



SERVICE MANAGEMENT TOOL (ITSM/FMIS)

**AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE
OPENBARE AANBESTEDING**

NAMENS GEMEENTE VELSEN

Datum : 27 maart 2026
Ons kenmerk : VLS 202311 PRJ-2300267

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2	RIJK	5
1.3	OPDRACHT	6
1.4	HUIDIGE SITUATIE	7
1.5	GEWENSTE SITUATIE	7
1.6	SAMENVOEGEN EN SPLITSEN	8
1.7	PERCELENVERDELING	8
1.8	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	8
1.9	INDEXERING	9
1.10	KOSTENVERGOEDING	9
1.11	GESTANDDOENING	9
1.12	VARIANTEN	10
1.13	TAAL	10
1.14	VERTROUWELIJKHEID	10
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	11
2.1	PLANNING	11
2.2	COMMUNICATIE	11
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	12
2.4	INLICHTINGEN	12
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSdatum EN VORMVEREISTEN	12
2.5.1	INSCHRIJVEN DOOR VERBODEN PARTIJEN	12
2.5.2	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	13
2.5.3	DIGITAAL INSCHRIJVEN	13
2.5.4	INTREKKING	14
2.5.5	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN	14
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	14
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	14
2.8	VOORBEHOUD GUNNING	15
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING	15
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST/ ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	16
2.11	OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID	16
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISEMENT	16
2.13	WACHTKAMERREGELING	16
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')	17
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER	17
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	18
2.17	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	18
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	19
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	19
3.2	UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND	19
3.3	GESCHIKTHEIDSEISEN	20
3.3.1	HANDELSREGISTER	20
3.3.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	20
3.3.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	21
3.4	OVERIGE EISEN	22

3.5	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN	22
4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	24
4.1	PROGRAMMA VAN EISEN	24
5.	BEOORDELING EN GUNNING	24
5.1	GUNNINGSCRITEIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK	24
5.1.1	BEOORDELING SCHRIFTELIJKE GUNNINGCRITERIUM KWALITEIT	26
5.1.2	BEOORDELING GUNNINGCRITETIUM CASUS	29
5.2	PRIJS	31
5.2.1	BEOORDELING GUNNINGCRITERIUM PRIJS	31
5.3	BEOORDELINGCOMMISSIE EN -METHODIEK	32
5.4	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN	32
6.	KLACHTENREGELING	32
7.	BIJLAGEN:	33
7.1	BEGRIPPENLIJST	33
7.2	BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN SERVICE MANAGEMENT TOOL	34
7.3	BIJLAGE B ALGEMENE VERKLARING	34
7.4	BIJLAGE C REFERENTIEVERKLARING	34
7.5	BIJLAGE D CONCEPTOVEREENKOMST GIBIT 2025	34
7.6	BIJLAGE E CONCEPTOVEREENKOMST WACHTKAMERREGELING	34
7.7	BIJLAGE F VERKLARING UITSLUITINGSGRONDEN SANCTIEPAKKET RUSLAND	34
7.8	BIJLAGE G TARIEVENBLAD ITSM_FMIS	34
7.9	BIJLAGE H VERWERKERSOVEREENKOMST GEMEENTE VELSEN	34
7.10	BIJLAGE I GIBIT 2025 ARTIKELN	34
7.11	BIJLAGE J DEMONSTRATIE CASUSSEN ITSM_FMIS	34
7.12	BIJLAGE K SAMENVATTING MARKTCONSULTATIE	34
7.13	BIJLAGE L WENSEN SERVICE MANAGEMENT TOOL ITSM EN FMIS	34
7.14	BIJLAGE M PROCESSEN ITSM	34
7.15	BIJLAGE N TEMPLATE SLA VELSEN	34

LEESWIJZER

Inleiding, hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk staat de algemene informatie ten aanzien van de aanbestedende dienst en de opdracht.

De procedurele aspecten van de aanbesteding, hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk staan de procedurele aspecten zoals de planning, de nota van inlichtingen, de wijze van indeling van de offerte, de offerteopening, de voorbehouden en gunningsbeslissing.

Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, hoofdstuk 3

Dit hoofdstuk behandelt de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Eisen ten aanzien van de opdracht, hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk worden de inhoudelijke eisen ten aanzien van de opdracht beschreven.

Gunningscriteria, hoofdstuk 5

In dit hoofdstuk staan de wensen geformuleerd en wordt ingegaan op de beoordeling van de ingediende offertes.

Klachtenregeling, hoofdstuk 6

Dit hoofdstuk gaat in op de klachtenregeling.

Bijlagen

In dit hoofdstuk zijn een aantal bijlagen opgenomen, waaronder de door de inschrijver in te vullen verklaringen en tarievenbladen.

1. INLEIDING

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Service Management Tool (ITSM/ FMIS), begeleid door RIJK namens de gemeente Velsen conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016 (A-wet 2012).

De openbare procedure bestaat uit één fase. Ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven (een offerte uit te brengen) op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. Dit aanbestedingsdocument beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de (inhoud van dit) aanbestedingsdocument en de (inhoud van de) daarbij behorende bijlagen.

1.1 AANBESTEDENDE DIENST

Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is de gemeente: Velsen, hierna te noemen gemeente. Voor meer informatie zie www.velsen.nl.

De gemeente Velsen ligt in de provincie Noord-Holland, in de streek Kennemerland en de regio IJmond. De gemeente bestaat uit de stad IJmuiden, de dorpen Driehuis, Santpoort-Noord en Santpoort-Zuid, Velsen-Noord, Velsen-Zuid en Velsbroek, en de buurtschap Hofgeest. In totaal gaat het om één stad, vijf dorpen en één buurtschap.

Velsen telt circa 70.000 inwoners (70.366 februari 2026). Met IJmuiden als grootste kern is Velsen zowel een havenstad als een kustgemeente met stranden en een sterke industriële basis.

Raad en college

De gemeenteraad telt 33 zetels, verdeeld over tien fracties. Het college van burgemeester en wethouders bestaat uit burgemeester Frank Dales en vijf wethouders.

Ambtelijke organisatie

De gemeentelijke organisatie bestaat uit ongeveer 500fte en is opgebouwd rond vier domeinen: Fysieke Leefomgeving, Publiek en Bestuur, Samenleving en Bedrijfsvoering. Daarnaast werken medewerkers tijdelijk samen in programma's om specifieke beleidsdoelen te realiseren. Het directieteam bestaat uit twee directeuren, waarvan één tevens gemeentesecretaris is. Concern control vervult een onafhankelijke adviesrol op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid.

De domeinen worden aangestuurd door managers die verantwoordelijk zijn voor processen, teamontwikkeling en de begeleiding van medewerkers. Op enkele plaatsen is er aanvullende operationele sturing door teamleiders. Binnen de organisatie wordt veel nadruk gelegd op eigenaarschap en samenwerking, zodat medewerkers maximaal verantwoordelijkheid nemen voor hun werk en ruimte krijgen voor ondernemerschap en initiatief.

1.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht. De gemeente Velsen is hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze aanbesteding.

Zie voor meer informatie over RIJK: www.stichtingrijk.nl.

1.3 OPDRACHT

De gemeente Velsen zet een aanbesteding in de markt t.b.v. de aanschaf van een applicatie voor het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van ITIL/FMIS taken.

Aanleiding

Voor de beschreven taakvelden maakt de gemeente Velsen op dit moment gebruik van de applicatie Axserion (leverancier Spacewell) als geïntegreerde applicatie voor de specialisaties Facilitair, ICT, Vastgoed en Contractbeheer. De overeenkomst met Spacewell loopt tot 1 maart 2027 en dient daarom opnieuw aanbesteed te worden. Het systeem ondersteunt een breed scala aan processen, waaronder ruimtereserveringen, gebouwbeheer, MJOP, onderhoud, meldingen, facturatie en contractregistratie.

De aan te besteden Opdracht betreft ten minste:

- het als Software-as-a-Service leveren van de ICT-oplossing;
- het technisch implementeren van de ICT-oplossing, inclusief de koppelingen;
- het organisatorisch inrichten van de ICT-oplossing samen met de Opdrachtgever;
- het initieel opleiden, trainen, instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever;
- het technisch beheren en functioneel onderhouden van de ICT-oplossing;
- het leveren van ondersteuning voor het functioneel beheer van de Opdrachtgever.

Hoofdfunctionaliteiten en integraties

Bij de aanbesteding van de ICT-oplossing voor de ITSM en FMIS-taken streeft de gemeente Velsen naar een zo integraal mogelijke oplossing die de uitvoering van de benodigde taken optimaal ondersteunt en t.b.v. van het vernietigen van metadata duurzaam archiefwaardig is ingericht. Documenten worden opgeslagen in het zaakstelsel en vanuit het DJUMA-zaakstelsel gearhiveerd of vernietigd op basis van de geldende archiverings- en vernietigingsvereisten.

Deze ICT-oplossing dient - waar mogelijk op basis van standaarden - gekoppeld te worden aan en/of geïntegreerd te worden met de volgende systemen/voorzieningen:

- Resource Central Outlook-plugin-in van Add-On Products (of gelijkwaardig)
- Microsoft 365 Exchange t.b.v. mailen uit de applicatie
- Microsoft Entra ID (authenticatie en Single-Sign-On)
- Indien nodig: Microsoft 365 Word en Excel
- Koppeling met ticketsysteem van OGD
- Koppeling met HR-applicatie Youforce.

De genoemde koppelingen zijn niet limitatief, voor de geldende koppelingen en bijbehorende eisen verwijzen wij naar bijlage A, Programma van Eisen ITSM/FMIS.

1.4 HUIDIGE SITUATIE

Voor de beschreven taakvelden maakt de gemeente Velsen op dit moment gebruik van de applicatie Axxerion (leverancier Spacewell) als geïntegreerde applicatie voor de specialisaties Facilitair, ICT, Vastgoed en Contractbeheer. De overeenkomst met Spacewell loopt tot 1 maart 2027 en dient daarom opnieuw aanbesteed te worden. Het systeem ondersteunt een breed scala aan processen, waaronder ruimtereserveringen, gebouwbeheer, MJOP, onderhoud, meldingen, facturatie en contractregistratie.

Huidige leverancier

Axxerion (Spacewell)

Huidige contractvorm en looptijd

De initiële overeenkomst is 10 jaar; de laatste mogelijke verlenging loopt af begin 2027.

Ervaring

De gemeente heeft ruime ervaring met het gebruik van Axxerion en de bijbehorende modules. De huidige inrichting ondersteunt de primaire processen, maar sluit op onderdelen niet meer volledig aan bij de actuele behoeften en ambities van Velsen.

Aard van de opdracht

Het betreft een dienst: het beschikbaar stellen van een Software-as-a-Service-oplossing, inclusief dienstverlening op het gebied van implementatie, opleiding, gegevensconversie, beheer en doorontwikkeling.

1.5 GEWENSTE SITUATIE

De gemeente Velsen wil graag beschikken over een toekomstbestendige, archiefwaardige en geïntegreerde Software-as-a-Service oplossing voor het Team Informatie en het Team Facilitair. De beoogde oplossing is gebruiksvriendelijk, schaalbaar en goed te integreren.

- Eén systeem bieden waar de medewerkers van de gemeente Velsen meldingen kunnen maken op gebied van Facilitair en IT.
- Eén systeem bieden waar de medewerkers van de gemeente Velsen ruimten kunnen reserveren, inclusief aanverwante dienstverlening (zoals o.a. catering).
- Ondersteunt de hele keten op gebied van ITSM-meldingen en het facilitaire proces.
- Biedt medewerkers van team Facility inzicht en overzicht.

Kernwaarden

De oplossing sluit aan bij de kernwaarden van de gemeente Velsen:

- Doeltreffend en Verantwoordelijk
- Uitnodigend en Transparant

Uitgangspunten implementatie

De volledige implementatie is uiterlijk 4 januari 2027 afgerond (datum livegang);

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de technische inrichting, koppelingen, dataconversie en gebruikersinstructie.
- De opdrachtnemer is operationeel eindverantwoordelijk voor het realiseren van de overeengekomen resultaten binnen de afgesproken planning en kaders.
- De functionele en technische beschrijving wordt vastgelegd in het Programma van Eisen dat als bijlage A bij de aanbestedingsstukken wordt gepubliceerd.
- Facturatie structurele kosten start pas na datum livegang (4 januari 2027).

1.6 SAMENVOEGEN EN SPLITSEN

De gemeente Velsen heeft besloten om één SaaS-oplossing in te kopen om haar behoefte te vervullen op gebied van ITSM en FMIS. Het gaat hierbij om één integraal gebruikte applicatie.

Een gemeente voegt opdrachten niet onnodig samen. Alvorens samenvoeging plaatsvindt, wordt in ieder geval acht geslagen op:

SAMENVOEGING

a. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het MKB.

Uit de marktconsultatie is gebleken dat er voldoende aanbieders zijn voor het leveren van een gecombineerde applicatie voor ITSM en FMIS. Meerdere partijen bieden een geïntegreerde oplossing aan, inclusief de hosting en het beheer/onderhoud van de applicatie. De samenvoeging van deze onderdelen is gebruikelijk in de markt en sluit aan bij het standaardaanbod van deze leveranciers. Er is geen sprake van uitsluiting van het MKB of beperking van de mededinging.

b. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de gemeente en de ondernemer.

De gemeente Velsen streeft naar maximale beheersbaarheid van het project en zoekt een partij die integraal verantwoordelijk is voor het functioneren van de oplossing. Door implementatie, beheer en hosting bij één partij te beleggen, worden afstemmingsproblemen, aansprakelijkheidskwesties en coördinatie risico's geminimaliseerd. Het opdelen van de opdracht zou leiden tot hogere kosten, verlies aan efficiëntie en extra inzet vanuit de organisatie, wat niet in het belang is van de gemeente of haar inwoners.

c. De mate van samenhang van de opdrachten.

De onderdelen van de opdracht zijn logisch en functioneel met elkaar verbonden. Zij hebben dan ook een hoge mate van samenhang. Daarbij komt dat de samenvoeging in lijn is met de werkwijze van de markt en bevordert een doelmatige uitvoering van de opdracht.

Conclusie: Er is geen sprake van onnodige samenvoeging. De gekozen aanpak is gebruikelijk, doelmatig en juridisch goed onderbouwd. De opdracht wordt als één geheel aanbesteed.

1.7 PERCELENVERDELING

De opdracht wordt niet opgedeeld in percelen, gezien de wens om vanuit één integraal contract te sturen op prestaties, kwaliteit en resultaat. Splitsing zou de voordelen van de integrale aanpak tenietdoen.

1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

Het betreft een overeenkomst van opdracht voor de levering van een Software-as-a-Service (SaaS)-oplossing voor ITSM en FMIS. Inclusief implementatie, beheer, hosting, onderhoud, support en doorontwikkeling. Er wordt een één-op-één overeenkomst gesloten met één opdrachtnemer.

Het uitgangspunt is dat de overeenkomst zo snel mogelijk na definitieve gunning ondertekend wordt.

De overeenkomst kent een maximale looptijd van veertien (14) jaar, bestaande uit:

- een vaste initiële looptijd van vier (4) jaar;
- vijf optionele verlengingen van telkens twee (2) jaar.

Verlenging van de overeenkomst geschiedt uitsluitend op basis van een actieve beslissing van de gemeente Velsen, en is afhankelijk van een positieve evaluatie van de geleverde prestaties, samenwerking, klanttevredenheid en functioneel gebruik. De gemeente besluit uiterlijk zes maanden voor afloop van de lopende termijn of verlenging zal plaatsvinden. De looptijd van de overeenkomst gaat pas in na de oplevering van de oplossing.

SLA/ onderhoud/ licentie

De opdrachtnemer levert een Service Level Agreement (SLA) met gebruikmaking van de template van de gemeente Velsen, zie bijlage N, waarin onder andere afspraken worden vastgelegd over:

- reactie- en oplostijden bij incidenten;
- onderhoudsvensters, updates en releases;
- supportprocedures en escalatiemechanismen;
- beschikbaarheid en uptime van de SaaS-dienst;
- Bescherming van persoonsgegevens en continuïteitsvoorzieningen.

De SaaS-licentie omvat ten minste: gebruiksrechten, hosting, beveiliging, databeheer en ondersteuning op het gebied van functioneel beheer.

1.9 INDEXERING

Prijzen mogen jaarlijks worden geïndexeerd conform artikel 11.8 van de GIBIT 2025, voor het eerst op 1 januari 2028.

1.10 KOSTENVERGOEDING

Bij het laattijdig afbreken van de aanbestedingsprocedure zal in het specifieke geval worden beoordeeld of eventueel sprake is van een vergoeding van (een deel) van de inschrijfkosten.

1.11 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 6 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de inschrijving maakt de inschrijving ongeldig.

De gemeente kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijver wordt geweigerd, dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en komt de inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

In het geval een kort geding met betrekking tot de aanbestedingsprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in het betreffende kort geding.

1.12 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.13 TAAL

Alle communicatie over de aanbesteding, mondeling en schriftelijk, gaat in het Nederlands.

1.14 VERTROUWELIJKHEID

Het intellectueel eigendom van de verstrekte informatie is van RIJK en de gemeente. Zonder schriftelijke toestemming van RIJK en de gemeente mag niets uit het aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbestedingsprocedure).

RIJK en de gemeente zullen alle haar in het kader van de aanbesteding door inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en zullen aan een afgewezen inschrijver geen inzage verstrekken (in delen van) de inschrijving van andere inschrijvers, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking hiertoe bestaat, op bevel van de rechter en behoudens wanneer een inschrijver instemt met openbaarmaking van door inschrijver verstrekte gegevens.

2.DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING

2.1 PLANNING

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. In TenderNed is de actuele planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. Deze planning is leidend. De gemeente is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Indien wijziging van de tijdsplanning hiertoe aanleiding geeft, kan mogelijk de ingangsdatum van de overeenkomst worden aangepast.

Planning	Datum
Datum van publicatie aankondiging opdracht	27 maart 2026
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	24 april 2026 om 10:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	08 mei 2026
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragenronde	15 mei 2026 om 10:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers (10 dagen voor inschrijving)	22 mei 2026
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	05 juni 2026 om 10:00 uur
Beoordeling van inschrijvingen door de gemeente	periode van 2-3 weken
Demonstraties van leveranciers	23 of 24 juni 2026 (29 juni reserve datum)
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	23 juli 2026
Uiterlijke datum aanleveren bewijsmiddelen beoogde winnaar	28 juli 2026
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Optioneel verificatiegesprek	29 juli 2026
Bericht einde standstill-termijn	26 augustus 2026
Vorbereiding en implementatie	31 augustus 2026
Ingangsdatum overeenkomst	04 januari 2027

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersonen van deze aanbesteding zijn Nick Nieuwenburg en Tim Welles van RIJK. De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeente of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij deze aanbesteding- contact op te nemen, dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.3 TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN

Dit aanbestedingsdocument (met alle bijbehorende bijlagen) is met zorg samengesteld. Als inschrijver gebreken in het aanbestedingsdocument of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 constateert, dan moet inschrijver de contactpersoon van RIJK via TenderNed hierover tijdig informeren. Hiermee geeft u de gemeente de mogelijkheid nog tijdig voor de sluitingsdatum maatregelen te treffen voor het al dan niet effectief voortzetten van deze aanbesteding.

Mochten voorafgaande aan de indiening van de inschrijving geen (tijdige) opmerkingen en/of vragen en/of bezwaren ten aanzien het aanbestedingsdocument en nota(s) van inlichtingen, zijn ontvangen, dan wordt de inschrijver door het indienen van de inschrijving geacht te hebben ingestemd met de inhoud van deze documenten. Indien inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de gemeente heeft geattendeerd op gebreken of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onregelmatigheid of onrechtmatigheid van het aanbestedingsdocument en/of (het resultaat van) de aanbesteding.

2.4 INLICHTINGEN

Vragen met betrekking tot het aanbestedingsdocument en bijlagen en eventuele aanvullende documenten kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum.

Iedere vraag dient apart gesteld te worden en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

RIJK zal via TenderNed tijdig een Nota van Inlichtingen verstrekken, waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden worden opgenomen. Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de gemeente een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal RIJK uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de inschrijvingen zorgdragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota ('s) van Inlichtingen maakt/ maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument en prevaleren boven de eerder gepubliceerde aanbestedingsdocumenten met bijlagen. Indien Nota's van Inlichtingen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleert een later opgestelde Nota van Inlichtingen boven de eerder opgestelde Nota van Inlichtingen.

2.5 INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN FORMVEREISTEN

De inschrijving kan tot uiterlijk de in de tabel van paragraaf 2.1. vermelde datum ('sluitingstermijn') digitaal worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze dan TenderNed zijn ingediend, worden niet geaccepteerd en zijn ongeldig. Inschrijvingen die na de hiervoor vermelde sluitingstermijn zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden geacht niet te zijn gedaan.

2.5.1 INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN

In beginsel is het bij ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren slechts toegestaan door één vennootschap onderneming van dat concern een inschrijving in te dienen. Indien ondernemingen die tot één 'concern' behoren en/of anderszins verbonden

ondernemers zijn, een inschrijving willen doen, dienen zij dit tijdig, vóór de eerste Nota van Inlichtingen, aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. Inschrijven is toegestaan, vermits zij op verzoek van de aanbesteder (kunnen) aantonen, dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en de (vereiste) vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen (Assitur-Arrest). De betrokken ondernemingen dienen aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen e.d.). Ondernemingen kunnen immers een vergaande zelfstandigheid bezitten en van elkaar gescheiden zijn (zgn 'Chinese Walls').

Indien dit niet afdoende kan worden aangetoond door een van de ondernemingen leidt dit tot uitsluiting bij deze aanbesteding van alle tot de betreffende groep en/of concern behorende en/of van alle anderszins verbonden ondernemingen.

(N.B. deze bepaling is niet van toepassing indien het een combinatie/samenwerkingsverband van ondernemingen of een hoofd-onderaannemersrelatie betreft).

2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN

De documenten die bij inschrijving door inschrijver moeten worden aangeleverd, moeten volledig worden ingevuld. Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage B, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.3 DIGITAAL INSCHRIJVEN

Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de inschrijving digitaal en online via TenderNed worden ingediend.

Storing TenderNed

Een inschrijver kan (technische) problemen ondervinden bij het indienen van de inschrijving op TenderNed. Het is primair de verantwoordelijkheid van de inschrijver de inschrijving tijdig te doen, opdat de inschrijver bij een eventuele storing van TenderNed niet geconfronteerd wordt met de (tijdelijke) storing/ onmogelijkheid van indienen van de inschrijving.

Wanneer een inschrijver het probleem tijdig, vóór sluiting van de termijn waarop de digitale kluis sluit, meldt via bovengenoemde contactpersoon van RIJK is het aan de gemeente om te beslissen of en hoe er in het aanbestedingsproces wordt ingegrepen.

Uitsluitend in dit geval mag een van de contactpersonen worden benaderd via email nick.nieuwenburg@stichtingrijk.nl of tim.welles@stichtingrijk.nl.

Indien er gegronde reden bestaat voor de gemeente om in te grijpen in het aanbestedingsproces, zal de gemeente tijdig een rectificatie van "uitgestelde termijn van inschrijving" publiceren op TenderNed of op andere wijze waarop inschrijvers kunnen worden bereikt melding maken van het ingrijpen in het aanbestedingsproces.

2.5.4 INTREKKING

Een inschrijver kan - wanneer de inschrijving al eerder is ingediend - tot de hiervoor in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn de inschrijving intrekken.

Na de in paragraaf 2.1 genoemde sluitingstermijn is de inschrijving onherroepelijk voor de duur van de gestanddoeningstermijn zie paragraaf 1.11.

2.5.5 OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN

RIJK opent de kluis op TenderNed aansluitend op het tijdstip van de sluitingstermijn van de inschrijvingen zoals bovenstaand vermeld in paragraaf Planning genoemde datum ('sluitingstermijn').

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Er wordt een proces-verbaal van de opening van de kluis, waarin de namen van de inschrijvers die een inschrijving hebben ingediend zijn opgenomen, door TenderNed verzonden aan de inschrijvers.

2.6 AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING

Een inschrijver kan inschrijving na sluiting van de inschrijftermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de gemeente daartoe een verzoek heeft gedaan. De gemeente gaat bij de beoordeling van de inschrijvingen uit van de (volledigheid en juistheid van de) gegevens zoals die door de inschrijvers zijn verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om hetgeen in het aanbestedingsdocument wordt gevraagd zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden.

In uitzonderlijke gevallen kan de gemeente een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige verduidelijking behoeft, het gebrek eenvoudig te herstellen is. De gemeente kan in dat geval verlangen dat de inschrijver de inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de gemeente een duidelijker beeld krijgt van hetgeen is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking/ herstel van een kennelijke fout dient de inschrijver uiterlijk binnen 2 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

2.7 ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN

Een inschrijving die niet voldoet aan hetgeen is gesteld in het aanbestedingsdocument en bijlagen is ongeldig. Eveneens ongeldig is een inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden. De gemeente behoudt zich expliciet het recht voor om zich tot het moment van de ondertekening van de overeenkomst jegens een inschrijver ten gunste waarvan een gunningsbeslissing is genomen alsnog op het standpunt te stellen dat diens inschrijving (bij nadere verificatie) ongeldig is gebleken, zonder dat dit tot enige schadeplichtigheid jegens inschrijver leidt.

2.8 VOORBEHOUD GUNNING

De gemeente behoudt zich het recht voor zonder aan enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, in ieder geval (derhalve geen limitatieve opsomming):

- de procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen);
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- de opdracht niet te gunnen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING

RIJK zal alle inschrijvers gelijktijdig (digitaal) informeren over de gunningsbeslissing en de gronden hiervoor.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van inschrijver, maar dient te worden beschouwd als een voornemen tot gunning. Aan het voornemen tot gunning kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve terugkomen op de gunningsbeslissing, zonder dat de inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De gemeente zal gedurende de in de tabel van paragraaf 2.1 vermelde standstill-termijn (ingående de dag na verzending van het voornemen tot gunning) geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de overeenkomst en/of tot opdrachtverlening voor de opdracht overgaan, teneinde inschrijvers gedurende die 'standstill-termijn' gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen het voornemen tot gunning.

Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen onder meer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan de gemeente daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen aan de hierboven genoemde contactpersoon van RIJK.

De opdracht/overeenkomst komt tot stand na ondertekening hiervan, maar niet eerder dan na het verstrijken van de standstill-termijn. Ondertekening van de overeenkomst vindt slechts plaats indien inschrijver op dat moment nog steeds voldoet aan alle gestelde voorwaarden en eisen.

Forumkeuze

Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de gemeente gevestigd is.

2.10 DE CONCEPTOVEREENKOMST/ ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden, dan dient de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor te stellen zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

Indien de Nota van Inlichtingen leidt tot wijzigingen in de overeenkomst, zullen deze wijzigingen na sluiting van de inschrijvingstermijn worden verwerkt.

Op deze aanbesteding en overeenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025), versie 12 februari 2026 van toepassing. Leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID

Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten in verband met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze overeenkomst wordt de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker geregeld ten aanzien van verwerking van privacygevoelige informatie. Deze overeenkomst maakt onderdeel uit van het aanbestedingsdocument. De verwerkersovereenkomst wordt tezamen met de overeenkomst ondertekend.

2.12 CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT

Na voorafgaand verkregen toestemming van de gemeente is opdrachtnemer ingeval van faillissement tijdens de looptijd van de overeenkomst, dan wel de curator in diens faillissement, gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits die derde voldoet aan de oorspronkelijk, in dit document gestelde geschiktheidseisen en andere eisen.

Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de gemeente om de overeenkomst te ontbinden, op grond van het bepaalde in de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025), versie 12 februari 2026.

2.13 WACHTKAMERREGELING

In geval de in de aanbestedingsprocedure gegunde opdrachtnemer onverhoopt niet in staat blijkt de thans aanbestede overheidsopdracht (overeenkomst) na te komen en de overheidsopdracht dientengevolge beëindigd moet worden, kan de gemeente de 'nummer 2' in ranking vragen, of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen, en (alsnog) een overeenkomst (bijlage E conceptovereenkomst volgens de wachtkamerregeling) met de gemeente wil aangaan. Wil 'nummer 2' dit niet, dan kan de Aanbestedende dienst de 'nummer 3' in ranking vragen of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen, en (alsnog) een overeenkomst met de gemeente wil aangaan. Enzovoort in ranking.

Vorenbedoelde 'wachtkamerregeling' kan worden toegepast tot en met een (1) jaar na ondertekening van de overeenkomst.

2.14 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')

Inschrijven als combinatie is toegestaan. Bij combinatievorming dient iedere combinant:

- het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) volledig in te vullen waarbij hij/zij aangeeft dat er als combinatie wordt aangemeld en waarbij hij/zij in deel II sub A vermeldt voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming; én
- de Algemene Verklaring (bijlage B) volledig in te vullen en te ondertekenen.

Bij inschrijving als combinatie geldt dat alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.

De combinatie geldt als één inschrijver. Na inschrijving kan de combinatie niet meer van combinatieleden wisselen, tenzij de gemeente daarmee instemt.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.

2.15 INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER (MET ONDERAANNEMER(-S))

Indien de hoofdaannemer zich voor het voldoen aan de geschiktheidseisen wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer moet dit te worden aangegeven in het UEA bij deel II C dat bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Op deze onderaannemer zijn de uitsluitingsgronden, zoals opgenomen in deel III, eveneens van toepassing. Ten aanzien van de geschiktheidseisen van de onderaannemer waarop de hoofdaannemer een beroep doet, alsmede de gestelde uitsluitingsgronden, dient de hoofdaannemer bij inschrijving een door de onderaannemer ingevuld en ondertekend UEA in. Op het voorgaande is het bepaalde in paragraaf 3.5 ten aanzien van bewijsstukken, van toepassing.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer op wiens draagkracht en/of bekwaamheid een beroep is gedaan wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan, alsmede het van toepassing zijn van uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

Als inschrijver als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) inschrijft, moet door inschrijver (voor zover bekend) in het UEA (deel IID) aangegeven worden voor welk(e) gedeelte(n) van de opdracht de inschrijver onderaannemers bij de uitvoering in wil schakelen, en welke onderaannemers het betreft.

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA (deel III) zijn ook van toepassing op de onderaannemer(s) waar hoofdaannemer zich niet wil beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer. De hoofdaannemer overlegt de bewijsstukken om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op de onderaannemer van toepassing zijn conform het bepaalde in paragraaf 3.5.

Een hoofdaannemer kan na inschrijving slechts van onderaannemer wisselen, nadat de nieuwe onderaannemer is voorgelegd aan de gemeente en de gemeente de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente en is daarmee onder meer volledig aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, waaronder de werkzaamheden/diensten begrepen die door onderaannemer(s) worden verricht. Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde, zijn beide hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

2.16 GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan de gemeente om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.17 INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Door het uitbrengen van de inschrijving is inschrijver akkoord met de eisen/voorwaarden en wordt door het doen van een inschrijving geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van dit aanbestedingsdocument en alle andere aanbestedingsstukken en de hierin genoemde voorwaarden en eisen.

Inschrijver dient bij inschrijving een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' in.

Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage B 'Algemene Verklaring' verklaart inschrijver onvoorwaardelijk ingestemd te hebben met de inhoud van de aanbestedingsstukken, alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en bij het indienen van de bewijzen en verklaringen, geen valse gegevens te hebben verstrekt.

De ondertekening van de algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring.

3. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De gemeente zal een inschrijving waarop de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, uitsluiten van verdere beoordeling op de geschiktheids- en overige eisen en de gunningcriteria, tenzij de gemeente dit niet proportioneel acht. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument nader te noemen UEA met uitzondering van het sanctiepakket Rusland.

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de opdracht wordt uitgesloten, elke inschrijver in de hoedanigheid van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 22 juli 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a. Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b. Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c. Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d. Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer (s), leverancier (s) of entiteit (-en) die als Russische entiteit (-en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Van deelname aan de aanbestedingsprocedure en gunning van de Opdracht wordt uitgesloten, elke combinatie (een samenwerkingsverband van ondernemers) waar één of meer van de deelnemers/combinanten in de hoedanigheid verkeert / verkeren van (volgens de Circulaire 'Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen - aangepaste versie d.d. 22 juli 2022' van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat met kenmerk CE-MC / 22156112):

- a. Persoon met een Russische nationaliteit en/of persoon of rechtspersoon (bedrijf, entiteit of orgaan) die gevestigd is in Rusland, of;
- b. Rechtspersoon die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a. hierboven, of;
- c. Persoon of rechtspersoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een onder a. en b. hierboven genoemde Russische partij, of;
- d. Niet-Russische entiteit, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde van de (aanbestede) Opdracht geleverd wordt, of gaat worden, door (een) onderaannemer (s), leverancier (s) of entiteit (-en) die als Russische entiteit (-en) kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande onder a. onder b. en/of onder c.

Door (zijn) inschrijving verklaart inschrijver, dat geen van bovengenoemde uitsluitingsgronden (a, b, c, of d) op hem van toepassing zijn.

Ten behoeve van het bepaalde voornoemd vult de inschrijver de als bijlage F aan dit aanbestedingsdocument gehechte Eigen verklaring sanctiepakket Rusland nader in, ondertekent deze en voegt deze toe aan de inschrijving.

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe u kunt aantonen aan de betreffende eisen te voldoen. Inschrijvers die niet voldoen aan deze eisen worden van verdere deelname uitgesloten. Een combinatie mag gezamenlijk aan een geschiktheidseis voldoen, tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf.

Een inschrijver (of een combinatie) die een beroep doet op de draagkracht van een derde om aan een geschiktheidseis te voldoen en verklaart dat deze derde bij de uitvoering van de opdracht zal worden ingezet, beschikbaar is en deze uitvoering ook daadwerkelijk zelf zonder inschakeling van onderaannemers zal uitvoeren, moet dit in Deel II C (niet D) van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aangeven. Daarnaast moet de inschrijver ervoor zorgen dat de betreffende derde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult. De inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende derde naast het door inschrijver zelf ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen.

Het UEA dient via de online tool van TenderNed ingevuld te worden (dus niet de pdf-versie.) Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791> Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld. (De pdf versie kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.)

3.3.1 HANDELSREGISTER

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar de inschrijver is gevestigd.

Indien inschrijver niet is ingeschreven in het handelsregister van het land waar inschrijver is gevestigd, verzoeken wij inschrijver dit nader toe te lichten.

3.3.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al de verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering conform de eisen uit de GIBIT 2025, artikel 17, dan wel moet inschrijver onvoorwaardelijk bereid zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

3.3.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Het is van belang dat inschrijver aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Er dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde opdracht opgegeven te worden over de afgelopen drie jaar voorafgaande aan datum inschrijving.

Dezelfde referentie mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden
Het is toegestaan een derde in te zetten om aan een referentie-eis te voldoen, mits die derde ook wordt ingezet voor dit project, voor het betreffende onderdeel.

De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetenties:

Kerncompetentie 1

De inschrijver toont met minimaal één referentie aan dat hij in de afgelopen drie jaar een ITSM- en FMIS-applicatie (in één applicatie) heeft geleverd, geïmplementeerd en in productie genomen en onderhouden voor een gemeentelijke organisatie waarbij ten minste 400 eindgebruikers structureel gebruikmaken van het systeem. De referentie bevat in ieder geval de naam en contactgegevens van de opdrachtgever, een korte omschrijving van de opdracht, de uitvoeringstermijn, het aantal gebruikers en de rol van de inschrijver. De aanbestedende dienst kan de referentie verifiëren.

Kerncompetentie 2

De inschrijver toont (indien mogelijk) met minimaal één referentie aan dat hij in de afgelopen drie jaar een koppeling heeft gerealiseerd met de Resource Central Outlook-plugin-in van Add-On Products (of gelijkwaardig) en beschrijft daarin de huidige werking.

Bijlage C referentieverklaring moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend worden. Bij beoordeling kan de gemeente de referentieopdracht verifiëren.

3.4 OVERIGE EISEN

ICT-KWALITEITSNORMEN

Gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn verplicht om bij aanschaf van ICT-producten of ICT-diensten van € 50.000 of meer, te kiezen voor de relevante standaarden die op de ['Pas toe of leg uit'-lijst](#) van Forum Standaardisatie staan. De relevante standaarden zijn opgenomen in het PvE onder het kopje ICT-Standaarden (Tabblad 5. Architectuur en koppelingen).

Meer informatie is te vinden op de website www.forumstandaardisatie.nl

Zie ook [de handreiking](#) open standaarden bij aanschaf ICT en de [beslisboom](#) die bij de keuze van relevante standaarden kan helpen.

Pas toe

'Pas toe' betekent dat op het moment dat de gemeente ICT-producten/diensten aanschaf, de gemeente de 'Pas toe of leg uit'-lijst moet raadplegen. Wanneer de aanschaf valt onder een toepassingsgebied dat voorkomt op deze lijst, moet de gemeente die standaard toepassen. Een ICT-dienst of ICT-product valt vaak onder verscheidene toepassingsgebieden. Hierdoor zijn meestal meerdere standaarden relevant voor de uitvraag.

Leg uit

Afwijken van het gebruik van de voorgeschreven standaarden mag alleen als een dergelijke dienst of product in onvoldoende mate wordt aangeboden, onvoldoende veilig of zeker functioneert of om een andere reden die van bijzonder gewicht is. De afwijking en de reden daarvan moeten beschreven worden in de bedrijfsvoeringparagraaf van het jaarverslag. Dit is de betekenis van 'leg uit'.

Toepassing van Openstandaarden bij deze opdracht

Bij deze aanbesteding zijn de relevante standaarden specifiek genoemd en in het Programma van Eisen van toepassing verklaard.

3.5 BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN

De inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen, dient op verzoek van de gemeente de relevante bewijsstukken te overleggen met betrekking tot de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden (zoals vermeld in het UEA) en de geschiktheidseisen binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek. Daarbij aanvaardt de gemeente voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden:

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III sub A van de UEA, een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar, te verkrijgen bij de Minister van Veiligheid en Justitie.

U kunt een GVA op twee manieren aanvragen: digitaal of per post. Zie hiervoor: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

Let op: Vraag de gedragsverklaring tijdig aan, de termijn kan 8 weken bedragen

1. Verklaring Belastingdienst:

Gelet op de in artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 sub j van de A-Wet 2012 genoemde omstandigheden (zie deel III van de UEA) een verklaring van de Belastingdienst (die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden).

2. Bewijs van een verzekering:

Gelet op artikel 2.91 lid 1 sub a van de A-wet 2012, financieel-economische draagkracht aantonen door een kopie van een recent polis blad en/of een recent bewijs van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat de verzekering gedurende de gehele uitvoering van de opdracht van kracht is. Indien op het moment van de gunningsbeslissing nog geen verzekering is afgesloten geldt een verklaring waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat op het moment van contractondertekening een bewijs van bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan de gemeente wordt overhandigd als bewijsstuk.

3. Inschrijving beroeps- of handelsregister:

Inschrijver moet een kopie van een bewijs van inschrijving in het beroeps- of handelsregister overleggen (Uittreksel KvK) die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de overeenkomst te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander persoon dan vermeld in het uittreksel KVK dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

Voor begunstigde inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd dienen eveneens op een daartoe strekkend verzoek van de gemeente de bewijsstukken binnen een termijn van 7 kalenderdagen na verzending van dit verzoek te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4.EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

In dit hoofdstuk vindt u de uitvoeringseisen die aan de inschrijving worden gesteld. De uitvoeringseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding (en de te sluiten overeenkomst) zijn opgenomen in het Programma van eisen (Bijlage A).

4.1 PROGRAMMA VAN EISEN

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

5.BEOORDELING EN GUNNING

De opdracht zal gegund worden op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Het gunningscriterium is de beste-prijs kwaliteitsverhouding.

De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is de 'Gewogen factor methode'. Deze methode werkt als volgt:

- Er zijn gunningscriteria opgesteld en deze zijn voorzien van een gewicht door middel van maximaal te behalen punten.
- Voor de eindscore worden de behaalde scores van elk subgunningscriterium bij elkaar opgeteld en de inschrijver met de hoogste som van de scores heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend en is de winnende inschrijver.

De beoordeling van de tijdig ontvangen inschrijvingen verloopt in hoofdlijnen als volgt:

- Valt inschrijver niet onder de door de gemeente gestelde uitsluitingsgronden.
- Voldoet een niet-uitgesloten inschrijver aan de door de gemeente gestelde geschiktheidseisen.
- Voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde eisen en normen.
- Hoe voldoet de inschrijving aan de door de gemeente gestelde gunningscriteria.

5.1 GUNNINGSCRITERIA EN BEOORDELINGSMETHODIEK

GUNNINGSCRITERIA		MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs		30
Kwaliteit		70
	Implementatieplan	20
	Ruimtereservering en beheer	20
	Demonstratie, gebaseerd op casussen	30
Totaal		100

1 Implementatieplan

Doelstelling opdrachtgever	In het Implementatieplan staat de toelichting op de implementatie en support centraal. Uit het implementatieplan moet duidelijk worden hoe de implementatie wordt aangepakt, welke taken worden verricht door de leverancier en welke taken uitgevoerd dienen te worden door de gemeente. Ook is er een duidelijke planning opgenomen inclusief de bijbehorende fasering van de te verrichten werkzaamheden of taken.
Minimale eis	Maximaal 12 A4 inclusief bijlagen, lettergrootte 10, minus eventueel voorblad en inhoudsopgave. Indien dit aantal wordt overschreden, worden de (laatste) extra pagina('s) A4 niet beoordeeld en terzijde gelegd. Links naar websites of andere documenten zijn niet toegestaan.
Aandachtspunten	De inschrijver gaat minimaal in op de volgende onderdelen: 1. De rol- en taakverdeling tussen inschrijver en de gemeente met de daarbij benodigde fte's voor de inrichting. 2. Hoe invulling wordt gegeven aan de ondersteuning en opleiding van de gebruikers en beheerders. 3. De mijlpalen en tijdsplanning die horen bij de fasering. 4. Frequentie van updates en upgrades. 5. Beschrijven en mitigeren van risico's.

2 Ruimtereservering via Outlook met beheermogelijkheden diensten

Doelstelling opdrachtgever	Het reserveren van vergaderruimten gaat nu via twee applicaties, namelijk het reserveren van een ruimte in Axxerion en het uitnodigen van de benodigde aanwezigen via Outlook. In Outlook is het uitnodigen van de vergaderruimte tegenwoordig ook essentieel i.v.m. de integratie van de AV-middelen in de Teams meetings. Dit kan eenvoudiger en gebruiksvriendelijker. In de ruimtereservering via Outlook willen we op basis van een plattegrond en het aantal aanwezigen kunnen zien welke vergaderruimte beschikbaar is (inclusief foto). Ook willen we kunnen aangeven welke diensten we bij deze reservering kunnen toevoegen en de benodigde aanwezigen via Outlook kunnen uitnodigen. Team facilitair moet de reservering kunnen beheren en eventueel opmerkingen kunnen toevoegen. Ook is het wenselijk dat het secretariaat gereserveerde vergaderruimten kan wijzigen of verplaatsen.
Minimale eis	Maximaal 8 A4 inclusief bijlagen, lettergrootte 10, minus eventueel voorblad en inhoudsopgave. Indien dit aantal wordt overschreden, worden de (laatste) extra pagina('s) A4 niet beoordeeld en terzijde gelegd. Links naar websites of andere documenten zijn niet toegestaan.
Aandachtspunten	De inschrijver gaat minimaal in op de volgende onderdelen: 1 - Reserveren van vergaderruimten via Outlook 2 - Inrichten plattegrond en reserveringstool 3 - Toevoegen van genodigden en diensten 4 - Beheren en uitvoeren van diensten 5 - Secretariaat functie t.b.v. ruimten 6 - eventuele extra functionaliteiten

5.1.1 BEOORDELING SCHRIFTELIJKE GUNNINGCRITERIUM KWALITEIT

Beoordeling van de hierboven beschreven kwalitatieve gunningscriteria geschiedt aan de hand van onderstaande tabel waarbij onder andere rekening wordt gehouden met:

- Compleetheit: De beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de uitvraag onbeantwoord.
- Relevantie/ specifiek: De beantwoording heeft betrekking op de uitvraag. Waar de beantwoording verder gaat dan de uitvraag is deze van toegevoegde waarde.
- Concreetheit: De beantwoording is onderbouwd en berust op betrouwbare aannames. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar.
- Realistisch: De plannen en visies die in de beantwoording worden weergegeven zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.

Waardering	Score	Beoordeling
Uitstekend	100 % van het maximale aantal punten op betreffende sub- gunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een antwoord gegeven wat uitstekend aansluit bij de doelstelling van de opdrachtgever. Alle elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn beantwoord waarvan de meeste inhoudelijk uitstekend. Het antwoord geeft meer inzicht dan gevraagd en/of is uitstekend onderbouwd. De wijze van invulling is overtuigend en/of bevat creatieve/innovatieve elementen.
Goed	80% van het maximale aantal punten op betreffende sub-gunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een antwoord gegeven wat goed aansluit bij de doelstelling van de opdrachtgever. Alle elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn beantwoord waarvan de meeste inhoudelijk goed. Het antwoord past bij de vraag. De beschrijving is concreet, realistisch en werkwijze wordt ruim voldoende tot goed onderbouwd.
Voldoende/ matig	50% van het maximale aantal punten op betreffende sub-gunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een antwoord gegeven wat matig of voldoende aansluit bij de doelstelling van de opdrachtgever. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk voldoende beantwoord. Beschreven werkwijze is realistisch maar is matig concreet, en/ of is matig onderbouwd. En/of er ontbreekt tenminste één belangrijk onderdeel in het antwoord.
Minimaal/ slecht	0% van het maximale aantal punten op betreffende sub-gunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver geen, een slecht of een minimaal antwoord gegeven. Het antwoord sluit niet tot minimaal aan bij de doelstelling van de opdrachtgever. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk niet, slecht of minimaal beantwoord. Geen beschrijving en/of is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft geen/nauwelijks of gebrekkig inzicht in de wijze van invulling.

3 Demonstratie en casussen

Doelstelling opdrachtgever	De gebruiksvriendelijkheid van de software (overzichtelijkheid, eenduidigheid, intuïtiviteit, bedieningsgemak, e.d.) speelt een belangrijke rol bij de acceptatie van deze software door de gebruikers. Om dit goed te kunnen beoordelen en als zodanig mee te laten wegen bij het kwaliteitscriterium, worden de inschrijvers uitgenodigd het functioneren van het systeem te demonstreren. De totale demonstratie duurt maximaal 1,5 uur. Met betrekking tot de algemene introductie geldt dat deze niet mag worden gebruikt om een toelichting te geven op de schriftelijk ingediende documenten, noch om onverhoopte fouten hierin recht te zetten. Ook de vragen en beantwoording daarvan behoren te gaan over de demonstratie en niet over de schriftelijk ingediende documenten.
Minimale eis	Onderdeel 1. Kennismaking en toelichting op de organisatie. Vervolgens neem ons kort mee in o.a. het volgende: hoe doorloopt de inschrijver een soortgelijk project, hoe pakt de inschrijver de implementatie van een dergelijk project aan. Onderdeel 2. Demonstratie door van de applicatie en casussen. Tijdens de demonstratie willen wij de uitvoering van drie casussen en de daarbij behorende werkwijze terugzien. Desbetreffende casussen zijn te vinden in bijlage J – Casussen ITSM_FMIS. Onderdeel 3. Werkvoorraadbeheer Hier zien we graag de werkvoorraad terug van de behandelend ambtenaar, met daarbij een duidelijke indicatie van verlopen termijnen en totale casussen op naam en taakveld, met een duidelijk onderscheid tussen oude en nieuwe casussen en het overzichtelijk kunnen monitoren van de stand van zaken. Inrichting Inzicht in gebruiksvriendelijkheid inrichting en aanpassing van o.a. sjablonen en processen. Onderdeel 4 Rapportages Hoe rapportages opgevraagd kunnen worden en hoe rapportageselecties opgeslagen worden. Onderdeel 5 Vragen en afronding
Aandachtspunten	De inschrijver gaat minimaal in op de volgende onderdelen: 1 - Gebruiksvriendelijkheid 2 - Implementatie en technische prestaties 3 - Demonstratie van 3 casussen, zie uitleg paragraaf 20.3.1 4 - Werkvoorraadbeheer 5 - Inrichting

5.1.2 BEOORDELING GUNNINGCRITERIUM CASUS

De gebruiksvriendelijkheid van de software (overzichtelijkheid, eenduidigheid, intuïtiviteit, bedieningsgemak, e.d.) speelt een belangrijke rol bij de acceptatie van deze software door de gebruikers. Om dit goed te kunnen beoordelen en als zodanig mee te laten wegen bij het kwaliteitscriterium, worden de Inschrijvers uitgenodigd het functioneren van het systeem te demonstreren. De toets zal plaatsvinden aan de hand van de aangeleverde Casussen ITSM_FMIS. De totale demonstratie duurt circa anderhalf uur, waarbij de eerste vijftien minuten zijn gereserveerd voor een algemene introductie over de inschrijving en implementatie (producten en diensten) en de laatste vijftien minuten voor vragen van het beoordelingsteam.

De gebruiksvriendelijkheid wordt gewaardeerd aan de hand van onderstaande vier aspecten:

- *Intuïtiviteit*: de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn.
- *Integraliteit*: de mate van uniformiteit/ consistentie van de gebruikerservaring.
- *Efficiëntie*: het aantal handelingen dat nodig is om het gewenste resultaat te bereiken.
- *Effectiviteit*: de mate waarin de beschikbare functionaliteit van toegevoegde waarde is voor de gebruiker (incl. "handigheidjes").

De waardering is gekoppeld aan de mate waarin de beoordelaars de totale demonstratie als gebruiksvriendelijk ervaren met inachtneming van de vier aspecten van gebruiksvriendelijkheid. De vier genoemde aspecten worden dus niet afzonderlijk beoordeeld.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de demonstraties in de namiddag en avonden kunnen plaatsvinden.

De scores voor de casussen worden gewaardeerd aan de hand van onderstaande scoretabel.

Waardering	Score	Beoordeling
Uitstekend	100% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een uitstekende en zeer gebruiksvriendelijke demonstratie gegeven. De wijze van invulling van de werkwijze is overtuigend en/of bevat creatieve/innovatieve elementen. De inschrijver heeft vragen zeer concreet en duidelijk beantwoord.
Goed	75% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een goede en gebruiksvriendelijke demonstratie gegeven. De gepresenteerde invulling van de werkwijze is concreet, realistisch en ruim voldoende tot goed onderbouwd. Inschrijver heeft vragen in grote mate concreet en duidelijk beantwoord.
Voldoende	55% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	De mate van gebruiksvriendelijkheid van de demonstratie van de inschrijver wordt naar het oordeel van de beoordelaar als voldoende beoordeeld. De gepresenteerde werkwijze is voldoende realistisch maar is matig concreet, en/ of is matig onderbouwd. En/of vragen zijn onvoldoende concreet beantwoord.
Onvoldoende	0% van het maximale aantal punten op betreffende subgunningscriterium	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een slechte demonstratie gegeven. De mate van gebruiksvriendelijkheid is onvoldoende. En/of vragen zijn niet of niet concreet beantwoord. De demonstratie geeft geen/nauwelijks of gebrekkig inzicht in de wijze van invulling.

5.2 PRIJS

De inschrijfprijs wordt ingevuld en berekend in het Prijzenblad welke als bijlage G is toegevoegd.

De door de inschrijver geoffreerde vergoedingen/tarieven dienen alle kosten voortvloeiend uit de in deze aanbesteding beschreven dienstverlening te bevatten en dienen gebaseerd te zijn op de uitgangspunten van het Programma van Eisen.

Wensen

De in Bijlage L uitgevraagde wensen zijn als optioneel component toegevoegd aan het prijzenblad. Per 'wenscategorie' kan er een prijs worden opgegeven. Deze prijs is geen onderdeel van de beoordelingsprijs. In Bijlage L dient per wens aangegeven te worden of dit wel of niet leverbaar is. Wanneer aangegeven wordt dat een onderdeel leverbaar is, wordt verwacht dat dit bij livegang (acceptatiemoment) opgeleverd wordt.

5.2.1 BEOORDELING GUNNINGCRITERIUM PRIJS

Voor de prijsbeoordeling wordt de relatieve methode gebruikt.

Voor de puntentoekenning van de prijs wordt de volgende formule toegepast:
 $\text{prijs laagste} / \text{inschrijfprijs} * \text{het maximaal aantal punten voor prijs} = \text{score prijs}$

'prijs laagste' staat voor 'de in de aanbestedingsprocedure laagst aangeboden prijs'. De inschrijver die (met) de laagste prijs aanbiedt (inschrijft), ontvangt aldus het maximale aantal punten. De overige inschrijvers ontvangen een score en punten gerelateerd aan 'prijs laagste'.

De score wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Voorbeeld

Inschrijver X biedt een totale inschrijfprijs van € 15.000, - en inschrijver Y biedt een totale inschrijfprijs van € 18.000, -. Inschrijver X biedt zodoende de laagste prijs en krijgt het maximale aantal van 30 punten. Het aantal punten van Inschrijver Y wordt als volgt berekend: $\text{Score} = (\text{€ } 15.000 / \text{€ } 18.000) * 30 = 25 \text{ punten}$.

Indien de inschrijving met de laagst aangeboden prijs ('Laagste prijs'), om wat voor reden (uitsluiting, ongeldigheid e.d.) dan ook, ter zijde wordt gelegd, dan vindt zonder die inschrijving een herberekening plaats volgens bovengenoemde formule. In het voorkomend geval verandert alsdan de eerder vastgestelde rangorde.

5.3 BEOORDELINGSCOMMISSIE EN -METHODIEK

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie (3) ter zake kundige beoordelaars.

Proces: Ieder lid van het beoordelingsteam zal de inschrijvingen eerst individueel per subcriterium beoordelen. Daarna zal het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg op basis van consensus tot één definitieve puntentoekenning komen. De prijzen zullen pas na de inhoudelijke beoordeling aan het beoordelingsteam bekend gemaakt worden.

Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium 3, demonstratie en casussen de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

In geval van fysieke productdemonstraties is de werkwijze dat het beoordelingsteam eerst een beoordeling doen over de schriftelijk ingediende subcriterium. De beoordeling wordt individueel ingediend bij de inkoopadviseur, vóórdat de fysieke productdemonstraties aanvangen. De productdemonstraties worden door het beoordelingsteam individueel beoordeeld. Daarna zal het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg op basis van consensus tot één definitieve puntentoekenning komen.

De inschrijver die het hoogste aantal punten heeft behaald voor alle gunningcriteria gezamenlijk is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Aan deze inschrijver is gemeente voornemens de opdracht te gunnen.

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing.

Tarieven worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het onderdeel prijs van de winnende inschrijver.

5.4 VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN

De aangeboden prijzen zijn reëel en transparant.

Dit houdt in:

- Inschrijver mag niet met symbolische prijzen voor de diverse onderdelen inschrijven.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn.

6. KLACHTENREGELING

RIJK biedt de mogelijkheid een klacht over deze aanbesteding digitaal in te dienen via mailadres: klachten@stichtingrijk.nl

In deze mail geeft u duidelijk aan dat het over een klacht gaat, wat uw klacht is en hoe volgens u het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, kenmerk en omschrijving van de aanbesteding en uw volledige contactgegevens.

7. BIJLAGEN:

7.1 BEGRIPPENLIJST

aanbestedende dienst	De gemeente of gemeenschappelijke regeling.
aanbestedingsstukken	Dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, alsmede nader opgestelde documenten, zoals nota's van inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, gewijzigd op 1 juli 2016.
combinatie	Ondernemers (combinanten) die een gezamenlijke inschrijving doen. Ook te noemen samenwerkingsverband.
derde	De ondernemer op wie inschrijver een beroep doet ten behoeve van de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid.
hoofdaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon die voor de uitvoering van de opdracht één of meerdere onderaannemers wenst in te schakelen.
inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon of combinatie die een inschrijving doet.
inschrijving	Een ondertekende aanbieding van een inschrijver.
onderaannemer	Een ondernemer aan wie de hoofdaannemer (een deel van) de uitvoering van de werkzaamheden, voortvloeiend uit de opdracht, in onderaanneming zal geven.
opdracht	De opdracht zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen.
opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
percelen	Onderdelen van de opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven.
RIJK	Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland

7.2	BIJLAGE A	PROGRAMMA VAN EISEN SERVICE MANAGEMENT TOOL
7.3	BIJLAGE B	ALGEMENE VERKLARING
7.4	BIJLAGE C	REFERENTIEVERKLARING
7.5	BIJLAGE D	CONCEPTOVEREENKOMST GIBIT 2025
7.6	BIJLAGE E	CONCEPTOVEREENKOMST WACHTKAMERREGELING
7.7	BIJLAGE F	VERKLARING UITSLUITINGSGRONDEN SANCTIEPAKKET RUSLAND
7.8	BIJLAGE G	TARIEVENBLAD ITSM_FMIS
7.9	BIJLAGE H	VERWERKERSOVEREENKOMST GEMEENTE VELSEN
7.10	BIJLAGE I	GIBIT 2025 ARTIKELEN
7.11	BIJLAGE J	DEMONSTRATIE CASUSSEN ITSM_FMIS
7.12	BIJLAGE K	SAMENVATTING MARKTCONSULTATIE
7.13	BIJLAGE L	WENSEN SERVICE MANAGEMENT TOOL ITSM EN FMIS
7.14	BIJLAGE M	PROCESSEN ITSM
7.15	BIJLAGE N	TEMPLATE SLA VELSEN

Zie hiervoor aparte documenten.