Methode.....                                 | 19 |
| 4.2   | Beoordeling kwaliteit.....                                                        | 19 |
| 4.2.1 | Beoordelingskader .....                                                           | 19 |
| 4.2.2 | Fasering .....                                                                    | 20 |
| 4.2.3 | Subgunningscriterium 1 Implementatieplan .....                                    | 21 |
| 4.2.4 | Subgunningscriterium 2 Service en Partnerschap.....                               | 22 |
| 4.2.5 | Subgunningscriterium 3 Demo .....                                                 | 23 |
| 4.2.6 | Subgunningscriterium 4 Gebruikerstest .....                                       | 24 |
| 4.3   | Prijs.....                                                                        | 24 |
| 4.4   | Vaststellen winnaar.....                                                          | 25 |
|       | Bijlagen .....                                                                    | 26 |
|       | Bijlage 1: Programma van Eisen HRM- en PSA-systeem .....                          | 26 |
|       | Bijlage 2: Concept Overeenkomst Delft Support HRM- en PSA-systeem .....           | 26 |
|       | Bijlage 3: Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023) .....              | 26 |
|       | Bijlage 4: Concept Verwerkersovereenkomst Delft Support HRM- en PSA-systeem ..... | 26 |
|       | Bijlage 5: Referenties .....                                                      | 26 |
|       | Bijlage 6: Prijzenblad .....                                                      | 26 |
|       | Bijlage 7: Ruslandverklaring.....                                                 | 26 |

## Begrippen

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbestedingswet (Aw 2012) | Aanbestedingswet van 1 november 2012 houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen van 1 november 2012, Stb 2012, 542, gewijzigd op 1 juli 2016.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Beschrijvend Document      | Het onderhavige document, inclusief alle Bijlagen, dat de behoeftestelling van Delft Support verwoordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Bijlage(n)                 | Document(en) dat (die) in en/of bij het Beschrijvend Document is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van het Beschrijvend Document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Gunningscriterium          | Het Gunningscriterium voor deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige Inschrijving' (zie artikel 2.114 Aw.) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en is in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Inschrijver                | Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Inschrijving               | De bindende aanbieding een Inschrijver indient in het kader van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nota van Inlichtingen      | Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van het Beschrijvend Document en de daarin verwoorde informatie en aanwijzingen prevaleren boven de bepalingen van het Beschrijvend Document. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen. |
| Opdracht                   | De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst te leveren prestatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Opdrachtgever              | Delft Support B.V. te Delft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Onderaannemer              | Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Opdrachtnemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Opdrachtnemer              | De Inschrijver aan wie Delft Support de Opdracht gunt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Overeenkomst               | Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de Voorwaarden en afspraken betreffende de Opdracht zijn vastgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Uitsluitingsgronden        | De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Voorwaarden                | Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT-2023).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Inleiding

Dit document betreft het Beschrijvend Document voor de Openbare Europese aanbesteding HRM- en PSA-systeem ten behoeve van Delft Support. Wij nodigen u uit om in te schrijven op deze Europese aanbesteding.

### Aanbestedingsplatform

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via het platform van TenderNed.

Meer algemeen geldt dat Opdrachtgever op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het gebruik van het aanbestedingsplatform door Inschrijver. Opdrachtgever wijst dan ook iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. Dit omvat het tijdig en volledig indienen van vragen en Inschrijvingen. HIP Projectconsult en Delft Support zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of tekortkomingen in de indiening via het platform.

Aan de hand van dit document dien je de gevraagde gegevens in te vullen op het aanbestedingsplatform en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. Je dient de verklaringen in te vullen volgens de beschikbare Bijlagen en deze verklaringen, desgevraagd, te ondertekenen en toe te voegen (te uploaden) in de aanbesteding op het aanbestedingsplatform.

### Onduidelijkheden, onvolkomenheden en tegenstrijdigheden

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met de grootst mogelijke zorg samengesteld.

Delft Support vraagt de Inschrijver eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten direct, echter uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend te melden. Indien na de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijving blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Inschrijver gemeld, dan zal dit in het voordeel van Delft Support worden uitgelegd.

In het geval eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten niet aan Delft Support bekend worden gemaakt gaat Delft Support ervan uit dat Inschrijvers ondanks eventuele tekortkomingen een adequate Inschrijving hebben kunnen indienen en hun Inschrijving onverkort gestand kunnen doen.

### Opbouw document

De opbouw van dit Beschrijvend Document is als volgt:

- Hoofdstuk 1: Beschrijving van de organisatie en de aan te besteden Opdracht
- Hoofdstuk 2: Procedure
- Hoofdstuk 3: Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
- Hoofdstuk 4: De gebruikte gunningsmethodiek

Verder zijn bij dit Beschrijvend Document de betreffende Bijlagen in TenderNed opgenomen.

De volgende documenten dienen door Inschrijver ingediend te worden. Alleen de winnende Inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Indienen op verzoek' aan te leveren.

| Document                                                                                                                                                                                                                                        | Indienen bij Inschrijving | Indienen op verzoek |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument                                                                                                                                                                                 | x                         |                     |
| Gedragsverklaring aanbesteden (GvA)                                                                                                                                                                                                             |                           | x                   |
| Uittreksel uit het Handelsregister                                                                                                                                                                                                              | x                         |                     |
| Kopie geldig polisblad beroepsverzekering                                                                                                                                                                                                       |                           | x                   |
| Referenties (Bijlage 5)                                                                                                                                                                                                                         | x                         |                     |
| Afschrift van een geldig NEN-ISO 27001: 2022 certificaat (of recenter) of vergelijkbaar en/of een afschrift van de volledige ISAE3402, type II rapportage                                                                                       |                           | x                   |
| Verklaring van Toepasselijkheid bij NEN-ISO certificering of soortgelijke documentatie c.q. beschrijving waaruit blijkt dat de genomen maatregelen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens technisch en organisatorisch geborgd zijn |                           | x                   |
| Bewijsstuk kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2015 of gelijkwaardig                                                                                                                                                                   |                           | x                   |
| Uitwerking subgunningscriterium prijs (Bijlage 6)                                                                                                                                                                                               | x                         |                     |
| Uitwerking subgunningscriteria kwaliteit                                                                                                                                                                                                        | x                         |                     |
| Rechtsgeldig ondertekende Ruslandverklaring (Bijlage 7)                                                                                                                                                                                         | x                         |                     |

# 1. Delft Support en de Opdracht

## 1.1 Aanbestedende dienst: Delft Support

Delft Support is een uitvoeringsorganisatie van de gemeente Delft. Delft Support is juridisch een zelfstandige entiteit en verantwoordelijk voor de uitvoering van onder andere de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet voor jongeren tot 27 jaar.

De werkzaamheden van Delft Support zijn de volgende:

- Geeft informatie en advies.
- Brengt (outreaching) samen met de inwoner (en eventueel diens huishouden waar hij deel van uitmaakt) de zorgbehoefte in beeld en zoekt samen naar een (maatwerk-) oplossing; zij komen samen tot één ondersteuningsplan (sociaal domein breed) waarin resultaten worden afgesproken.
- In het proces naar een ondersteuningsplan kan Delft Support al ondersteuning bieden, dan wel tegelijkertijd gericht maatwerk inzetten indien nodig.
- Delft Support voert regie op dit plan en bespreekt ook de voortgang met de inwoner en de betrokken partijen. En spreekt aan waar nodig.

De totale lijst van wetgeving waar Delft Support bij de uitvoering (soms deels) voor verantwoordelijk is, is:

- Jeugdwet
- WMO
- Participatiewet
- WGS
- OGGZ
- WVGGZ
- Wet inburgering
- Wet leerplicht
- Wet educatie en beroepsonderwijs
- Wet op het voortgezet onderwijs

Daarnaast staat Delft Support bekend om de vier kernwaarden: Bevlogen, Resultaatgericht, Dienstverlenend en Verbindend. Op basis van deze kernwaarden is het voor cliënten, partners en medewerkers van Delft Support duidelijk waar Delft Support voor staat.

Meer informatie over Delft Support is te vinden op de website <https://www.delftsupport.nl/>.

## 1.2 Huidige situatie

Momenteel maakt Delft Support gebruik van een bestaand HR-systeem (Loket.nl) van haar salarisadministrateur. Naar aanleiding van een aflopende Overeenkomst en de wens om de continuïteit en kwaliteit van de HR-dienstverlening te waarborgen, heeft Delft Support besloten een aanbesteding uit te voeren voor de verwerving van een nieuw HRM- en PSA-systeem inclusief een module voor uitvoering van de salarisverwerking waarin ook een externe (salaris)administrateur kan werken.

Met deze aanbesteding beoogt Delft Support een toekomstbestendige, gebruiksvriendelijke en goed integreerbare oplossing te realiseren die de HR-processen en salarisadministratie van de organisatie optimaal ondersteunt. De nieuwe oplossing dient bij te dragen aan verdere digitalisering, procesoptimalisatie en een uniforme werkwijze binnen de organisatie.

### 1.3 Gewenste situatie en de Opdracht

Delft Support nodigt geïnteresseerden uit om een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de aanbestedingsstukken. Inschrijvers dienen te voldoen aan de voorwaarden en vereisten zoals opgenomen in dit Beschrijvend Document.

#### 1.3.1 Doelstelling en gewenste situatie in relatie tot de Aanbesteding

Deze aanbesteding heeft als doel een toekomstbestendig, gebruiksvriendelijk en goed integreerbaar HRM- en PSA-systeem te selecteren waarmee de HR-processen worden gemoderniseerd, de administratieve lasten worden verminderd en de kwaliteit, betrouwbaarheid en compliance van de HR-dienstverlening structureel worden verbeterd.

Delft Support streeft ernaar om met de implementatie van dit nieuwe HRM- en PSA-systeem de HR-processen verder te digitaliseren en te standaardiseren, zodat medewerkers, leidinggevend en HR-professionals efficiënt en uniform kunnen werken. Deze doelstellingen sluiten aan bij de bredere organisatieambities op het gebied van digitalisering, informatiebeveiliging en procesoptimalisatie.

In de gewenste situatie beschikt Delft Support over een modern, cloudgebaseerd HRM- en PSA-systeem dat de volledige HR-cyclus ondersteunt. Dit systeem dient een module te bevatten voor de salarisverwerking. De salarisverwerking en alle bijkomende werkzaamheden zullen uitgevoerd worden door een nog nader door Delft Support te contracteren externe salarisadministrateur. De externe salarisadministrateur dient dus in het nieuwe HRM- en PSA-systeem te gaan werken. Het systeem is veilig, schaalbaar en voldoet aan geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de eigen data en hecht waarde aan leveranciersafhankelijkheid: de gekozen oplossing moet overdraagbaar zijn aan een andere leverancier of platform bij afloop van de Overeenkomst, zonder verlies van gegevens of onevenredige kosten.

Het nieuwe HRM- en PSA-systeem draagt bij aan verdere professionalisering van de HR-dienstverlening, waarbij gebruiksvriendelijkheid, transparantie, datakwaliteit en integratie met andere bedrijfsapplicaties centraal staan.

#### Doelstellingen van de aanbesteding

Om de gewenste situatie te realiseren, zijn de volgende doelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen geven richting aan de inhoud en uitvoering van de Opdracht en vormen de basis voor de latere gunningscriteria.

| Doelstelling                              | Toelichting                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Toekomstbestendigheid</b>              | Opdrachtgever wil een systeem selecteren die meegroeit met toekomstige ontwikkelingen in wet- en regelgeving, techniek en organisatie. De oplossingen moeten schaalbaar en duurzaam zijn, met ruimte voor innovatie en uitbreiding.    |
| <b>Gebruiksvriendelijkheid en adoptie</b> | Het systeem moet intuïtief en eenvoudig toegankelijk zijn voor HR-medewerkers, leidinggevend en medewerkers. Een hoge mate van gebruiksgemak en een goed begeleide implementatie bevorderen acceptatie en efficiënt gebruik.           |
| <b>Integratie en datakwaliteit</b>        | De oplossing moet naadloos samenwerken met andere bedrijfsapplicaties (zoals bijvoorbeeld de financiële administratie, identity management en andere ondersteunende systemen), zodat gegevens betrouwbaar, actueel en consistent zijn. |
| <b>Compliance en informatieveiligheid</b> | Opdrachtgever dient te voldoen aan de Archiefwet, de AVG en andere relevante voorschriften. De systemen moeten voorzien in veilige opslag, toegangsbeheer en logging conform de BIO-norm.                                              |

HRM- en PSA-systeem

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Procesoptimalisatie en efficiëntie</b> | De HR-processen moeten worden gestroomlijnd en waar mogelijk geautomatiseerd, zodat doorlooptijden korter worden en de administratieve belasting afneemt.                                                                                                                  |
| <b>Transparantie en sturing</b>           | Het systeem moet actuele en betrouwbare managementinformatie bieden die inzicht geeft in personeels- en salarisgegevens, zodat beleid en besluitvorming beter onderbouwd kunnen plaatsvinden.                                                                              |
| <b>Onafhankelijkheid en continuïteit</b>  | Opdrachtgever wil te allen tijde beschikking en zeggenschap behouden over de eigen data. De oplossing moeten overdraagbaar zijn aan een andere leverancier of platform en voorzien in stabiele dienstverlening en ondersteuning gedurende de looptijd van de Overeenkomst. |

Delft Support stelt eisen aan de uitvoering van deze Opdracht. De eisen zijn opgenomen in Bijlage 1 - Programma van Eisen HRM- en PSA-systeem.

### 1.3.2 Scope van de aanbesteding

De scope van deze aanbesteding omvat het ter beschikkingstellen, implementeren en inrichten van een nieuw HRM- en PSA-systeem voor Delft Support, inclusief het bieden van ondersteuning.

Binnen de scope van de Opdracht valt:

1. **Levering en inrichting van de software (SaaS):** Het beschikbaar stellen van een cloudgebaseerde oplossing inclusief benodigde licenties, modules en gebruikersrechten.
2. **Implementatie en configuratie:** Het inrichten van het systeem conform de processen van Delft Support, inclusief parametrisering, testfase en livegang.
3. **Datamigratie:** Het ondersteunen bij of uitvoeren van de migratie van relevante gegevens uit de huidige systemen naar de nieuwe omgeving.
4. **Integraties en koppelingen:** Het realiseren van noodzakelijke koppelingen tussen het HRM- en PSA-systeem en overige bedrijfsapplicaties (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, de financiële administratie, planning, tijdregistratie, identity management en Power BI).
5. **Training en kennisoverdracht:** Het opleiden van gebruikers en functioneel beheerders, inclusief handleidingen en documentatie.
6. **Beheer, onderhoud en support:** Het leveren van technische ondersteuning, updates, beveiligingspatches en functionele doorontwikkeling gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
7. **Rapportage en managementinformatie:** Het aanbieden van standaardrapportages en mogelijkheden voor managementdashboards die inzicht geven in personeels- en salarisgegevens.
8. **Compliance en informatieveiligheid:** Het borgen van naleving van de Archiefwet, de AVG en de BIO-norm, inclusief logging, toegangsbeheer en bewaartermijnen.
9. **Overdraagbaarheid en exit:** Het bieden van mogelijkheden voor data-export en overdracht aan een andere leverancier bij beëindiging van de Overeenkomst (exit-strategie).

Diensten, producten of werkzaamheden die niet onder deze aanbesteding vallen, zijn onder andere:

HRM- en PSA-systeem

- Het daadwerkelijk uitvoeren van de salarisverwerking;
- Functioneel beheer van het systeem.

### 1.3.3 Omvang van de aanbesteding

De geraamde waarde van deze aanbesteding bedraagt €350.000,- exclusief BTW over de gehele initiële contractperiode, inclusief de implementatiefase, van vijf jaar en zes maanden (5,5 jaar). Deze schatting is gebaseerd op basis van een zorgvuldig opgestelde raming. De raming is tot stand gekomen door middel van historische data in combinatie met gegevens uit een marktanalyse.

Inschrijvers kunnen geen rechten aan bovenstaande inschatting ontlelen.

## 1.4 Motivatie percelen

De Opdracht is niet verdeeld in percelen, omdat:

- Er sprake is van een zodanige samenhang van de producten en werkzaamheden dat de Opdracht kan worden gezien als één logisch geheel. De Opdracht is voldoende toegankelijk voor het MKB.
- Het opsplitsen van de Opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot een kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodige belasting voor Opdrachtgever en Inschrijvers.

## 1.5 Overeenkomst

In het kader van deze aanbesteding wordt een Overeenkomst aangegaan met één partij. De Concept Overeenkomst is opgenomen in Bijlage 2 – Concept Overeenkomst Delft Support HRM- en PSA-systeem.

### 1.5.1 Looptijd van de Overeenkomst

De initiële looptijd van de Overeenkomst is vastgesteld op zes (6) maanden, ingaande vanaf het moment van ondertekenen van de Overeenkomst. Deze periode is bedoeld voor de implementatie en schaduwdraaien van het systeem.

Uitsluitend na expliciete schriftelijke acceptatie van de implementatie door Opdrachtgever wordt de overeenkomst verlengd voor een periode van vijf (5) jaar. Na afloop van deze periode bestaat er voor Delft Support gedurende een periode van twee (2) jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van 12 maanden in acht genomen.

Na afloop van deze periode van 2 jaar bestaat de optie tot verlenging, die afhankelijk is van wederzijdse overeenstemming, voor onbepaalde tijd onder dezelfde condities. De partij die in deze periode wenst op te zeggen neemt hiervoor een termijn van 12 maanden in acht. De verlenging voor onbepaalde tijd is uiteraard niet hetzelfde als 'onbeperkt'.

De Overeenkomst regelt de juridische basis. Op de Overeenkomst zijn de GIBIT-2023 voorwaarden van toepassing (Bijlage 3). Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken, DFA), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, etc. worden hierin centraal geregeld. Een licentieovereenkomst zal in de regel door de fabrikant worden aangereikt. De licentieovereenkomst eindigt in beginsel met het eindigen van de Overeenkomst. Er kunnen, afhankelijk van de aangeboden oplossing, meerdere licentieovereenkomsten worden aangegaan.

Eventueel benodigde 3rd party componenten zijn onderdeel van uw oplossing en prijs. Mocht blijken (na voorlopige gunning) dat de benodigde 3rd party licenties reeds in het bezit zijn (en voor de oplossing te gebruiken) van Delft Support, of voor een gunstiger tarief te verkrijgen zijn door Delft Support dan is Delft Support gerechtigd deze licenties in te zetten zonder dat daarvoor kosten verschuldigd zijn aan de Inschrijver. Kosten voor deze betreffende licenties die in het prijsmodel van de Inschrijver zitten worden dan in mindering gebracht c.q. niet afgenomen. Inschrijver dient, ook

in voorgaande geval voorhanden is, wel het beheer en regie te voeren over de gehele oplossing (inclusief 3rd party leveranciers).

Een service level agreement (SLA) bevat de operationele regeling van het onderhoud c.q. beheer op het geïmplementeerde systeem. De looptijd van het SLA wordt in beginsel gesynchroniseerd met de looptijd van de Overeenkomst.

In een dossier afspraken en procedures (DAP) zijn afspraken en procedures tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgelegd.

### **1.5.2 Herzieningsclausule**

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het voorkomen dat de oorspronkelijke Opdracht moet worden gewijzigd.

Het is mogelijk dat functionaliteiten, koppelingen en nieuwe technologieën (welke in het verlengde liggen van de bepaalde scope), tijdens de looptijd van de Overeenkomst zullen worden afgenomen. Ook is het mogelijk dat het aantal gebruikers toeneemt door bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, groei van de organisatie. De totale omvang van deze wijziging zal maximaal 30 procent van de opdrachtwaarde bedragen. Mocht deze situatie zich voordoen, dan hoeft er geen aanvullende Opdracht uitgevoerd te worden. Eventuele toekomstige aanvullingen worden afgesloten onder de voorwaarden en Overeenkomst zoals overeengekomen tijdens deze aanbesteding. Wettelijke verplichtingen en /of wijzigingen kunnen ook zonder wezenlijke wijziging geïmplementeerd worden. Het doorvoeren van wijzigingen is onder omstandigheden mogelijk, maar dit kan niet zomaar en onbeperkt gebeuren.

### **1.5.3 Wachtkamerconstructie**

Opdrachtgever maakt voor deze aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerconstructie'. Hierbij wordt de Overeenkomst aan één (1) Inschrijver gegund en zit de Inschrijver die tweede is geworden in de rangorde en niet in aanmerking is gekomen voor gunning van de Overeenkomst in de zogenaamde 'wachtkamer'.

Dit betekent dat de gegunde Inschrijver de dienstverlening uitvoert en de Inschrijver in de wachtkamer geen dienstverlening uitvoert. Als echter, om welke reden dan ook, de gegunde Inschrijver onverhoopt uitvalt en de Overeenkomst met deze Inschrijver wordt beëindigd, hoeft er niet opnieuw te worden aanbesteed.

De Inschrijver die als tweede eindigt in de rangorde, doet zijn Inschrijving gestand van een maximale termijn van twaalf (12) maanden na de inschrijfdatum. Met de Inschrijver op de tweede plek in de rangorde wordt dus initieel geen Overeenkomst gesloten.

Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met voorgenoemde werkwijze en is hij bereid om zijn Inschrijving gedurende bovengenoemde periode gestand te doen indien hij op de tweede plek in de rangorde is geëindigd. Dit geldt derhalve alleen voor de Inschrijver die op de tweede plek in de rangorde is geëindigd.

Er zit slechts één (1) Inschrijver in de wachtkamer.

### **1.5.4 Verwerkersovereenkomst**

Indien van toepassing, bevat de Overeenkomst een verwerkersovereenkomst die de verwerking van persoonsgegevens regelt, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze Overeenkomst specificeert details, zoals 'omvang van de gegevensverwerking' en 'verantwoordelijkheden van de partijen'.

De concept Verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage 4.

## 2. Aanbestedingsprocedure

### 2.1 Europese openbare procedure

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012 waarbij we ons richten op het bereiken van de Beste Prijs-Kwaliteit (BPKV) verhouding. Voor deze aanbesteding wordt de "openbare procedure" gehanteerd.

De volgende CPV-coderingen zijn van toepassing op deze Opdracht:

48000000-8 Software en informatiesystemen  
72260000-5 Diensten in verband met software  
79211110-0 Loonadministratiediensten

### 2.2 Planning

In dit deel wordt de tijdsplanning van de aanbestedingsprocedure uiteengezet. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. De planning kan door Opdrachtgever worden aangepast indien nodig. Eventuele wijzigingen worden gecommuniceerd aan alle geïnteresseerden.

| Onderdeel                                               | Datum                                      |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Publicatie aanbesteding                                 | 21 januari 2026                            |
| Sluitingsdatum indienen van vragen                      | Uiterlijk 4 februari, vóór 12:00 uur       |
| Publiceren Nota van Inlichtingen 1                      | 11 februari 2026                           |
| Sluitingsdatum indienen van tweede vragenronde          | Uiterlijk 18 februari 2026, vóór 12:00 uur |
| Publiceren Nota van Inlichtingen 2                      | 25 februari 2026                           |
| Sluiting indienen Inschrijving                          | <b>Uiterlijk 9 maart 2026, 12:00 uur</b>   |
| Demo's                                                  | 23 en 24 maart 2026                        |
| Bekendmaking top 3                                      | 27 maart 2026                              |
| Einde bezwaartermijn mededeling top 3                   | 17 april 2026                              |
| Gebruikerstests                                         | Week 17, 18 & 19                           |
| Mededeling voorlopige gunning                           | 15 mei 2026                                |
| Deadline aanleveren bewijsmiddelen (voorlopige winnaar) | 26 mei 2026                                |
| Einde bezwaartermijn                                    | 5 juni 2026                                |
| Start implementatie                                     | Z.s.m. na gunning                          |
| <b>Go-live systeem</b>                                  | <b>1 januari 2027</b>                      |

### 2.3 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen)

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag-antwoordmodule op het platform van TenderNed worden gesteld. Elke vraag wordt afzonderlijk gesteld oftewel één vraag per vraagveld.

In de Nota van Inlichtingen vermeldt Opdrachtgever ook eventuele wijzigingen in de aanbestedingsstukken. De Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van de

HRM- en PSA-systeem

aanbestedingsdocumenten.

## 2.4 Klachten

Indien u een klacht heeft over het onjuist handelen van Opdrachtgever in deze aanbestedingsprocedure, dan kunt u uw klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Opdrachtgever.

Het meldpunt behandelt klachten die blijven bestaan nadat de vraag is gesteld in de vragenronde van de aanbesteding en die vraag naar het oordeel van de klager onvoldoende of onjuist is beantwoord. Het meldpunt behandelt ook klachten die zijn ontstaan na de vragenronde. Het meldpunt behandelt geen vragen die naar hun aard in de vragenronde gesteld hadden moeten worden.

Het klachtenmeldpunt is bereikbaar via de website van de Gemeente Delft: <https://www.delft.nl/klacht-indienen>. Maak bij uw klacht de volgende punten duidelijk:

- om welke Europese aanbesteding het gaat (inclusief TenderNed referentienummer);
- dat de klacht reeds behandeld is in een Nota van Inlichtingen;
- de inhoud van de klacht;
- een voorstel tot oplossing van de klacht; en
- uw contactdetails.

Na het indienen van een klacht, ontvangt u binnen 48 uur (reguliere kantoor tijden) een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie zal binnen een redelijke termijn plaatsvinden, afhankelijk van de complexiteit van de klacht.

Het indienen van een klacht legt de aanbestedingsprocedure niet stil. Het staat Opdrachtgever vrij om al dan niet tot opschorting van de aanbestedingsprocedure over te gaan.

Indien uw klacht wordt afgewezen, zal dit onderbouwd plaatsvinden. Indien uw klacht gehonoreerd wordt, heeft dit gevolgen voor de aanbesteding en zullen alle Inschrijvers geïnformeerd worden over het vervolg.

Indien u het niet eens bent met de reactie van het meldpunt, kunt u contact opnemen met de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE). In dat geval verzoekt Opdrachtgever u een afschrift van de klacht te sturen aan de contactpersoon. Ook hier heeft een ingediende klacht geen opschortende werking. Een uitspraak van de CvAE is niet bindend.

## 2.5 De beoordeling

Door het indienen van een Inschrijving gaat u akkoord met alle genoemde eisen en voorwaarden die in het Beschrijvend Document zijn opgenomen.

De beoordeling van uw Inschrijving bestaat uit een aantal fases:

1. Vaststellen van de volledigheid en rechtsgeldigheid van de Inschrijving;
2. Vaststellen of voldaan is aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen;
3. Vaststellen of voldaan is aan de knock-outseisen;
4. Inhoudelijke beoordeling van de gunningcriteria;
5. Vaststellen van de uitkomst van de beoordelingsprocedure;
6. Informeren van alle Inschrijvers over de uitkomst van de beoordeling; en
7. De verificatie van de bewijsstukken met betrekking tot het in het UEA verklaarde.

### **2.5.1 Volledigheid en rechtsgeldigheid**

Alle Inschrijvingen worden gecontroleerd op volledigheid. Ontbrekende documenten of informatie kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Inschrijvers worden mogelijk in de gelegenheid gesteld om verzuimen te herstellen binnen de vastgestelde termijn.

Na opening van de Inschrijving behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden, door de Inschrijver te laten herstellen of toe te lichten. De Inschrijving mag hierdoor echter geen inhoudelijke wijziging ondergaan. De Inschrijver zal hierop binnen twee (2) werkdagen alsnog moeten reageren. De aanvullingen en/of verbeteringen maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Inschrijving. Als de gevraagde reactie niet, niet tijdig of niet volledig is verstrekt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Ondertekening van de Inschrijving dient te geschieden door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens Inschrijver op te treden. Als in de aanbestedingsdocumenten de eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een 'bevoegde vertegenwoordiger' dan moet Inschrijver aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen.

### **2.5.2 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen**

Opdrachtgever controleert of geen van de Uitsluitingsgronden op uw organisatie van toepassing is en of uw organisatie aan de geschiktheidseisen, zoals beschreven in hoofdstuk 3, voldoet. Indien dit niet het geval is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding en wordt de Inschrijving niet verder beoordeeld.

### **2.5.3 Vaststellen of voldaan is aan de knock-outseisen**

Met het indienen van de Inschrijving gaan de Inschrijvers akkoord met de inhoud van het Programma van Eisen (PvE). Dit houdt in dat zij zich conformeren aan alle gestelde eisen zoals beschreven in het PvE (Bijlage 1).

### **2.5.4 Inhoudelijke beoordeling van de Gunningscriteria**

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van de toelichting op de subgunningscriteria. Inschrijvers kunnen per subgunningscriterium een maximaal aantal punten scoren. In paragraaf 4.1 wordt weergegeven hoe de verschillende subgunningscriteria meewegen in de totale beoordeling op kwaliteit. In paragraaf 4.3 wordt weergegeven hoe de inschrijfprijs wordt beoordeeld.

### **2.5.5 Vervolg van de beoordeling**

Na het doorlopen van de eerste vier fasen van het beoordelingsproces, wordt de uitkomst vastgesteld door het beoordelingsteam. De gunningsbeslissing wordt gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekendgemaakt. De winnende Inschrijver ontvangt bericht van voorgenomen gunning. Deze voorgenomen gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW. Opdrachtverstrekking vindt pas plaats door ondertekening van de Overeenkomst en/of Opdracht.

Opdrachtgever stuurt de afgewezen Inschrijvers een brief met de gunningsbeslissing en een motivering voor de afwijzing. Mocht u naar aanleiding van de afwijzing behoefte hebben aan een mondelinge toelichting, dan verzoekt Opdrachtgever u contact op te nemen met de contactpersoon. Evenwel schort een dergelijk verzoek de bezwaartermijn niet op.

Opdrachtgever is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van (onderlinge) beoordelingen, vergelijkingen en prijzenbladen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Inschrijvers bekend te maken.

## 3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk formuleert Opdrachtgever de Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (geschiktheidseisen) welke van toepassing zijn op onderhavige aanbesteding. De Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de Inschrijver verklaart aan de in dit hoofdstuk opgenomen geschiktheidseisen te voldoen en dat de Uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt Opdrachtgever gebruik van het invulformulier op het TenderNed.

### 3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA)

In deel III van het UEA staan de Uitsluitingsgronden vermeld. Deze zijn verdeeld in 3 secties:

- A. 'Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen'  
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- B. 'Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies'  
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- C. 'Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten'  
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.

De door Opdrachtgever geselecteerde Uitsluitingsgronden worden allemaal onverkort van toepassing verklaard.

#### 3.1.1 Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie. De GVA geeft aan dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met het aanmelden voor en het inschrijven op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken en/of diensten of prijsvragen.

Omdat de doorlooptijd van een aanvraag varieert van minimaal van 4 tot 8 weken, is het raadzaam om de GVA tijdig aan te vragen. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver(s) dat hij tijdig over een geldige GVA beschikt. De GVA mag op het tijdstip van indiening van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee jaar. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de GVA leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Opdrachtgever verwijst voor nadere informatie over de GVA naar de site van het ministerie van Veiligheid en Justitie ([www.justis.nl](http://www.justis.nl)).

Buitenlandse bedrijven zonder een Nederlandse dochteronderneming kunnen geen GVA aanvragen. Als een Inschrijver is gevestigd in een land dat geen GVA of een gelijkwaardige formulier afgeeft, dan moet Inschrijver een verklaring overleggen waarin Inschrijver plechtig en onder ede heeft verklaard dat de Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op de onderneming. De verklaring moet worden afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteit, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land en moet worden gericht aan Opdrachtgever.

### 3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)

In deel IV van het UEA dient de Inschrijver te verklaren akkoord te gaan met de in deze paragraaf beschreven geschiktheidseisen. De geschiktheidseisen zijn verdeeld in volgende 4 secties:

- A. Geschiktheid
- B. Financiële en economische draagkracht
- C. Technische en beroepsbekwaamheid
- D. Kwaliteitsborgingsregelingen en normen inzake milieubeheer

In onderstaande sub-paragrafen worden de van toepassing zijn de geschiktheidseisen nader toegelicht.

## **A      Geschiktheid**

### **3.2.1 Inschrijving in een handelsregister (KvK)**

Inschrijver is ingeschreven in een handelsregister dat wordt bijgehouden in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd.

Naast het gestelde in het UEA moet het uittreksel KvK voldoen aan de volgende vereisten:

- Actueel en niet ouder dan zes maanden, te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de Inschrijving.
- Op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken.
- Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de Inschrijver een geldig en gewaarmerkt uittreksel van Inschrijving in een handelsregister in te dienen.

## **B      Financiële en economische draagkracht**

### **3.2.2 Beroeps-of bedrijfsaansprakelijkheid**

Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. De Inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor zijn aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven.

Inschrijver dient conform GIBIT-2023 verzekerd te zijn.

## **C      Technische en beroepsbekwaamheid**

### **3.2.3 Referenties**

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties. Dit dient te worden aangetoond door het overleggen van referenties. Er mag maximaal één (1) referentie per kerncompetentie worden ingediend. Het is wel mogelijk om met dezelfde referentie beide kerncompetenties aan te tonen.

**Kerncompetentie 1:** Inschrijver toont aan relevante ervaring te hebben met het uitvoeren van een Opdracht waarbij een HRM- en PSA-systeem als SaaS ter beschikking is gesteld, geïmplementeerd en ingericht, inclusief de succesvolle migratie van bestaande informatie en documentatie naar het nieuwe systeem, bij een opdrachtgever met ten minste 120 medewerkers.

**Kerncompetentie 2:** Inschrijver toont aan relevante ervaring te hebben met het uitvoeren van een Opdracht, waarbij een HRM- en PSA-systeem als SaaS ter beschikking is gesteld, geïmplementeerd en ingericht bij een opdrachtgever binnen het Sociaal Domein die onder de COA Jeugdzorg valt. De inrichting dient aantoonbaar succesvol te zijn uitgevoerd conform de geldende sectorale CAO('s) en wettelijke kaders van dit werkveld.

#### **Eisen aan de referentie**

- De referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf de Inschrijvingsdatum.
- Er mag alleen een geheel afgeronde Opdracht als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de organisatie te zijn uitgevoerd. De Opdrachtgever kan dit nagaan bij de referent.

HRM- en PSA-systeem

- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 5 - Referenties.

### 3.2.4 Kwaliteitsborging

De Inschrijver moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 9001:2015 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd.

NB: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende cumulatieve eisen gesteld:

- Het stelt de klant centraal;
- Het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:
  - het management van medewerkers
  - het management van middelen en
  - het management van processen;
- Het is in staat te meten wat de resultaten zijn;
- Het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden.

### 3.2.5 Informatiebeveiliging

Beveiliging van informatie van de te verwerken (persoons)gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Inschrijver. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders. Inschrijver dient te beschikken over een informatie-beveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO: 27001: 2022(of recenter) serie en/of te beschikken over een positieve ISAE3402, type II rapportage.

Inschrijver kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a. een afschrift van een geldig NEN-ISO 27001: 2022 certificaat (of recenter) of vergelijkbaar;
- b. een afschrift van de volledige ISAE3402, type II rapportage;
- c. een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Ten aanzien van de NEN-ISO certificering geldt tevens het volgende.

De informatiebeveiliging dient ook te gelden voor de verwerking van persoonsgegevens binnen de bedrijfsprocessen van Inschrijver. Dit dient in een Verklaring van Toepasselijkheid (als bijlage van de NEN-ISO certificering) nader te zijn omschreven.

De Inschrijver kan worden verzocht het volgende bewijsmiddel te verstrekken:

- a. Verklaring van Toepasselijkheid bij NEN-ISO certificering of soortgelijke documentatie c.q. beschrijving waaruit blijkt dat de genomen maatregelen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens technisch en organisatorisch geborgd zijn.

## 4. Gebruikte gunningsmethodiek

### 4.1 Beoordelingsmethodiek Gewogen Factor Methode

U kunt per (sub)Gunningscriterium een maximaal aantal punten scoren. In deze aanbesteding geldt dat de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding, de Opdracht wint. Dit is de Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald. Hoe deze totaalscore tot stand komt wordt hieronder nader toegelicht.

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoe de verschillende (sub)gunningscriteria meewegen in de totale beoordeling op kwaliteit.

| Onderdeel     | Subgunningscriterium       | Maximale punten |
|---------------|----------------------------|-----------------|
| Kwaliteit     | 1: Implementatieplan       | 15              |
|               | 2: Service en partnerschap | 10              |
|               | 3: Demo                    | 25              |
|               | 4: Gebruikerstest          | 20              |
| Prijs         | Zie prijzenblad            | 30              |
| <b>Totaal</b> |                            | <b>100</b>      |

### 4.2 Beoordeling kwaliteit

#### 4.2.1 Beoordelingskader

De punten op de kwalitatieve subgunningscriteria worden toegekend aan de hand van de volgende tabel. Het aantal toegekende punten op een subgunningscriterium is gelijk aan de toegekende score (het percentage) maal het maximum aantal punten. Bijvoorbeeld: als het maximum aantal punten op een subgunningscriterium 20 is en de waardering voor een bepaalde Inschrijver is 'Goed', dan is het aantal toegekende punten op dat subgunningscriterium 14 (20 x 70%).

| Score | Waardering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100%  | <b>Uitstekend</b><br>De uitwerking voldoet uitstekend aan het gevraagde, sluit uitstekend aan bij de behoeften en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Dit uit zich onder meer doordat uit dat er volledig is voldaan aan hetgeen is uitgevraagd door Opdrachtgever en aanvullende onderwerpen/zaken zijn uitgewerkt. Daarnaast is de uitwerking concreet en realistisch. |
| 70%   | <b>Goed</b><br>De uitwerking voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever. De uitwerking is grotendeels concreet en realistisch.                                                                                                                                                                                      |
| 40%   | <b>Voldoende</b><br>De uitwerking voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit deels aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever. De uitwerking is in beperkte mate concreet en realistisch.                                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0% | <b>Onvoldoende</b><br>De uitwerking voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever. De uitwerking is niet concreet en realistisch. |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Alle onderdelen van het subgunningscriterium moeten compleet worden behandeld.

- Per subgunningscriterium is een maximaal aantal op te leveren bladzijden (A4) vermeld of er geldt een maximum tijdsduur. Indien u het maximale aantal bladzijde(n) A4 overschrijdt, beoordeelt Opdrachtgever alleen de informatie op het aantal toegestane bladzijden A4, waarbij de beoordelaars telt en leest vanaf het begin van de desbetreffende tekst. In het geval van een maximum tijdsduur wordt informatie na het verlopen van deze tijdsduur niet meegenomen in de beoordeling;
- Voor ieder afzonderlijk subgunningscriterium geldt dat hetgeen Inschrijver voorstelt en omschrijft passend en haalbaar moet zijn binnen de kaders van de Opdracht, de Voorwaarden van de Opdracht, de eisen zoals gesteld in het programma van eisen en uw inschrijvingssom (en daarmee sluitend is binnen het budgettaire kader).

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vijf (5) leden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de samenstelling en het aantal van het beoordelingsteam te wijzigen. Iedere medewerker beoordeelt de subgunningscriteria 1, 2 en 3 eerst individueel conform de beoordelingstabel. In het consensusoverleg komt het beoordelingsteam vervolgens tot een consensusscore voor deze subgunningscriteria. Bij het consensusoverleg is ook een inkoopadviseur aanwezig. De inkoopadviseur heeft enkel de rol van procesbegeleider.

Het subgunningscriterium 4 'Gebruikerstest' wordt individueel beoordeeld conform de beoordelingstabel. De aan een Inschrijver toegekende score op dit subgunningscriterium is het gemiddelde van de individuele beoordelingen.

De ingediende prijs zal tijdens het beoordelen van de kwaliteit niet bekend zijn bij het beoordelingsteam.

#### 4.2.2 Fasering

De beoordeling van kwaliteit vindt plaats in twee fases:

##### **Fase A**

In Fase A worden de volgende subgunningscriteria beoordeeld:

1. Implementatieplan
2. Service en partnerschap
3. Demo

Inschrijvers met een beoordeling 'onvoldoende' op één of meer subgunningscriteria in deze fase vallen af en worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Van de overgebleven Inschrijvers worden de drie Inschrijvers met de hoogste totaalscore op deze criteria geacht in potentie de meest geschikte oplossing te kunnen leveren. Zij gaan door naar Fase B. De overige Inschrijvers worden niet verder beoordeeld en uitgesloten van de verdere aanbestedingsprocedure. Indien er in deze fase minder dan drie Inschrijvers zijn overgebleven, dan gaan deze Inschrijvers automatisch door naar Fase B. Er is voor deze methode gekozen vanwege de kosten van Inschrijvers en Opdrachtgever voor het uitvoeren van de gebruikerstest in fase B.

Indien meerdere partijen een gelijke totaalscore hebben, dan wordt voor die partijen de onderlinge rangorde bepaald door de score op subgunningscriterium 3 (Demo). Als de score op dit criterium ook gelijk is, dan wordt de rangorde voor die partijen bepaald door middel van loting.

Vanaf de datum waarop de mededeling van de top 3 aan de Inschrijvers bekend is gemaakt, start een bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Indien u zich niet kunt verenigen met de beoordeling, kunt u binnen die termijn uw bezwaar met onderbouwing kenbaar maken door een kort geding aanhangig te maken bij de rechtbank in Den Haag. In dat geval schort Opdrachtgever de voortgang van de aanbestedingsprocedure op en zal zij het vonnis in kort geding afwachten.

De bezwaartermijn geldt als een fatale termijn (een vervaltermijn): indien u niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig maakt, verwerkt u uw recht om op te komen tegen de beoordeling en de latere gunningsbeslissing. Door het indienen van een Inschrijving gaat u hiermee akkoord.

### **Fase B**

In deze fase worden de Inschrijvers beoordeeld op het subgunningscriterium 'Gebruikerstest'. Inschrijvers met een beoordeling 'onvoldoende' op dit subgunningscriterium vallen af en worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

#### **4.2.3 Subgunningscriterium 1 Implementatieplan**

Delft Support vindt het belangrijk dat de implementatie succesvol wordt afgerond. Succesvol betekent in deze context dat:

- 1) Het systeem tijdig volledig gebruiksklaar is opgeleverd;
- 2) Het volledige systeem inclusief koppelingen op dat moment foutloos en op de door Delft Support gewenste wijze functioneert;
- 3) Alle betrokken gebruikers en beheerders volledig thuis zijn in het systeem en het zonder hulp adequaat kunnen gebruiken;
- 4) Alle betrokken gebruikers en beheerders het systeem omarmen.

Beschrijf daarom uw aanpak voor de implementatie van het door u aangeboden systeem. Uw antwoord moet inzicht geven in de wijze waarop u de implementatie voorbereidt, uitvoert en borgt, en hoe u risico's minimaliseert. Belangrijk is dat het implementatieplan het beoordelingsteam ervan overtuigt dat de hierboven beschreven doelstelling zal worden gehaald.

In uw uitwerking dient u in ieder geval de volgende onderdelen te beschrijven:

1. Fasering en planning van de implementatie op een iteratieve wijze\*, inclusief verwachte doorlooptijd en benodigde inzet vanuit Delft Support.
2. De wijze waarop u de overgang van de huidige werkwijze naar de nieuwe begeleidt, inclusief de aanpak voor migratie van bestaande dossiers, documenten, rechteninstellingen, etc.
3. Uw aanpak voor het testen en valideren van de werking van de nieuwe oplossing binnen de omgeving van Delft Support.
4. Uw voorstel voor kennisoverdracht naar en training van beheerders en andere relevante medewerkers van Delft Support.
5. Uw aanpak voor het beheren van risico's en afhankelijkheden, inclusief omgang met externe leveranciers/systemen waar koppelingen worden gerealiseerd.
6. De ondersteuning die u biedt tijdens de nazorgperiode, inclusief beschikbaarheid, support en mogelijke optimalisatierondes.
7. Eventuele andere punten die in uw ogen relevant zijn.

*\*iteratief betekent dat de verschillende processen en/of systeemdelen één voor één worden geïmplementeerd, waarna de gezamenlijke lessons learned worden gebruikt om het volgende stuk te implementeren.*

#### **Beoordelingskader:**

Het implementatieplan wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- De mate waarin het plan overtuigend aannemelijk maakt dat de implementatie succesvol zal zijn.
- Duidelijkheid en structuur van de implementatieaanpak.
- Aansluiting op de situatie, rolverdeling en capaciteiten van Delft Support.

HRM- en PSA-systeem

- Beheersing van risico's, migratiecomplexiteit en mogelijke impact.
- Continuïteitsborging voor eindgebruikers en beheerders.
- Relevantie en haalbaarheid van planning en benodigde inzet.
- Aangeboden garanties, ondersteuning en nazorg.

**Randvoorwaarden:**

- De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal acht (8) pagina's A4, lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 en regelafstand 1.15.
- Indien u meer A4 pagina's gebruikt, wegen deze extra ingediende pagina's niet mee in de beoordeling.
- Het maximum aantal pagina's A4 is exclusief voorblad en inhoudsopgave, maar inclusief afbeeldingen, tabellen etc.
- Het voorstel dient in begrijpelijke en concrete bewoordingen geschreven te zijn.

#### **4.2.4 Subgunningscriterium 2 Service en Partnerschap**

Na de implementatie van het systeem treedt Delft Support in de exploitatiefase, waarin stabiliteit, ondersteuning, samenwerking en continuïteit, maar vooral succesvol gebruik van het systeem centraal staan. Dit succesvolle gebruik houdt in dat alle processen waar het systeem voor bedoeld is efficiënter en effectiever verlopen dan in de huidige situatie en bovendien steeds beter gaan verlopen doordat de gebruikers de mogelijkheden van het systeem steeds beter weten te gebruiken.

Wij vragen u om een beschrijving hoe u (samen met Delft Support) bovenstaande doelstelling gaat realiseren aan de hand van uw invulling van partnerschap met Delft Support gedurende deze fase.

In uw uitwerking dient u in ieder geval de volgende onderdelen te beschrijven:

1. De mate waarin en wijze waarop u proactieve ondersteuning biedt bij het gebruik van het systeem en verbetering van de processen bij Delft Support die door het systeem worden ondersteund.
2. Uw visie op partnerschap en samenwerking, waaronder:
  - a) Flexibiliteit en meedenken bij veranderende omstandigheden, beleidskeuzes en wet- en regelgeving.
  - b) Wijze van kennisdeling en bevordering van innovatie.
  - c) Betrokkenheid bij ontwikkelingen in de IT-omgeving van Delft Support.
  - d) Uw ervaring met vergelijkbare langlopende beheerrelaties met andere publieke organisaties.
3. Uw standaard service- en supportmodel, inclusief servicedesk, escalatieprocedures en reactietijden.
4. De hoofdlijnen van uw SLA, inclusief:
  - Ondersteuningsniveaus (bijv. 24/7 of kantoor tijden)
  - Beschikbaarheidsgaranties
  - Incidentafhandeling (prioritering, reactietijden, oplostijden)
  - Rapportagefrequentie en inhoud (servicerrapportages, performance metrics)
5. Eventuele andere punten die in uw ogen relevant zijn.

**Beoordelingskader:**

Uw beantwoording wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de beschrijving overtuigend aannemelijk maakt dat de doelstelling behaald zal worden.
- Toegevoegde waarde op het gebied van proactieve dienstverlening en partnerschap.
- Relevante garanties en commitment op continuïteit en kwaliteit van dienstverlening.
- Aansluiting op de beheer- en ondersteuningsbehoefte van Delft Support.
- Helderheid en toereikendheid van de geboden SLA-afspraken.

**Randvoorwaarden:**

HRM- en PSA-systeem

- De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat maximaal zes (6) pagina's A4, lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 en regelafstand 1.15.
- Indien u meer A4 pagina's gebruikt, wegen deze meer pagina's niet mee in de beoordeling.
- Het maximum aantal pagina's A4 is exclusief voorblad en inhoudsopgave, maar inclusief afbeeldingen, tabellen etc.
- Het voorstel dient in begrijpelijke en concrete bewoordingen geschreven te zijn.

#### **4.2.5 Subgunningscriterium 3 Demo**

Delft Support is op zoek naar een systeem dat effectieve en efficiënte functionaliteit biedt voor alle gebruikers.

De doelstelling is dat:

- a. het systeem het gehele scala aan activiteiten van Delft Support op het gebied van HR en PSA zo effectief mogelijk ondersteunt;
- b. het systeem ondersteuning biedt bij de workflow van alle gebruikers door te helpen bij het beheren van deadlines en het invullen/verwerken van gegevens;
- c. het systeem een effectieve afstemming mogelijk maakt van de werkzaamheden van de verschillende gebruikers van het systeem;
- d. de opbouw van het systeem logisch is voor de gebruiker, waarbij men steeds direct een overzicht heeft van alle voor het werk relevante informatie;
- e. de gebruiker zoveel mogelijk het systeem naar eigen wens kan inrichten, passend bij de eigen rol;
- f. het systeem een portaal biedt dat effectieve en laagdrempelige communicatie met de personeelsleden en managers mogelijk maakt;
- g. personeelsleden en managers het systeem ook mobiel effectief kunnen gebruiken (mobiele devices).

Verzorg een demo waaruit duidelijk wordt hoe deze doelstelling gerealiseerd zal worden. Houdt er daarbij rekening mee dat alle getoonde functionaliteit en mogelijkheden inbegrepen dienen te zijn in uw Inschrijving.

#### **Beeoordelingskader**

Uw beantwoording wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de genoemde doelstelling aantoonbaar wordt gerealiseerd, waarbij met name wordt gekeken naar effectiviteit en volledigheid van de geboden functionaliteit.

#### **Format**

De demo vindt plaats in de periode die is aangegeven in de planning van deze aanbesteding (paragraaf 2.2). Deze demo duurt 1,5 uur, daarna is gedurende 15 minuten gelegenheid voor het stellen van vragen door Delft Support. De demo wordt gegeven op locatie van Delft Support.

#### 4.2.6 Subgunningscriterium 4 Gebruikerstest

De taken van HR en PSA, maar ook van medewerkers en managers brengen een hoge werkdruk met zich mee, waarbij inhoudelijk veel wordt gevraagd. Om die reden zoekt Delft Support een systeem waarmee de gebruikers hun werk eenvoudig, efficiënt en effectief kunnen uitvoeren.

De doelstelling is dat:

1. het systeem gebruikersvriendelijk is, hetgeen is opgebouwd uit:
  - a. Toegankelijkheid & navigeerbaarheid, waaronder:
    - i) Vindbaarheid/intuïtief gebruik (staan zaken op de plaats waar je ze verwacht);
    - ii) Het aantal benodigde handelingen (zo min mogelijk);
    - iii) Zichtbaarheid (contrast e.d.);
    - iv) De ervaren snelheid van de applicatie.
  - b. Begrijpbaarheid & leerbaarheid, waaronder:
    - i) Is helder hoe een functie werkt;
    - ii) Duidelijk gebruik van labels en veldnamen;
    - iii) Gebruikersondersteuning in processen en schermen;
    - iv) Help-functie en tooltips.
  - c. Gebruik en aantrekkelijkheid, waaronder:
    - i) Compatibiliteit met gebruikte browsers;
    - ii) Gebruikte lettertypes;
    - iii) Consistentie UI;
    - iv) Overzichtelijkheid van informatie;
2. het systeem krachtige functionaliteit biedt, hetgeen is opgebouwd uit:
  - a. Werkzaamheden kunnen met zo min mogelijk handelingen worden uitgevoerd;
  - b. Gewenste resultaten kunnen op meerdere manieren worden bereikt, waarbij de gebruiker kan kiezen op welke manier;
  - c. Alle aspecten van de benodigde werkzaamheden worden ondersteund.

Delft Support wil in een proeftuin toetsen in hoeverre uw systeem voldoet aan deze doelstelling. Tijdens de proeftuin zullen de beoogde gebruikers en beheerders het systeem gebruiken aan de hand van enkele use cases.

#### Beoordelingskader

Uw beantwoording wordt beoordeeld op de mate waarin de genoemde doelstelling aantoonbaar wordt gerealiseerd.

#### Format

De gebruikerstest vindt plaats op de data die zijn aangegeven in de planning van deze aanbesteding (paragraaf 2.2). In deze periode zal iedere week een van de aangeboden systemen worden getest. U stelt daartoe een testomgeving ter beschikking, met inloggegevens voor 10 gebruikers. Op de eerste dag van de proeftuin verzorgt u een korte training en levert een beknopte handleiding die de gebruikers in staat moet stellen om zelfstandig met het systeem te werken.

### 4.3 Prijs

Na de beoordeling van Kwaliteit wordt het Gunningscriterium Prijs beoordeeld. De beoordeling van Prijs wordt gebaseerd op de totale inschrijfsom.

In Bijlage 6 vindt u het prijzenblad dat u dient te gebruiken bij uw Inschrijving.

U voegt een ingevulde versie van Bijlage 6 - Prijzenblad als Excel bestand toe in TenderNed onder "subgunningscriterium prijs". Daarnaast voegt u deze ingevulde Bijlage rechtsgeldig ondertekend als PDF-bestand toe.

Voor het subgunningscriterium prijs gelden de volgende financiële eisen en randvoorwaarden:

- Alle tarieven dienen te worden opgegeven exclusief BTW;
- **De inschrijfprijs mag maximaal € 350.000,- bedragen.** Een hogere inschrijfprijs leidt automatisch tot uitsluiting van deze aanbesteding.
- U dient reële tarieven in te vullen op het prijzenblad. Dit betekent dat de tarieven vanuit kostenperspectief te verantwoorden moeten zijn;
- Nultarieven, symbolische tarieven (ook op onderdelen van de prijs) en irreële tarieven zijn niet toegestaan;
- Het ingevulde prijzenblad vertegenwoordigt de vergoeding voor hetgeen is aangeboden in de Inschrijving. Deze vergoeding dekt daarmee hetgeen logischerwijs voortvloeit uit het Beschrijvend Document (inclusief Bijlagen) en eventuele extra's die zijn beschreven in de Inschrijving en/of getoond;
- U dient alle 'gekleurde' cellen in de tabbladen van het prijzenblad volledig en juist in te vullen. In de invulinstructie is aangegeven welke cellen gelden als invoervelden. Het niet of onjuist invullen van cellen leidt tot uitsluiting van uw Inschrijving voor deze aanbesteding, tenzij naar oordeel van Opdrachtgever sprake is van een klaarblijkelijke en eenvoudige precisering;
- Het is niet toegestaan om het format van prijzenblad, op welke wijze dan ook, aan te passen;
- Inschrijver draagt er zorg voor dat de totstandkoming van de inschrijvingssom overeenkomt met de onderliggende tabbladen. Indien dit niet het geval wordt uw Inschrijving voor deze aanbesteding uitgesloten, tenzij naar oordeel van Opdrachtgever sprake is van een klaarblijkelijke en eenvoudige precisering.

Aan de aantallen en volumes in het prijzenblad kunt u geen rechten ontlenen.

Voor de beoordeling op prijs hanteren we de volgende formule:

**Score prijs** = (laagste inschrijfprijs \* maximaal aantal te behalen punten) / inschrijfprijs

De prijsscore wordt op twee cijfers achter de komma afgerond.

Tijdens de verificatiefase van de aanbestedingsprocedure zal met de voorlopig winnende Inschrijver een meer gedetailleerd Dossier Financiële Afspraken (DFA) worden opgesteld. In het DFA worden de kosten op zodanige wijze verbijzonderd/uitgewerkt dat een adequaat contractmanagement mogelijk wordt.

#### 4.4 Vaststellen winnaar

De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald door alle scores op de subgunningscriteria voor kwaliteit en prijs bij elkaar op te tellen. De Inschrijver met de hoogste score heeft de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Bij gelijke scores gunt Opdrachtgever aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit. Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op 2 cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan wint de Inschrijver met de hoogste score op subgunningscriterium 4 (Gebruikerstest). Als de score op dit criterium ook gelijk is, dan wordt de winnaar bepaald door middel van loting.

Mocht de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding om wat voor reden dan ook, niet langer in aanmerking komen voor onderhavige Opdracht, dan wordt de Inschrijver die op als nummer 2 op de ranglijst is geëindigd overwogen voor de Opdracht. Deze procedure zorgt ervoor dat de Opdracht nog steeds wordt gegund aan een gekwalificeerde Inschrijver.

## **Bijlagen**

Bijlage 1 - Programma van Eisen HRM- en PSA-systeem

Bijlage 2 - Concept Overeenkomst Delft Support HRM- en PSA-systeem

Bijlage 3 - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023)

Bijlage 4 - Concept Verwerkersovereenkomst Delft Support HRM- en PSA-systeem

Bijlage 5 - Referenties

Bijlage 6 - Prijzenblad

Bijlage 7 - Ruslandverklaring