

Inschrijvingsleidraad

End users perspective

20 februari 2026

Aanbestedingsnummer 2025IPM819

Versie 1.0

Definitief



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de opdracht	4
1.1.1	Doel en aanleiding van de aanbesteding	4
1.1.2	Huidige situatie	4
1.1.3	Gewenste situatie, functionaliteit en omvang	4
1.1.4	Technische en organisatorische context	5
1.1.5	Scope van de opdracht	5
1.2	Looptijd	6
1.3	Keuze procedure	6
1.4	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	6
1.5	Social Return	7
2	De inschrijfprocedure	8
2.1	Wettelijk kader	8
2.2	Planning	8
2.3	Informatiefase	8
2.3.1	Vragen over de opdracht	8
2.3.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	9
2.3.3	Nota van inlichtingen	9
2.4	Uw inschrijving indienen	9
3	Beoordeling en gunning	11
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	11
3.2	Beoordeling kwaliteit	11
3.3	Afronden oordeel	12
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	12
3.5	Twintig dagen wachttijd	13
3.6	Controle van gegevens	13
3.6.1	Controle bewijsstukken	13
3.6.2	Controle referentieopdrachten	13
3.6.3	Controle gelijkwaardige maatregelen	14
3.7	Procedure van verificatie	14
3.8	Definitieve gunning en contractsluiting	14
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
4.1	Uitsluitingsgronden	15
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	15
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	15
4.2	Geschiktheidseisen	16
4.2.1	Informatiebeveiliging	16

4.2.2	Vakbekwaamheid	16
5	Gunningscriteria	18
5.1	Inleiding	18
5.2	Gunningscriteria	18
5.2.1	Gunningscriterium 1: Implementatieplan	18
5.2.2	Gunningscriterium 2: Plan voor Ondersteuning	20
5.2.3	Gunningscriterium 3: Programma van wensen	21
5.2.4	Gunningscriterium 4: Prijs	22
6	Overige informatie	24
6.1	Voorwaarden	24
6.2	Klachtenregeling	25

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Utrecht¹ wil een overeenkomst afsluiten voor een ICT-prestatie ten behoeve van ketenmonitoring vanuit de End User Perspective, inclusief implementatie (zie scope, paragraaf 1.1.5) door de leverancier en ondersteuning bij eventuele migraties en hulpvragen.

1.1.1 Doel en aanleiding van de aanbesteding

De gemeente voert eindgebruikerssimulaties uit op applicaties vanuit een werkplek. Met deze simulaties worden de beschikbaarheid en performance van applicaties gemeten vanuit het perspectief van de eindgebruiker. De huidige oplossing is gekoppeld aan Microsoft System Center Operations Manager (SCOM). Omdat de ondersteuning op het gebruikte management pack verloopt, is de gemeente op zoek naar een zelfstandige en toekomstbestendige ICT-prestatie.

Het doel van deze aanbesteding is het inkopen van een ICT-prestatie waarmee de gemeente structureel inzicht krijgt in de beschikbaarheid en performance van applicaties en werkplekken, onafhankelijk van SCOM. Met de te sluiten overeenkomst beoogt de gemeente een schaalbare End User Perspective ketenmonitoring te realiseren, waarmee de gemeente onafhankelijk van specifieke beheerplatformen inzicht krijgt in de daadwerkelijke gebruikerservaring van applicaties, storingen vroegtijdig worden gesignaleerd. Met dit inzicht wil de gemeente de kwaliteit van de digitale dienstverlening verbeteren.

1.1.2 Huidige situatie

De gemeente voert momenteel performancetesten uit op diverse interne bedrijfsapplicaties. Daarnaast wordt ook de website www.utrecht.nl gemonitord ten behoeve van inwoners en bezoekers. Tevens wordt de Windows-werkplek gemonitord.

Op dit moment voert de gemeente circa 1 miljoen metingen per jaar uit, gebaseerd op metingen uit 2025. De monitoring vindt continu plaats. Per applicatie wordt elke 5 of 10 minuten een meting uitgevoerd. Er is geen sprake van seizoensgebonden piekbelasting.

Op dit moment worden 9 interne applicaties (voor medewerkers) gemonitord (7 webapplicaties, 1 native applicatie en 1 java-applicatie) en 7 externe webapplicaties (voor inwoners). In totaal dus 16 applicaties. Twee applicaties worden zowel intern als extern gemonitord. In totaal zijn er 18 testscripts actief. Een overzicht hiervan is toegevoegd onder bijlage 6.

1.1.3 Gewenste situatie, functionaliteit en omvang

Met de ICT-prestatie wil de gemeente beschikbaarheids- en performancemetingen uitvoeren op zowel webapplicaties als native applicaties. Tevens wil de gemeente metingen uitvoeren op de Windows-werkplek zelf. Hierdoor kan worden vastgesteld of wijzigingen aan de werkplek leiden tot een verbetering, verslechtering of gelijkblijvende performance.

¹ Hierna: 'de gemeente'

De ICT-prestatie moet het mogelijk maken om meerdere meetstations uit te rollen, zowel binnen als buiten de gemeentelijke omgeving. Deze meetstations moeten hun meetresultaten kunnen ontsluiten via de bestaande dashboardomgeving SquaredUp en events kunnen genereren richting ServiceNow. De meetstations worden ingezet voor het monitoren van client-serverapplicaties en webapplicaties. Het ontwikkelen en beheren van testscripts binnen de ICT-prestatie moet zoveel mogelijk grafisch worden ondersteund, zodat scripts op een inzichtelijke en beheersbare manier kunnen worden opgebouwd.

De ICT-prestatie betreft één systeem in de cloud omgeving (Azure) van de gemeente met één werkplek buiten deze omgeving, voor het uitvoeren van beschikbaarheids- en performancemetingen.

De omvang van het gebruik wordt bepaald door:

- het aantal geconfigureerde meetstations;
- het aantal gemonitorde applicaties;
- de frequentie van metingen.

De ICT-prestatie wordt geleverd voor het uitvoeren van beschikbaarheids- en performancemetingen op applicaties en werkplekken binnen de omgeving van de gemeente. De omvang van de ICT-prestatie wordt bepaald door het aantal uitgevoerde testen per contractjaar.

De monitoring vindt continu plaats. Per applicatie wordt elke 5 of 10 minuten een meting uitgevoerd. De meetfrequentie moet instelbaar zijn. Er is geen sprake van seizoensgebonden piekbelasting.

Het verwachte gebruik bij aanvang bedraagt 1 miljoen testen per jaar. De overeenkomst voorziet in de mogelijkheid dat het daadwerkelijke gebruik gedurende de looptijd toeneemt. De maximale omvang van de ICT-prestatie bedraagt derhalve 2,2 miljoen testen per contractjaar.

De wijze waarop testen worden verdeeld over applicaties, meetstations en meetfrequenties is aan de gemeente.

De vergoeding voor de ICT-prestatie is gebaseerd op het daadwerkelijk gerealiseerde jaarlijkse testvolume, overeenkomstig de vooraf vastgestelde prijsstaffels.

1.1.4 Technische en organisatorische context

De ICT-omgeving van de gemeente Utrecht bevindt zich in transitie naar de Azure Cloud. De beoogde ICT-prestatie moet in de Azure-omgeving van de gemeente kunnen draaien.

1.1.5 Scope van de opdracht

De ICT-prestatie moet minimaal ondersteuning bieden voor de volgende typen:

- Beschikbaarheidsmeting van een applicatie; het vaststellen van de beschikbaarheid van web- en native applicaties vanuit het eindgebruikersperspectief.
- De performance van een applicatie; het meten van responsetijden en prestaties van applicaties aan de hand van gescripte gebruikersscenario's en klikpaden.
- De performance van een Windows werkplek; het meten van de performance van de werkplek zelf, zodat de impact van wijzigingen objectief kan worden vastgesteld.

In scope

De volgende werkzaamheden en onderdelen vallen binnen de scope van deze opdracht:

- Installatie en implementatie van ICT-prestatie door de leverancier
- Het inrichten van 5 interne en 5 externe performancetesten
- Integratie met SquaredUp en ServiceNow
- Training tijdens implementatie van 2 gemeentelijke medewerkers voor gebruik en beheer van de ICT-prestatie
- Het leveren van support binnen reguliere kantoortijden

Buiten scope

De volgende werkzaamheden vallen buiten de scope van deze opdracht:

- Het dagelijks functioneel en technisch beheer van de ICT-prestatie; dit wordt door de gemeente zelf uitgevoerd.

1.2 Looptijd

De initiële overeenkomst heeft een looptijd van 2 jaar. Deze overeenkomst kan voor een periode van drie (3) keer één (1) jaar onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever worden verlengd.

1.3 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een Europese openbare procedure: de geschatte waarde van onderhavige opdracht overschrijdt het drempelbedrag van € 216.000,-. Daarnaast is de gemeente gekomen tot de keuze van een openbare procedure gezien op basis van marktkennis wordt verwacht dat een beperkt aantal inschrijvers een inschrijving zullen doen en op deze manier een optimale mededinging gecreëerd wordt. Inschrijvers hoeven in verhouding tot een niet-openbare procedure minder omvangrijke/tijdsintensieve inspanningen te doen om hun inschrijving op te stellen. Het volgen van de openbare procedure leidt daardoor voor zowel inschrijvers als de gemeente tot lagere administratieve lasten dan wanneer de niet-openbare procedure wordt gevolgd.

1.4 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor de opdrachten die op basis van deze overeenkomst worden verstrekt. Binnen de gemeente worden opdrachten geïnitieerd door het organisatieonderdeel Informatie en Proces Management. De aansturing vanuit de gemeente wordt verzorgd door de afdeling DomstadIT.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon en emissieloos bouwen](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.5 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m MBO niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.
- het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.
- het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage 1 toegevoegd.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen, omdat de ICT-prestatie onlosmakelijk is verbonden met het bijbehorende ondersteuning. Voor het overige zijn er ook geen logische perspectieven om de opdracht in percelen te verdelen.

2.2 Planning

Voor deze aanbesteding geldt onderstaande planning. De gemeente kan deze termijnen nog aanpassen gedurende de aanbestedingsprocedure. Als de termijnen in onderstaande planning niet overeenkomen met de termijnen in TenderNed dan zijn de termijnen in TenderNed leidend.

Datum	Beschrijving/activiteit
20 februari 2026	Publicatie van de aanbesteding
23 maart 2026, 13.00 uur	Laatste datum voor het stellen van vragen (NvI)
30 maart 2026	Publicatie Nota van Inlichtingen (NvI)
13 april 2026, 13.00 uur	Indienen inschrijving
11 mei 2026	Voorlopige gunning
26 mei 2026	Verificatiegesprek
5 juni 2026	Definitieve gunning
8 juni 2026	Contractondertekening
9 juni 2026	Ingangsdatum overeenkomst en start implementatiefase

2.3 Informatiefase

2.3.1 Vragen over de opdracht

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in TenderNed. U kunt alle openbaar gestelde vragen en de antwoorden op deze vragen direct inzien in TenderNed.

2.3.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.3.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de nota van inlichtingen. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.4 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Formulier verklaring Geen Russische betrokkenheid
- Opgaveformulier referenties
- Prijsinvulformulier
- Document uitwerking gunningscriterium 1 Implementatieplan
- Document uitwerking gunningscriterium 2 Plan van ondersteuning
- Document uitwerking gunningscriterium 3 Programma van wensen

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring derde

Overzicht bijlagen behorende bij inschrijvingsleidraad:

- Bijlage 1 - Handleiding social return
- Bijlage 2 - Uitvoeringsverklaring Derden
- Bijlage 3 - Verklaring geen Russische betrokkenheid
- Bijlage 4a - Inkoopvoorwaarden vng Gibit 2023 artikelen
- Bijlage 4b - Inkoopvoorwaarden vng Gibit 2023 toelichting
- Bijlage 5 - Opgave referentieopdrachten
- Bijlage 6 – Applicaties
- Bijlage 7 – Concept overeenkomst
- Bijlage 8 – Programma van eisen EUP
- Bijlage 9 – Programma van Wensen EUP
- Bijlage 10 - Prijsinvulformulier
- Uniform Euroees Aanbestedingsdocument (UEA)

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat gunningcriterium 1 en 2 beoordeeld worden door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 medewerkers van de gemeente Utrecht met kennis van End User Perspective ketenmonitoring. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

De beoordeling van deze gunningscriteria gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal.

Voorbeeld (fictieve waarden):

De maximale punten van gunningscriterium 1 bedraagt 30,00 punten.

Inschrijver A scoort voor dit gunningscriterium de score Voldoende (50% van de punten).

Het behaalde aantal punten bedraagt dan:

Aantal punten = 30 punten * 50% = 15,00 punten

De manier waarop de overige gunningscriteria beoordeeld worden (waaronder het prijscriterium) volgt uit de beschrijving van het gunningscriterium in hoofdstuk 5.

Berekenen totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het beoordelingsteam de totaalscore per inschrijving (alle scores afgerond op twee decimalen). De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 2. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 3 (prijs). Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de

gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Controle van gegevens

De gemeente controleert de bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Blijkt tijdens deze controle dat u in uw inschrijving onjuiste informatie heeft verstrekt, dan sluit de gemeente u alsnog uit.

Onder andere kan de gemeente controleren of een referentieopdracht voldoet aan de minimeisen. Hiervoor kan de gemeente u vragen om bewijsmiddelen aan te leveren. Als u een verzoek krijgt om bewijsmiddelen aan te leveren dan moet u deze binnen twee werkdagen aanleveren via TenderNed.

Ook kan de gemeente contact opnemen met de opgegeven referent om de juistheid van de referentieopdracht te controleren. Als de referent na twee werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog een werkdag de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet.

Als u er niet in slaagt om binnen de gestelde termijnen afdoende bewijs te leveren, of als de gemeente van mening is dat de referentieopdracht niet aan de minimeisen voldoet, dan verklaart de gemeente uw inschrijving ongeldig.

3.6.1 Controle bewijsstukken

De gemeente controleert de bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Blijkt tijdens deze controle dat u in uw inschrijving onjuiste informatie hebt verstrekt, dan sluit de gemeente u alsnog uit.

3.6.2 Controle referentieopdrachten

Onder andere kan de gemeente controleren of een referentieopdracht voldoet aan de minimeisen. Hiervoor kan de gemeente u vragen om bewijsmiddelen aan te leveren. Als u een verzoek krijgt om bewijsmiddelen aan te leveren dan moet u deze binnen twee werkdagen aanleveren via TenderNed. Dit

bewijs kan bestaan uit een opdrachtgeversverklaring en/of uit een accountantsverklaring. Uit deze verklaring(en) moet blijken dat de referentieopdracht aan de gestelde minimumeisen voldoet.

Ook kan de gemeente contact opnemen met de opgegeven referent om de juistheid van de referentieopdracht te controleren. Als de referent na twee werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog een werkdag de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet.

Als u er niet in slaagt om binnen de gestelde termijnen afdoende bewijs te leveren, of als de gemeente van mening is dat de referentieopdracht niet aan de minimumeisen voldoet, dan verklaart de gemeente uw inschrijving ongeldig.

3.6.3 Controle gelijkwaardige maatregelen

Als u voor de geschiktheidseis met betrekking tot de ISO-certificering 27001 gebruik maakt van de mogelijkheid om een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen aan te leveren dan kan de gemeente verduidelijkingsvragen stellen over het ingediende bewijs en/of over de verklaring van de betreffende deskundige. Als u binnen zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd of als u de verduidelijkingsvragen niet naar tevredenheid van de gemeente heeft beantwoord, kan de gemeente uw inschrijving alsnog ongeldig verklaren.

3.7 Procedure van verificatie

De gemeente kan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uitnodigen voor een verificatiegesprek. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

3.8 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en;
- het verslag van het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden;

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde² om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (bijlage 2) in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Ten aanzien van de geschiktheidseis (zie 4.2.1. Informatiebeveiliging) dat de inschrijver beschikt over een geldige ISO 27001-certificering is het niet toegestaan zich te beroepen op de geschiktheid van derden. De inschrijver dient zelf, als rechtspersoon, in het bezit te zijn van een geldige ISO 27001-certificering of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (bijlage 3).

² Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.2.1 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw managementsysteem voor informatiebeveiliging. Hierin toont u aan dat uw managementsysteem voor informatiebeveiliging minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van managementsystemen voor informatiebeveiliging. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

4.2.2 Vakbekwaamheid

U toont met één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar heeft uitgevoerd en afgerond. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (bijlage 5) bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet voldoet, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft ervaring met het implementeren van de aangeboden ICT-prestatie of een daarmee functioneel vergelijkbare ICT-prestatie op de omgeving van een grote organisatie (meer dan 1.000 medewerkers).

Een ICT-prestatie wordt als vergelijkbaar beschouwd indien deze betrekking heeft op testen of monitoring van applicaties, waarbij de inschrijver verantwoordelijk was voor de implementatie binnen een organisatie van meer dan 1.000 medewerkers.

Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft ervaring met het ondersteunen van de aangeboden ICT-prestatie een daarmee functioneel vergelijkbare ICT-prestatie op de omgeving van een grote organisatie (meer dan 1.000 medewerkers) aan de medewerkers die de ICT-prestatie in beheer hebben. Het ondersteunen betreft tevens het functionele gebruik van de ICT-prestatie.

Een ICT-prestatie wordt als vergelijkbaar beschouwd indien deze betrekking heeft op testen of monitoring van applicaties, waarbij de inschrijver verantwoordelijk was voor de functionele en technische ondersteuning van beheerders binnen een organisatie van meer dan 1.000 medewerkers.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving op basis van Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPVK) te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Punten	Beoordeling
1	Implementatieplan	30	Beoordelingsteam
2	Plan van ondersteuning	35	Beoordelingsteam
3	Programma van wensen	5	Kwantificeerbare gegevens
4	Prijs	30	Kwantificeerbare gegevens

5.2 Gunningscriteria

5.2.1 Gunningscriterium 1: Implementatieplan

Beschrijving

De gemeente vraagt om de implementatie van de door de inschrijver aangeboden ICT-prestatie. De implementatie maakt onderdeel uit van de aanbidding en wordt projectmatig uitgevoerd binnen de omgeving van de gemeente Utrecht, rekening houdend met de scope van de opdracht.

Doelstelling

Het doel van dit beoordelingscriterium is het beoordelen van de wijze waarop de inschrijver de implementatie van de ICT-prestatie voorbereidt, organiseert en uitvoert, en de mate waarin deze aanpak vertrouwen geeft in een succesvolle en tijdige (binnen 2 maanden na contractondertekening) realisatie van de implementatie.

Te verstrekken gegevens

De inschrijver wordt gevraagd een Plan van Aanpak in te dienen voor de implementatie van de ICT-prestatie. In het plan neemt u tenminste de volgende onderdelen op:

- Een beschrijving met betrekking tot projectmanagement (zowel besturing, als inhoud, als risicobeheersing) ten aanzien van realisatie, planning en het gebruik van resources;
- Een beschrijving van de wijze waarop u toewerkt naar een beheerst en tijdige acceptatie door de gemeente van de implementatie.
- Een beschrijving van hoe beheerders van de gemeente worden opgeleid en de ICT-prestatie kunnen beheren en gebruiken.

Vormvereisten

Het Implementatieplan bestaat uit maximaal 4 pagina's A4 met lettertype Arial, en lettergrootte 10, inclusief tabellen en eventuele bijlagen. Verwijzingen naar andere documenten middels hyperlinks zijn

niet toegestaan. Indien het plan meer dan 4 pagina's bevat dan zal het meerdere niet worden beoordeeld en dan telt deze tekst ook niet mee in de beoordeling.

Beoordeling

Bij de beoordeling van uw plan wordt voor de genoemde onderdelen gelet op de mate waarin:

- de beschreven aanpak uitvoerbaar is;
- het plan vertrouwen geeft dat de doelstelling daadwerkelijk wordt behaald;
- de gevraagde onderdelen onder het kopje te verstrekken gegevens zijn behandeld.

Voor het toekennen van de score en de bijbehorende punten wordt de volgende puntenschaal gehanteerd:

Waardering	Beschrijving	Percentage van maximum te behalen punten
Uitstekend	De beschrijving is uitstekend uitvoerbaar. De werkwijze geeft maximaal vertrouwen dat de doelstelling wordt behaald. De gevraagde onderdelen zijn volledig op een zeer hoog niveau uitgewerkt.	100%
Goed	De beschrijving is goed uitvoerbaar. De werkwijze geeft een goed vertrouwen dat de doelstelling wordt behaald. De gevraagde onderdelen zijn op een goed niveau uitgewerkt.	75%
Voldoende	De beschrijving is voldoende uitvoerbaar. De werkwijze geeft voldoende vertrouwen maar er is ruimte voor verbetering met betrekking tot het behalen van de doelstelling en/of de uitvoerbaarheid. De (meeste) gevraagde onderdelen zijn op een voldoende niveau uitgewerkt.	50%
Matig	De beschrijving is deels uitvoerbaar. De werkwijze biedt beperkt vertrouwen dat de doelstelling wordt behaald. Meerdere gevraagde onderdelen zijn aanwezig, maar onvoldoende concreet of onvolledig uitgewerkt, waardoor de uitvoerbaarheid en/of doelrealisatie onzeker blijft.	10%
Onvoldoende / niet ingediend	De beschrijving is niet uitvoerbaar en er is geen vertrouwen dat de doelstelling wordt behaald. De gevraagde onderdelen ontbreken of zijn slecht uitgewerkt.	0%

5.2.2 Gunningscriterium 2: Plan voor Ondersteuning

Beschrijving

De gemeente wenst ondersteuning op de aangeboden ICT-prestatie gedurende de contractperiode, volgend op de succesvolle oplevering en acceptatie van de implementatie door de gemeente en opvolging. Het plan is gericht op het eerste contractjaar, omdat in deze periode de gemeente de ICT-prestatie moet leren. Deze ondersteuning heeft betrekking op zowel het (dagelijks) gebruik van de ICT-prestatie als op de onderliggende technische componenten, gedurende het eerste jaar. Voor de overige jaren verwacht de gemeente ondersteuning op afroep nodig te hebben. De gemeente verwacht voor deze afroep dezelfde soort ondersteuning nodig te hebben.

Doelstelling

Het doel is het kunnen beoordelen hoe de inschrijver de ondersteuning organiseert en uitvoert, en in hoeverre deze ondersteuning passend is voor de gemeente.

De ondersteuning bestaat uit:

- functionele ondersteuning bij het bouwen van tests;
- technische ondersteuning op de componenten waarop de ICT-prestatie draait.

Te verstrekken gegevens

Inschrijver wordt gevraagd een Plan voor Ondersteuning in te dienen voor de ondersteuning op de ICT-prestatie.

In het plan neemt u tenminste de volgende onderdelen op:

- hoe ondersteuningsvragen worden ontvangen, opgepakt en afgehandeld;
- welke medewerkers worden ingezet bij ondersteuningsvragen met verschillende complexiteit en op welke wijze hun deskundigheid aansluit bij deze vragen.

Vormvereisten

Het Plan voor Ondersteuning bestaat uit maximaal 2 pagina A4 met lettertype Arial, en lettergrootte 10, inclusief tabellen en eventuele bijlagen. Verwijzingen naar andere documenten middels hyperlinks zijn niet toegestaan. Indien het plan meer dan 2 pagina bevat dan zal het meerdere niet worden beoordeeld en dan telt deze tekst ook niet mee in de beoordeling.

Beoordeling

Bij de beoordeling van uw plan wordt voor beide aspecten gelet op de mate waarin:

- de beschreven aanpak uitvoerbaar is;
- het plan vertrouwen geeft dat de doelstelling daadwerkelijk wordt behaald;
- de gevraagde onderdelen onder het kopje te verstrekken gegevens zijn behandeld.

Voor het toekennen van de score en de bijbehorende punten wordt de volgende puntenschaal gehanteerd:

Waardering	Beschrijving	Percentage van maximum te behalen punten
Uitstekend	De beschrijving is uitstekend uitvoerbaar. De werkwijze geeft maximaal vertrouwen dat de doelstelling wordt behaald. De gevraagde onderdelen zijn volledig op een zeer hoog niveau uitgewerkt.	100%
Goed	De beschrijving is goed uitvoerbaar. De werkwijze geeft een goed vertrouwen dat de doelstelling wordt behaald. De gevraagde onderdelen zijn op een goed niveau uitgewerkt.	75%
Voldoende	De beschrijving is voldoende uitvoerbaar. De werkwijze geeft voldoende vertrouwen maar er is ruimte voor verbetering met betrekking tot het behalen van de doelstelling en/of de uitvoerbaarheid. De (meeste) gevraagde onderdelen zijn op een voldoende niveau uitgewerkt.	50%
Matig	De beschrijving is deels uitvoerbaar. De werkwijze biedt beperkt vertrouwen dat de doelstelling wordt behaald. Meerdere gevraagde onderdelen zijn aanwezig, maar onvoldoende concreet of onvolledig uitgewerkt, waardoor de uitvoerbaarheid en/of doelrealisatie onzeker blijft.	10%
Onvoldoende / niet ingediend	De beschrijving is niet uitvoerbaar en er is geen vertrouwen dat de doelstelling wordt behaald. De gevraagde onderdelen ontbreken of zijn slecht uitgewerkt.	0%

5.2.3 Gunningscriterium 3: Programma van wensen

Beschrijving

De gemeente wenst inzicht te verkrijgen in hoeverre de aangeboden ICT-prestatie standaard voldoet aan aanvullende wensen. De beoordeling vindt plaats op basis van het door de inschrijver ingevulde document "Programma van Wensen".

Doelstelling

Het beoordelen in hoeverre de aangeboden ICT-prestatie standaard voldoet aan aanvullende wensen van de gemeente.

Te verstrekken gegevens

U dient het document “Programma van Wensen” volledig ingevuld bij de inschrijving te voegen.

Per wens vinkt u aan:

- Standaard beschikbaar bij einde implementatie (acceptatie moment van gemeente)
- Onmogelijk

Bij iedere wens voegt u een korte toelichting toe waarin wordt aangegeven op welke wijze de functionaliteit wordt gerealiseerd..

Puntentoekenning

Per wens die standaard beschikbaar is en als zodanig door de gemeente wordt bevestigd, ontvangt u 1,67 punten.

Per wens die niet mogelijk is of niet als standaard wordt aangemerkt, ontvangt u 0 punten.

Het maximum aantal punten voor dit gunningscriterium bedraagt 5 punten.

5.2.4 Gunningscriterium 4: Prijs

De beoordeling van de prijs vindt plaats op basis van een fictieve inschrijvingsprijs. Deze fictieve inschrijvingsprijs volgt uit het prijzenblad (Bijlage 1 - Prijsinvulformulier) en is opgebouwd uit licentiekosten, onderhoudskosten, implementatiekosten, ondersteuningskosten en overige kosten voor extra ondersteuning.

Beoordeling prijzenblad

Voor de prijs kan maximaal 30 punten worden gescoord.

Het puntenaantal voor de prijs komt tot stand door het totaalbedrag van uw aanbieding (de fictieve inschrijvingsprijs) om te zetten naar een puntenaantal (afgerond op twee decimalen). De inschrijver met de laagste aangeboden fictieve inschrijvingsprijs krijgt 30 punten. De overige partijen krijgen punten volgens de logaritmische formule:

$$\text{Punten} = 30 - 30 \times \log (P/LP) / \log 2$$

Waarin

P: Prijs = Uw fictieve inschrijvingsprijs

LP: Laagste Prijs = De laagste ingediende fictieve inschrijvingsprijs

Rekenvoorbeeld:

Uw inschrijvingsprijs is 800.000 euro. Inschrijver C heeft ingeschreven met een bedrag van 600.000 euro. Dit is de laagste inschrijvingsprijs.

Inschrijver C ontvangt 30 punten voor het Prijscriterium.

Het door u behaalde puntenaantal bedraagt:

$$30 - 30 \times \log (800.000/600.000) / \log 2 = 17,55 \text{ punten.}$$

Wanneer $P = 2 \times LP$, is de uitkomst 0 punten. Voor nog grotere waarden van P (dus bij $P > 2 \times LP$) wordt de uitkomst negatief.

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging

beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2023 voorwaarden. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de GIBIT zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst.
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op [overheid.nl](https://overheid.nl/564044). ([Gemeentebld 2023, 399892](https://overheid.nl/564044)).