



Inschrijvingsleidraad

Europese openbare aanbesteding Softwarebroker

Kenmerk: TN 551621

Datum: 10 oktober 2025

Nota van Inlichtingen d.d. 09.11.2025

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Contactpunt	4
2	De opdracht	5
2.1	Opdrachtoomschrijving	5
2.2	Samenwerkingsverbanden	6
2.3	Buiten de scope van de opdracht	6
2.4	Contractuele voorwaarden	7
2.4.1	Looptijd	7
2.4.2	Contractuele (inkoop)voorwaarden	8
2.4.3	Indicatie opdrachtwaarde	8
2.4.4	Overig	10
2.5	Planning aanbestedingsprocedure	11
3	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	12
3.2	Geschiktheidseisen	12
3.3	Ervaring	13
3.4	Keurmerken en certificaten	13
4	Gunning	15
4.1	Het gunningscriterium EMVI	15
4.2	Gunningscriterium Prijs	15
4.3	Gunningscriterium Kwaliteit	16
4.4	Beoordelingsprocedure	19
4.5	Verificatiegesprek	20
4.6	Mededeling gunningsbeslissing	20
5	Checklist in te dienen documenten	21

Bijlagen die integraal deel uitmaken van de inschrijvingsleidraad

1. Voorwaarden en voorschriften
2. Programma van Eisen
3. Conceptovereenkomst
4. GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden
5. Akkoordverklaring
6. Referentieformulier

COPYRIGHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Inschrijvingsleidraad met betrekking tot de Europees openbare aanbestedingsprocedure 'Softwarebroker' ten behoeve van de volgende organisaties:

- Servicecentrum MER
- ICT NML (optioneel)
- Veiligheidsregio Limburg-Noord (optioneel)

Servicecentrum MER (SC MER) als penvoerder

De deelnemende organisaties worden aangeduid als aanbestedende diensten (in het vervolg "opdrachtgever" genoemd), waarbij SC MER namens de deelnemende organisaties optreedt als penvoerder. De gegunde partij zal met iedere afzonderlijke organisatie, indien van toepassing, een eigen Raamovereenkomst afsluiten.

Deze inschrijvingsleidraad bevat alle informatie die een inschrijver nodig heeft om een gedetailleerd beeld te kunnen krijgen van de inhoud van de aanbestedingsprocedure en opdracht om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een inschrijving in te dienen.

Als een geïnteresseerde inschrijver op deze opdracht wenst in te schrijven, dient u aan de hand van deze inschrijvingsleidraad de gevraagde gegevens in te dienen en de bijbehorende verklaringen en/of informatie toe te voegen

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 (Stb. 2016, 241) van toepassing, gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

1.2 Contactpunt

Opdrachtgever hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze aanbestedingsprocedure. Correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient te geschieden via **TenderNed**.

Contactpersoon voor deze aanbestedingsprocedure is dhr. R. Sassen (inkoopadviseur). Alleen in geval van een storing bij TenderNed kan contact op worden genomen met de contactpersoon per e-mail via info@inkooplogic.nl en/of telefonisch via 06 1604 5866.

De contactpersoon zal het aanbestedingsproces verzorgen en fungeert als enig aanspreekpunt voor gegadigden/inschrijvers. Het contact verloopt in basis uitsluitend via TenderNed. Contact met anderen dan de in deze paragraaf aangegeven contactpersoon brengt de transparantie van de aanbestedingsprocedure en de gelijkheid van inschrijvers in gevaar.

Inschrijvers die zich hieraan niet houden kunnen van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten, met uitzondering van de situatie zoals beschreven in de klachtenprocedure of in geval van technische storingen bij TenderNed.

2 De opdracht

Deze aanbesteding heeft tot doel het sluiten van één Raamovereenkomst per deelnemende organisatie met één (dezelfde) opdrachtnemer.

2.1 Opdrachtomschrijving

De opdracht betreft het leveren en onderhouden van softwarelicenties, tegen optimale condities en tarieven, welke on-premise en/of als SaaS/IaaS/PaaS oplossingen afgenomen kunnen worden, inclusief service, onderhoud en gerelateerde dienstverlening.

De softwarebroker c.q. opdrachtnemer is bereid en in staat alle op de markt verkrijgbare standaard gebruiksrechten (licenties) en onderhoud op gebruiksrechten (licenties en/of software assurance) te leveren van de eindfabrikanten of softwareleveranciers.

Standaard software

Als standaard software wordt aangemerkt de zgn. Commercial-Off-The-Shelf software. Het betreft software die al op de markt verkrijgbaar is en die, zonder significante aanpassingen of maatwerk (geen aanpassing aan de broncode), voldoet aan de functionele behoeften van de aanbestedende dienst.

Onderverdeling opdracht

De gevraagde leveringen en de daaraan gerelateerde diensten bestaan uit de volgende onderdelen:

1. Verwerving en levering van licenties van standaard software.

Het betreft het verwerven en leveren van gebruiksrechten, inclusief:

- Informatiedragers of mediakits (indien van toepassing);
- Licentievoorwaarden, licentieovereenkomsten incl. bijbehorende documenten;
- SaaS/IaaS/PaaS;
- Licentiesleutels, licentiecodes;
- Documentatie.

2. Levering van standaard door de fabrikant gespecificeerde onderhoudscontracten en/of gerelateerde dienstverlening van de softwareleverancier en haar partners.

Hierbij gaat het om diensten zoals:

- Het leveren van specialistische kennis t.b.v. implementatie;
- Het aanbieden van gerelateerde opleidingen en trainingen;
- Het leveren en beheren van het in de cloud draaiende platform
- Levering van patches;
- Levering van verbeterde versies (updates);
- Levering van nieuwe versies (releases, upgrades);
- Levering van periodiek terugkerend onderhoud en/of support op licenties en/of SaaS-oplossingen;
- Het eventueel meeleveren van ondersteuning bij installatie;
- Het eventueel meeleveren van preventief, correctief en adaptief onderhoud, 1e, 2e en 3e lijns support en helpdesk support met de standaard software applicaties c.q. licenties.

3. Advisering en overige aanverwante dienstverlening over standaardsoftware.

Hierbij kan gedacht worden aan onder andere (*niet limitatief en voor zover van toepassing*):

- Advisering over selectie softwarelicenties;
- Advisering over optimale hardware configuraties over de standaardsoftware;
- Advisering over optimale contractvormen;
- Advisering over optimale samenstelling van de softwarelicentie portefeuille en de eventueel te behalen financiële voordelen;
- Advisering gericht op verdere optimalisatie en kostenverlaging voor opdrachtgever t.a.v. hard- en software;
- Consultancy, marktverkenning en marktonderzoek (De in de marge inbegrepen dienstverlening aangaande complete begeleiding van "consultancy, marktverkenning en marktonderzoek t.b.v. een nieuw aan te schaffen applicatie" wordt beperkt tot 2 trajecten per jaar. Vanaf het 3e traject (in betreffend jaar) komt deze dienstverlening voor verrekening in aanmerking. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden hiervoor met elkaar in overleg).

Opdrachtnemer kan aan bovenstaande gevraagde leveringen en de daaraan gerelateerde diensten géén rechten aan ontleen.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om o.a. 'advisering en overige aanverwante dienstverlening over standaardsoftware' bij 'derden' af te nemen.

2.2 Samenwerkingsverbanden

De samenwerkingsverbanden SC MER en ICT NML hebben ieder hun eigen leden, waarvoor ze ICT-dienstverlening verrichten. Onderstaand schema geeft aan welke leden (lees gemeenten) hiervan onderdeel uitmaken.

Samenwerkings- verband	De deelnemende gemeenten
SC MER	Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen
ICT NML	Asten, Nederweert, Roermond, Someren, Venlo en Weert

Optioneel

Als bij de start of binnen de looptijd van de overeenkomst één of meerdere van bovenstaande gemeenten erom verzoeken, maakt het leveren en onderhouden van softwarelicenties aan deze gemeenten ook onderdeel uit van deze opdracht.

Hiervoor gelden dezelfde contractuele voorwaarden als de Raamovereenkomst met SC MER of ICT NML. De betreffende gemeente sluit zelfstandig een overeenkomst met opdrachtnemer. De ingangsdatum kan dus verschillen, de einddatum blijft gelijk aan de initiële looptijd van de Raamovereenkomst van het samenwerkingsverband.

2.3 Buiten de scope van de opdracht

De navolgende standaard software behoort niet tot de af te sluiten overeenkomst:

- Licenties en verwerving van maatwerksoftware; software welke specifiek is ontwikkeld voor een individuele organisatie om te voldoen aan hun unieke behoeften en eisen.
- Hardware afhankelijke software en diensten. Dit zijn licenties die aan hardware gekoppeld worden. Software en diensten buiten scope zijn geënt op het netwerk, storage of telefonie dan wel gekoppeld aan de hardware;
- Operating systemen die met hardware systemen (OEM) worden meegeleverd;

- Standaardsoftware dat integraal onderdeel is van andere overeenkomsten;
- Softwareapplicaties en dienstverlening waarvan de fabrikant of uitgever alleen rechtstreeks aan de eindgebruiker levert en niet via resellers, wederverkopers of distributeurs.
- Standaard software die via andere partijen moet of kan worden afgenomen op basis van samenwerkingsverbanden (zoals aangeboden door de VNG).

2.4 Contractuele voorwaarden

2.4.1 Looptijd

De overeenkomst is een raamovereenkomst. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van een kleine **drie (3) jaar**. Optioneel kan de deelnemende organisatie eenzijdig besluiten de overeenkomst met **3 keer 1 jaar** te verlengen.

Voorzien is dat raamovereenkomst in **februari 2026** in werking treedt. De einddatum van de initiële periode is **31 december 2028**.

De ingangsdatum kan per deelnemer verschillen, de einddatum van de initiële looptijd blijft hetzelfde. De deelnemers die later instappen hebben dus een kortere initiële looptijd.

In onderstaande tabel is weergegeven welke ingangsdatum (mogelijk) van toepassing is.

Organisatie	Ingangsdatum opdracht	Ingangsdatum onder voorbehoud (optioneel)
SC MER	Februari 2026	
ICT NML		01-03-2026 of 01-03-2027 of 01-03-2028
Veiligheidsregio LN		01-03-2026 of 01-03-2027 of 01-03-2028

De raamovereenkomst(en) met de deelnemende gemeenten vanuit het samenwerkingsverband SC MER en/of ICT NML, volgen mogelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst, afhankelijk van de wens tot deelname.

Er is bij deze aanbestedingsprocedure gekozen voor een langere looptijd dan 4 jaar. De redenen daarvoor zijn:

- De markt van softwarebrokers is relatief klein, waardoor de concurrentie beperkt is en frequente aanbestedingen minder effectief maakt;
- Een langere samenwerking biedt een optimalere en verfijnde dienstverlening, denk daarbij aan het beter inspelen op de specifieke behoeften van de verschillende organisaties, efficiëntere inkoop van licenties en het effectiever beheren van software;
- Mogelijke uitbreiding van de dienstverlening van SC MER en ICT NML richting haar deelnemende gemeenten, door ook software ondersteuning van 'taakspecifieke software' aan te bieden. De licentieverlening zou dan verschuiven van de individuele gemeente naar SC MER of ICT NML;
- Het opbouwen van strategisch partnership wat moet leiden tot verlaging van kosten, vermindering van risico's en het verbeteren van efficiëntie.

Looptijd van de licentieovereenkomst

De softwarelicentie zelf is een overeenkomst tussen softwareleverancier en afnemer, waarbij o.a. de looptijd van de overeenkomst nader bepaald is. Deze looptijd kan afwijken t.o.v. de looptijd van de raamovereenkomst softwarebroker.

2.4.2 Contractuele (inkoop)voorwaarden

Op de uitvoering van de overeenkomst zijn de GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden, zoals opgenomen in Bijlage 4 van deze inschrijvingsleidraad, aanvullend van toepassing.

De toepasselijkheid van de algemene (levering)voorwaarden van de inschrijver of voorwaarden van derden (waaronder die van onderaannemers en hulppersonen) is nadrukkelijk uitgesloten.

Voorwaarden inzake levering licenties c.q. gebruikersrechten

Op de aanschaf van licenties c.q. gebruiksrechten gelden de desbetreffende licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden van de softwarefabrikant.

Opdrachtnemer zal als intermediair optreden voor de levering van licenties c.q. gebruiksrechten aan opdrachtgever. De levering geschiedt onder toepasselijkheid van de aan deze licentie c.q. dit gebruiksrecht verbonden voorwaarden. Deze licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden benoemen de rechten en plichten van het gebruik van de software. Deze zijn opgesteld door de softwarefabrikant en specifiek geschreven voor de (eind)gebruiker van de licenties c.q. gebruiksrechten. Om gebruik te mogen maken van de licenties c.q. gebruiksrechten dienen voorafgaand aan het gebruik de toepasselijke licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden geaccepteerd te worden. Zonder acceptatie mag de licenties c.q. gebruiksrechten niet gebruikt worden.

2.4.3 Geraamde opdrachtwaarde

Op basis van historische gegevens is onderstaand schema samengesteld. De bedragen zijn excl. btw.

Organisatie	Geraamde opdrachtwaarde per jaar per organisatie	Geraamde opdrachtwaarde per jaar per deelnemende gemeente
SC MER	€ 3.500.000	
Gem. Maasgouw		€ 750.000
Gem. Echt-Susteren		€ 900.000
Gem. Roerdalen		€ 750.000
ICT NML	€ 2.000.000	
Gem. Venlo		€ 1.000.000
Gem. Roermond		€ 1.000.000
Gem. Weert		€ 750.000
Gem. Nederweert		€ 250.000
Gem. Asten		€ 500.000
Gem. Someren		€ 500.000
Veiligheidsregio LN	€ 1.000.000	
Totaal:	€ 6.500.000	€ 6.400.000

De opdracht geldt enkel nog voor SC MER en optioneel voor haar deelnemende gemeenten, ICT NML en haar deelnemende gemeenten en de Veiligheidsregio LN.

Plafondbedrag raamovereenkomst

Mocht gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de optelsom van alle gerealiseerde deelopdrachten het plafondbedrag bereiken, dan eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor de bewaking hiervan.

Beëindiging van de Raamovereenkomst(en), om welke reden dan ook, laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) nadere overeenkomst(en) onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle nadere overeenkomsten die na het eindigen van de Raamovereenkomst(en) voortduren.

Iedere deelnemende organisatie heeft zijn eigen plafondbedrag. Het plafondbedrag is het totaal van alle deelopdrachten over de maximale looptijd (6 jaar) van de overeenkomst. Zie onderstaand schema.

Organisatie	Plafondbedrag overeenkomst (excl. btw)
SC MER	€ 35.000.000
Gem. Maasgouw	€ 7.500.000
Gem. Echt-Susteren	€ 9.000.000
Gem. Roerdalen	€ 7.500.000
ICT NML	€ 20.000.000
Gem. Venlo	€ 10.000.000
Gem. Roermond	€ 10.000.000
Gem. Weert	€ 7.500.000
Gem. Nederweert	€ 2.500.000
Gem. Asten	€ 5.000.000
Gem. Someren	€ 5.000.000
Veiligheidsregio LN	€ 10.000.000

Het plafondbedrag van deelnemers die later instappen en waarbij de einddatum gelijk blijft aan de initiële opdracht, zal het bedrag naar rato naar de looptijd van de overeenkomst naar beneden bijgesteld worden

Geen omzetgarantie

De genoemde bedragen zijn zuiver indicatief. De bedragen van de voorgaande jaren geven namelijk geen betrouwbare maatstaf om de precieze omvang van de opdracht vast te stellen. Opdrachtgever geeft dan ook geen (omzet)garanties. Inschrijvers kunnen aan deze gegevens dan ook geen (impliciete) verwachtingen en/of rechten ontleen.

2.4.4 Overig

Factuuraafhandeling

Factuuraafhandeling verloopt in principe volledig via de softwarebroker, behalve daar waar fabrikant/leverancier dit niet toestaat. Hoe de factuurstroom ook geregeld is, opdrachtgever betaalt in totaliteit enkel de inkoopprijs leverancier + één keer het ingediende opslagpercentage (marge).

Wat als opdrachtnemer niet kan leveren?

Als opdrachtnemer een product niet of niet tijdig binnen de gestelde termijn kan leveren zal opdrachtgever een eigen inkoopprocedure starten volgens de uitgangspunten van zijn eigen inkoopbeleid. Op verzoek van opdrachtgever zal mogelijk expertise van opdrachtnemer gevraagd kunnen worden.

Herzieningsclausule

De opdracht kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast en/of uitgebreid, als gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de deelnemende organisaties SC MER en/of ICT NML haar dienstverlening richting deelnemende gemeenten uitbreidt door ook software ondersteuning van 'taakspecifieke software' aan te bieden.

Opdrachtnemer stemt ermee in dat, als dit door de partijen het wenselijk achten, het pakket van individuele gemeente(n) ondergebracht worden in de overeenkomst van SC MER of ICT NML.

Programma van Eisen

Aanvullende eisen die aan de opdracht worden gesteld staan in bijlage 2 Programma van Eisen. De inschrijving dient te voldoen aan alle eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot een ongeldige inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

Rechtsverwerking

Indien sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken, dan dient inschrijver dat zo spoedig mogelijk te melden in ieder geval vóór de sluitingsdatum van de laatste vragenronde. Opdrachtgever verwacht van inschrijvers een proactieve houding, zodat opdrachtgever de aanbestedingsstukken effectief kan herstellen. Als inschrijvers niet of niet tijdig melding maken van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden dan vervalt het recht om op een later moment daarover te klagen en/of bezwaren te uiten.

Met het indienen van een inschrijving stemt inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden

CPV-codering

De volgende CPV-coderingen zijn van toepassing:

- 72268000-1 Leveren van software
- 72260000-5 Diensten in verband met software

2.5 Planning aanbestedingsprocedure

De planning van de aanbesteding is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie aankondiging van opdracht op aanbestedingsplatform	14 oktober 2025
Sluitingsdatum 1 ^e vragenronde	28 oktober 2025
Beschikbaar stellen van de 1 ^e Nota van Inlichtingen	9 november 2025
Sluitingsdatum 2 ^e vragenronde	13 november 2025
Beschikbaar stellen van de 2 ^e Nota van Inlichtingen	20 november 2025
Sluitingsdatum en tijdstip voor het indienen van de digitale inschrijving via TenderNed	Dinsdag 2 december 2025 om 13.00 uur
Beoordeling van de inschrijvingen <i>Gezien de beschikbaarheid van het beoordelingsteam in de periode kerst-nieuwjaar, is de beoordelingsperiode ruim ingepland.</i>	Week 50 (2025) – 02 (2026)
Bekendmaking gunningsvoornemen	14 januari 2026 <i>Of zoveel eerder als mogelijk</i>
Opschortende termijn (vervaltermijn)	20 kalenderdagen na bekendmaking gunningsvoornemen
Beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst	Per omgaande na definitieve gunning (begin februari 2026)

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Door het ondertekenen van de UEA geeft inschrijver aan dat geen uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 en artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn.

Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door de vertegenwoordigingsbevoegde namens inschrijver (zie par. 1.7 van bijlage 1).

Ter onderbouwing van het UEA dient inschrijver – daaronder begrepen de leden van het samenwerkingsverband, onderaannemers en derden die ook een UEA hebben moeten indienen – de volgende bewijsmiddelen te kunnen overleggen:

- Een **Gedragsverklaring Aanbesteden** (GVA), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar;
- Een actueel **uittreksel Kamer van Koophandel** (of geldend nationale beroeps- of handelsregister), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waaruit de bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt;
- Een **verklaring van de Belastingdienst** (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

Akkoordverklaring (bijlage 5)

Inschrijver dient akkoord te gaan met de bepalingen van de akkoordverklaring en dient dit formulier geheel in te vullen en door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van inschrijver ondertekend in te dienen. De ondertekening door inschrijver geldt als ondertekening van de gehele inschrijving.

3.2 Geschiktheidseisen

Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de overeenkomst. Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat de meest recente accountantscontrole van de jaarrekening géén paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen (de zogenaamde “risico/continuïteitparagraaf”).

Opdrachtgever deze draagkracht kan (laten) toetsen, waaronder een nader accountantsonderzoek. Inschrijver ermee akkoord gaat dat opdrachtgever, voor gunning van de opdracht, inschrijver alsnog kan verzoeken zijn financiële economische situatie aan te tonen, zoals een afschrift van de meest recente accountantsverklaring en/of jaarrekening.

Verzekering

Inschrijver dient te beschikken over een marktconforme en adequate bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering heeft een minimale dekking van € 1.000.000, - per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen), met een maximum van € 2.500.000, - per jaar. Inschrijver dient op eerste verzoek van opdrachtgever het bewijsstuk te overleggen (bijvoorbeeld een kopie verzekeringscertificaat) waaruit blijkt dat inschrijver een passende aansprakelijkheidsverzekering heeft of waaruit blijkt dat inschrijver bereid is op het moment van gunning van de opdracht een passende aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten.

3.3 Ervaring

Voor de beschrijving van de ervaring dient inschrijver het referentieformulier als opgenomen in bijlage 6 te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en dient tegelijk met de inschrijving te worden ingediend.

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met beide kerncompetenties aan te tonen. De ervaring wordt beoordeeld op de volgende kerncompetentie(s):

De ervaring wordt beoordeeld op de volgende kerncompetentie(s):

Kerncompetentie 1 - Levering gebruiksrechten en ondersteuning

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (*terugtellend vanaf publicatiedatum*) aantoonbare ervaring, over een aaneengesloten periode van minimaal 1 jaar, met het voor één organisatie leveren van gebruiksrechten, onderhoud en gebruikersondersteuning van standaardsoftware ter waarde van minimaal € 2.000.000, - (excl. btw) per jaar.

Kerncompetentie 2 - Advisering software

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (*terugtellend vanaf publicatiedatum*) aantoonbare ervaring, over een aaneengesloten periode van minimaal 1 jaar, met het naar tevredenheid adviseren over de aanschaf van standaardsoftwarepakketten.

3.4 Keurmerken en certificaten

Inschrijver dient ten aanzien van de bekwaamheid aan te tonen dat:

Kwaliteitszorg (ISO 9001)

Inschrijver kan aantonen dat hij binnen zijn organisatie over een integrale kwaliteitszorg en –borging beschikt en dat deze actief wordt toegepast ten aanzien van de dienstverlening van deze opdracht en de klachtenafhandeling.

Inschrijver dient op eerste verzoek van opdrachtgever het bewijsstuk te overleggen waaruit blijkt dat inschrijver beschikt over de gevraagde kwaliteitszorg. Dit kan door middel van:

- Een geldig certificaat **ISO 9001:2015** of een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat.
- Indien inschrijver niet gecertificeerd is, dan dient een beschrijving te worden gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening en of het product voldoende is geborgd en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit.
Bij deze beschrijving dient aandacht te worden besteed aan:
 - Visie op kwaliteitszorg;
 - Kwaliteitszorgsystemen;
 - Procedure voor behandeling van afwijkingen;
 - Procedure voor de afhandeling van klachten;
 - Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering;
 - Een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

Inschrijver dient opdrachtgever hierin te overtuigen dat hij maximaal voldoet aan het gevraagde.

Informatiebeveiliging (ISO 27001)

Inschrijver kan aantonen dat hij voldoet aan alle eisen rondom informatiebeveiliging en dat deze actief wordt toegepast ten aanzien van de dienstverlening van deze opdracht.

Inschrijver dient op eerste verzoek van opdrachtgever het bewijsstuk te overleggen waaruit blijkt dat inschrijver beschikt over de gevraagde informatiebeveiliging. Dit kan door middel van:

- Een geldig certificaat **ISO 27001**, of een gelijkwaardig kwaliteitscertificaat.
- Indien inschrijver niet gecertificeerd is, dan dient een beschrijving te worden gegeven hoe procesmatig inschrijver met het beveiligen van informatie omgaat, met als doel om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie binnen uw organisatie zeker te stellen. Denk hierbij aan het beschermen van persoons- en/of bedrijfsgegevens, bescherming tegen hackers en inbraak.

Aantonen gebeurt door een of meerdere van onderstaande mogelijkheden:

- Inschrijver verstrekt een actueel en geldig relevant certificaat en verklaring van toepasselijkheid;
- Inschrijver verstrekt een assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- Inschrijver verstrekt een actuele rapportage van een periodieke externe controle, zoals een ISAE3xxx SOC type II verslag;
- Inschrijver verstrekt eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO.

Inschrijver dient opdrachtgever hierin te overtuigen dat hij maximaal voldoet aan het gevraagde.

4 Gunning

4.1 Het gunningscriterium EMVI

De overeenkomst wordt gegund aan één inschrijver en wel die inschrijver die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft, waarbij het prijselement een vast gegeven is.

Gunningsmethodiek

De inschrijvingen worden beoordeeld op de mate van beantwoording op het gunningscriteria K1 t/m K3.

Gunning

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de hoogste score behaald (hoogste rangorde) op het onderdeel kwaliteit.

Gelijke score kwaliteit

Als er door een gelijke score niet kan worden vastgesteld, welke plek de inschrijver op de rangorde krijgt, zal de rangorde bepaald worden door hoogste score op het onderdeel K1. Mocht ook deze score gelijk zijn, is de score op onderdeel K2 bepalend, en vervolgens onderdeel K3. Als alle scores gelijk zijn wordt de rangorde bepaald door loting.

4.2 Gunningscriterium Prijs

Het gunningscriterium prijs heeft betrekking op de marge/opslagpercentage.

Marge

De marge (uitgedrukt in een percentage) is het percentage, welke opdrachtnemer bovenop de te betalen prijs van de softwarelicentie en/of onderhoudscontract hanteert. Deze marge is de vergoeding voor de gehele dienstverlening.

Opdrachtgever heeft de mogelijk de te betalen prijs, waarover de marge wordt berekend, zelf met fabrikant/leverancier te onderhandelen.

De marge is vastgesteld op **2%** en staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Inschrijver dient bij haar inschrijving ervan uit te gaan de marge een **all-in marge** betreft. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Opdrachtnemer mag geen aanvullende kosten in rekening brengen voor werkzaamheden, die opdrachtnemer moet uitvoeren naar aanleiding van eisen en/of voorwaarden in deze aanbesteding. Ook de kosten van de in de inschrijving geschetste dienstverlening, dient volledig verrekend te zijn in de opgegeven marge.

De ingediende marge is zonder enig voorbehoud gebaseerd op de laatste versie van de inschrijvingsleidraad, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen.

4.3 Gunningscriterium Kwaliteit

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in de volgende subcriteria:

K1 Inkoopproces

Opdrachtgever wenst een eenvoudig en in **kosten en tijd efficiënt inkoopproces**, waarbij de inzet van opdrachtgever zo beperkt mogelijk is.

Door de juiste match te maken en het proces te stroomlijnen, kan inschrijver opdrachtgever helpen tijd en geld te besparen, die anders besteed zouden worden aan zelf zoeken, onderhandelen en het corrigeren van misstappen.

Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven hoe hij zijn inkoopproces gaat inrichten en hoe hij opdrachtgever hierin meeneemt.

K2 Adviesfunctie

Opdrachtgever wenst een marktpartij te contracteren, die via hun accountmanager fungeert als een verlengstuk van de eigen organisatie. Opdrachtnemer weet wat er speelt bij opdrachtgever en is daardoor in staat opdrachtgever maximaal te adviseren en te ontzorgen. Inschrijver is van meerwaarde voor opdrachtgever.

De beantwoording dient minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

Accountmanager

Inschrijver beschikt over een 'vaste' kwalitatief ervaren accountmanager, welke beschikbaar is voor opdrachtgever. De accountmanager informeert opdrachtgever proactief over relevante marktontwikkelingen en het benutten van kansen die de markt biedt in relatie tot de opdracht. Daarnaast geeft hij onder andere gevraagd en ongevraagd advies, signaleert hij vroegtijdig op einddatums en biedt hij ondersteuning bij evaluatiegesprekken.

Behoeftanalyse en Advisering

Inschrijver is bedreven in het grondig analyseren van de specifieke behoeften, processen en doelstellingen van opdrachtgever. Op basis hiervan kan inschrijver toetsen en adviseren over de meest geschikte softwarestrategie, type licentie en contractvorm, SLA-afspraken en dergelijke.

Kwaliteitsbewaking

Inschrijver houdt toezicht op de kwaliteit van de geleverde software en zorgt ervoor dat deze voldoet aan de afgesproken specificaties en standaarden.

Vertrouwenspersoon

Inschrijver fungeert als een vertrouwde adviseur, vooral op momenten dat er minder technische expertise in huis van opdrachtgever is en begeleiding nodig is bij complexe IT-beslissingen.

Dienstverlening

Inschrijver borgt zijn eigen dienstverlening richting opdrachtgever door het stellen van eigen Prestatie-indicatoren (KPI's). Ook hanteert hij een 'exitplan', waarin de optimale overdracht is geregeld naar een toekomstig nieuwe softwarebroker.

De beantwoording wordt integraal beoordeeld volgens het beoordelingskader. Hoe beter de invulling, hoe hoger het aantal te verdienen punten.

K3 Marktkennis

Opdrachtgever wenst een marktpartij te contracteren, die op basis van marktkennis de beste passende prijsstelling voor opdrachtgever weet te realiseren ten aanzien van aanschaf van softwarelicenties, inclusief kosten voor onderhoud en support.

Opdrachtgever wenst een zo maximaal mogelijke invulling. De beantwoording dient minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- **Diepgaande Marktkennis**
Inschrijver heeft uitgebreide kennis van de automatiserings- en taakspecifieke softwaremarkt, inclusief beschikbare standaardoplossingen, opkomende technologieën, verschillende ontwikkelmethodologieën en de reputatie van diverse softwareleveranciers en -ontwikkelaars. Ze weten welke software geschikt is voor welke sector of welk probleem.
- **Netwerk en Relaties**
Inschrijver beschikt over een breed netwerk van softwareproducenten en distributeurs. Dit stelt hen in staat om snel en efficiënt de juiste partij te vinden voor de gewenste uitvraag.
- **Onafhankelijkheid en Objectiviteit**
Inschrijver is onafhankelijk en objectief en is niet gebonden aan specifieke softwareleveranciers of producten, waardoor hij onbevooroordeeld advies kan geven dat uitsluitend in het belang van opdrachtgever is.
- **Contractonderhandeling en juridische kennis**
Inschrijver heeft kennis van licentieovereenkomsten, service level agreements (SLA's), intellectueel eigendomsrecht en andere juridische aspecten die komen kijken bij softwareaankoop of -ontwikkeling. Inschrijver onderhandelt (en/of adviseert bij en assisteert tijdens contractonderhandelingen) met softwareleveranciers of ontwikkelaars.
- **Risicobeperking**
Door de expertise en netwerk helpt inschrijver de risico's te verminderen die gepaard gaan met softwareprojecten, zoals projectfalen, budgetoverschrijdingen, verkeerde technische keuzes of onvoldoende functionaliteit.

De beantwoording wordt integraal beoordeeld volgens het beoordelingskader. Hoe beter de invulling, hoe hoger het aantal te verdienen punten.

Beantwoording criteria K1 t/m K3

De beantwoording op de criteria K1, K2 en K3 dient uitgewerkt te worden in één word- en pdf-document, **grootte maximaal 4.000 woorden**, exclusief voorblad, inhoudsopgave en/of inleiding. Deze voegen niks toe en worden niet aan het beoordelingsteam voorgelegd.

De beantwoording dient per criterium compleet te zijn. Verwijzingen in de beantwoording naar andere criteria (over en weer) worden niet gelezen en zijn dus van geen toegevoegde waarde.

Inschrijver kan zijn beantwoording ondersteunen met afbeeldingen. Indien de afbeelding woorden bevat, dienen deze enkel als ondersteunende tekst (welke ook niet specifiek beoordeeld worden). Het weglaten van deze woorden zou in principe het antwoord niet mogen beïnvloeden. Woorden in een afbeelding telt 'word' ook niet en tellen dus ook niet mee in het maximaal aantal woorden. Als meer woorden ingediend worden, zullen de meerdere woorden niet beoordeeld worden.

De beantwoording dient goed leesbaar te zijn met een lettergrootte van minimaal 10. Verwijzingen naar o.a. websites en/of andere bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijving. De beantwoording dient in volgorde van de onderwerpen K1, K2, etc. te zijn opgesteld.

Inschrijver dient de word- en pdf-document te uploaden onder de bestandsnaam:

<naam inschrijver> Kwaliteit word-versie

<naam inschrijver> Kwaliteit pdf-versie

Beoordelingskader

De beantwoording van de criteria K1, K2 en K3 worden beoordeeld op basis van onderstaande kader.

Aantal Punten	Beoordeling	Motivering
-/- 5	Geen antwoord of Slecht	De informatie ontbreekt of de gegeven informatie is verre van compleet en voldoet in het geheel niet aan de verwachtingen.
-/- 2	Onvoldoende	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. Inschrijver geeft op een klein deel van de gevraagde onderwerpen een antwoord en/of de beschrijving bevat duidelijke gebreken of manco's. Beantwoording voldoet grotendeels niet aan het gevraagde en/of de verwachtingen van opdrachtgever.
1	Matig	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. Inschrijver geeft op een deel van de gevraagde onderwerpen een antwoord met een minimale beschrijving. Beantwoording voldoet deels aan het gevraagde en/of de verwachtingen van opdrachtgever en is op essentiële onderdelen onvoldoende.
4	Voldoende	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. Inschrijver geeft op de meeste onderdelen een antwoord met een voldoende beschrijving, welke in voldoende mate in overeenstemming is met de verwachtingen. De beantwoording is niet compleet en/of op onderdelen onvoldoende en/of niet overtuigend beschreven, maar in totaliteit als redelijk passend beoordeeld.
7	Goed	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. Inschrijver geeft op alle gevraagde onderdelen een antwoord met een goede beschrijving, welke in ruim voldoende mate in overeenstemming met de verwachtingen. De beantwoording is een compleet, helder en begrijpelijk verhaal zonder echt onderscheidend te zijn, maar wel zal leiden tot een goed resultaat.
10	Uitstekend	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De gegeven informatie is solide onderbouwd en is volledig in overeenstemming met de verwachtingen. De wijze van invulling bevat elementen die innoverend en/of van toegevoegde waarde zijn en/of toont (een meer) hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.

4.4 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de uitwerking van de subcriteria kwaliteit geschiedt door het beoordelingsteam.

Beoordelingsteam

De namen en/of de functies van de leden van het beoordelingsteam worden niet vooraf bekend gemaakt, dit om enige vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen en de mededinging te verstoren. De samenstelling en grootte van het beoordelingsteam kan – mogelijk per gunningscriterium – wijzigen/verschillen, als naar het oordeel van opdrachtgever daar aanleiding of noodzaak toe is.

Beoordeling

De inschrijvingen worden ten opzichte van wát gevraagd in het gunningscriterium beoordeeld op basis van het beoordelingskader, waarbij wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwaliteitswensen. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Bij een absolute beoordeling zijn de scores die een inschrijver krijgt toebedeeld in beginsel niet afhankelijk van de inschrijving van andere inschrijvers.

Dit laat onverlet dat in het kader van de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria onderlinge verschillen ter sprake mogen worden gebracht, omdat enige mate van vergelijking inherent is aan de beoordeling van de inschrijvingen op deze aanbesteding.

De kwaliteitscriteria worden door het beoordelingsteam eerst individueel beoordeeld en vervolgens gezamenlijk geëvalueerd. Tijdens het consensusoverleg worden de individuele beoordelingen inhoudelijk besproken en bestaat er voor iedere beoordelaar de mogelijkheid één stap per onderdeel naar boven of naar beneden bij te stellen.

De definitieve beoordeling per organisatie worden opgeteld en gedeeld door drie. Deze gemiddelde scores, tot één decimaal achter de komma, worden vermenigvuldigd met de wegingsfactor en het totaal leidt tot een rangorde.

Voorbeeld:

Beoordeling:	Inschrijver 1	Inschrijver 2	Inschrijver 3
<i>Beoordelaar 1</i>	<i>Voldoende: 4</i>	<i>Voldoende: 4</i>	<i>Goed: 7</i>
<i>Beoordelaar 2</i>	<i>Voldoende: 4</i>	<i>Goed: 7</i>	<i>Goed: 7</i>
<i>Beoordelaar 3</i>	<i>Goed: 7</i>	<i>Goed: 7</i>	<i>Uitstekend: 10</i>
Totaal:	15	18	24
Gemiddelde:	5,0	6,0	8,0

Wegingsfactoren

Onderstaand overzicht geeft inzicht in de te behalen punten, weging per criterium en de te behalen maximale score na weging.

Onderwerp	Maximale te behalen punten	Weging	Maximale score na weging
K1 Inkoopproces	10	2	20
K2 Adviesfunctie	10	1	10
K3 Marktkennis	10	1	10
Maximum te behalen score:			40

4.5 Verificatiegesprek

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de voorlopige gunningsbeslissing behoudt opdrachtgever zicht het recht voor een verificatiegesprek te voeren met de beoogd te gunnen inschrijver. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende inschrijving, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningcriterium, waardoor mogelijk een andere rangorde ontstaat.

Als uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit alsnog leiden tot het uitsluiten van de inschrijving.

4.6 Mededeling gunningsbeslissing

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217, eerste lid van het Burgerlijk wetboek, van het aanbod van inschrijver. De afgewezen inschrijvers en de begunstigde inschrijver zullen gelijktijdig van de gunningsbeslissing in kennis worden gesteld.

Er is sprake van definitieve gunning als:

- Binnen 20 kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen deze gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij opdrachtgever (en een kopie aan de contactpersoon als genoemd in paragraaf 1.2). Na deze 20 kalenderdagen termijn vervalt het recht om bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing en de mogelijkheid om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen; én
- De begunstigde inschrijver na verzoek van opdrachtgever de vereiste bewijsstukken tijdig heeft ingediend; én
- Opdrachtgever de definitieve gunning aan begunstigde inschrijver heeft medegedeeld.

5 Checklist in te dienen documenten

De digitale inschrijving dient te bestaan uit:

Omschrijving	Gewenst bestandsnaam digitale inschrijving
Een ingevuld en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	<naam inschrijver> UEA
Een rechtsgeldig getekende akkoordverklaring	<naam inschrijver> Akkoordverklaring
Een ingevuld referentieformulier	<naam inschrijver> Referentieformulier
Beantwoording Kwaliteitscriteria	<naam inschrijver> Kwaliteit

Bewijsmiddelen

Opdrachtgever zal slechts aan de beoogd opdrachtnemer de bewijsmiddelen met betrekking tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen via de berichtenmodule opvragen.

Het niet indienen van de gevraagde bewijsmiddelen en/of het niet beschikken over rechtsgeldige bewijsmiddelen leidt alsnog tot een ongeldige inschrijving. De inschrijving wordt ter zijde gelegd en komt niet meer in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Het is vanzelfsprekend toegestaan om deze bewijsmiddelen meteen bij inschrijving in te dienen. De te verifiëren bewijsmiddelen betreffen:

Omschrijving	Gewenst bestandsnaam digitale inschrijving
Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	<naam inschrijver> GVA
Verklaring van de belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen)	<naam inschrijver> Verklaring Belastingdienst
Uittreksel Kamer van Koophandel	<naam inschrijver> KvK
Kwaliteitszorg	<naam inschrijver> ISO 9001
Informatiebeveiliging	<naam inschrijver> ISO 27001

(*) Het UEA én de Akkoordverklaring dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn door de vertegenwoordigingsbevoegde namens inschrijver. Dit laatste moet blijken uit het uittreksel van de Kamer van Koophandel, eventueel aangevuld met een kopie van de machtiging.

De overige inschrijvingsdocumenten hoeven niet ondertekend te zijn.