



ITSM-SYSTEEM

AANBESTEDINGSDOCUMENT EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

GEMEENTE NOORDWIJK

*Alle wijzigingen n. a. v. de Nota van Inlichtingen d.d. 20.05.2026 zijn in het rood verwerkt *

*Alle wijzigingen n. a. v. de Nota van Inlichtingen d.d. 02.06.2026 zijn in het groen verwerkt *

Datum : 2 juni 2026

Ons kenmerk : NW 052025 PRJ-2500023

INHOUD

1.	INLEIDING	5
1.1	AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2	RIJK	5
1.3	HUIDIGE SITUATIE	5
1.4	OPDRACHT	5
1.5	SAMENVOEGEN	7
1.6	PERCELENVERDELING	7
1.7	MOTIVERING ARTIKEL 1.10 AANBESTEDINGSWET 2012	8
1.8	LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	8
1.9	KOSTENVERGOEDING	8
1.10	GESTANDDOENING	8
1.11	VARIANTEN	8
1.12	TAAL	9
1.13	VERTROUWELIJKHEID	9
2.	DE PROCEDURELE ASPECTEN VAN DE AANBESTEDING	10
2.1	PLANNING	10
2.2	COMMUNICATIE	10
2.3	TEGENSTRIJDIGHEDEN OF BEZWAREN	10
2.4	INLICHTINGEN	11
2.5	INDIENEN INSCHRIJVINGEN, SLUITINGSDATUM EN VORMVEREISTEN	11
2.5.1	ONDERTEKENING DOCUMENTEN	12
2.5.2	DIGITAAL INSCHRIJVEN	12
2.5.3	INTREKKING	13
2.5.4	OPENEN KLUIS INSCHRIJVINGEN	13
2.6	AANVULLING VAN DE INSCHRIJVING	13
2.7	ONGELDIGE INSCHRIJVINGEN	14
2.8	VOORBEHOUD GUNNING	14
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT DE GUNNINGSBESLISSING EN RECHTSBESCHERMING	14
2.10	DE CONCEPTOVEREENKOMST / ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	15
2.11	OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID	15
2.12	CONTRACTOVERNAME NA FAILLISSEMENT	15
2.13	INSCHRIJVEN DOOR VERBONDEN PARTIJEN	15
2.14	INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE ('SAMENWERKINGSVERBAND')	16
2.15	INSCHRIJVING ALS HOOFDAANNEMER	16
2.16	GEBRUIK MERKNAMEN OF TYPEN	17
2.17	INSTEMMING MET EISEN/VOORWAARDEN VOOR DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE	17
3.	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	18
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN	18
3.2	UITSLUITINGSGRONDEN IN VERBAND MET HET SANCTIEPAKKET RUSLAND	18
3.3	GESCHIKTHEIDSEISEN	19
3.3.1	HANDELSREGISTER	19
3.3.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	19
3.3.3	TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID	19
3.4	KWALITEITSNORM EISEN	22
3.5	BEWIJSSTUKKEN AAN TE LEVEREN NA VOORNEMEN TOT GUNNEN	22

4.	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	24
5.	BEOORDELING EN GUNNING	25
5.1	GUNNINGSCRITEIA	25
5.1.1	GUNNINGSCRITEIUM KWALITEIT	26
5.1.2	GUNNINGSCRITEIUM PRIJS	33
5.2	CONCRETISERINGSFASE	34
5.3	VERBOD IRREËLE EN MANIPULATIEVE INSCHRIJVINGEN.....	35
6.	KLACHTENREGELING	36
7.	BIJLAGEN	37
7.1	BEGRIPPENLIJST	37
7.2	SEPARATE BIJLAGEN	38

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 'ITSM-systeem' van de gemeente Noordwijk conform de Aanbestedingswet 2012, gewijzigd 2016.

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: Noordwijk, hierna te noemen gemeente.

Voor meer informatie over de gemeente zie: [De officiële website van de gemeente Noordwijk](#)

1.2 RIJK

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

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

1.3 HUIDIGE SITUATIE

De aanleiding voor deze aanbesteding is de aflopende overeenkomst met de huidige leverancier. Er wordt momenteel gebruikgemaakt van de applicatie van Topdesk in combinatie met Outlook Room Booker die zorgt voor bi-directionele synchronisatie tussen Topdesk en Microsoft 365 ruimte-agenda's.

1.4 OPDRACHT

Het doel van de opdracht voor de gemeente is:

Het door middel van hosting meerjarig (kunnen) beschikken over een adequaat werkende en efficiënte ICT-applicatie om de interne organisatie op het gebied van facilitair en IT-meldingen en afhandelingen ervan te ondersteunen en van informatie te voorzien (hierna: ITSM-systeem).

Waarbij onder adequaat werkend wordt verstaan: het zorgen voor goed werkende functionaliteiten:

- 24/7 de beschikking hebben over een goed functionerend ITSM-systeem vanaf PC, tablet of smartphone (ook wel 'applicatie' of 'systeem' of 'ICT-prestatie') genoemd;
- de beschikking hebben over het ITSM-systeem dat op een juiste en voor de gemeente volledig passende (werk-)wijze, de gemeente ondersteunt en van informatie voorziet;
- flexibel omgaan met toekomstige gewijzigde behoeftes (doorontwikkeling van de applicatie) en veranderende wet- en regelgeving.

Waarbij onder efficiënt wordt verstaan het zorgen voor een goede en passende bedrijfsvoering van de gemeente door:

- Het eenvoudig, juist en tijdig interne meldingen te kunnen verwerken/afhandelen. Gebruikers kunnen in het ITSM-systeem op gebruiksvriendelijke wijze zelfstandig informatie vinden en zaken regelen, (zoals het indienen van aanvragen en het maken van reserveringen of meldingen), de voortgang daarvan volgen en, indien nodig, wijzigingen doorvoeren.
- Het systeem is adequaat beveiligd en de technische informatiebeveiliging is geborgd.
- De juiste integratie met andere applicaties voor het (kunnen) vermijden van dubbele of onnodige werkzaamheden.
- Het kunnen genereren van uitgebreide management- en sturingrapportages.
- De gebruiksvriendelijkheid van het systeem.
- Achterliggende processen verlopen in het systeem zoveel mogelijk via geautomatiseerde workflows waarbij gebruikers en behandelaars automatisch meldingen over status en te ondernemen acties krijgen.
- Het zorgen voor de laagst mogelijke integrale kosten.
- Het zorgen voor een beheersbare ICT-besturing en beheer.

De door de gemeente in de aanbestedingsprocedure uitgevraagde ICT-Prestatie moet ervoor zorgen, dat de hierboven geformuleerde doelstelling gerealiseerd wordt door de (uiteindelijk) gecontracteerde leverancier.

De opdracht op hoofdlijnen betreft:

- het inrichten, implementeren van het ITSM-systeem;
- het migreren en converteren van bestaande gegevens;
- ter beschikking hebben van het ITSM-systeem (als SaaS);
- technisch beheren en onderhoud van het ITSM-systeem.

Het ITSM-systeem ondersteunt in ieder geval de volgende IT- en Facilitaire processen bij de gemeente.

Algemeen

- User-management
- Proces en workflow automatisatie
- Signaleringen en rapportages
- Kennisdeling en FAQ (publicatie van werkinstructies, handleidingen e.d.)

ITSM processen

- Incident-management
- Problem-management
- Change-management
- Asset-management
- Configuratie-management
- Service Request-management
- Doorzetten van dienstverlening naar onderaannemers/ ketenpartners

Facilitaire processen

- Afhandeling van meldingen

- Reserveringen van ruimtes, werkplekken en middelen (zoals fietsen, NS-businesscards, tijdelijke toegangspassen)
- Verzoeken/ Registratie (voor tijdelijke) toegang
- Bezoekersregistratie en afhandeling
- Aanvragen en afhandeling van catering

Zie voor de gedetailleerde opdrachtomschrijving en de gestelde (uitvoerings-)eisen de separate bijlage 'Programma van Eisen'.

Kengetallen

Onderstaand zijn de indicatieve aantallen inzake de huidige omvang van de opdracht. Deze aantallen dienen als basis voor de inschrijfprijs. De exacte aantallen t.b.v. de facturatie van de eerste periodieke vergoeding worden tijdens de implementatie en op basis van actuele stand van zaken vastgelegd.

Omschrijving	Aantal
Gebruiker 'Behandelaar'	100
Gebruiker 'Raadpleger en indiener'	400
Middelen software	200
Middelen hardware	2000
Ruimtes t.b.v. middelen	250
Ruimtes t.b.v. reserveringen	50
Fysieke locaties	3
Diensten t.b.v. reserveringen	31
Te reserveren objecten (bijvoorbeeld fiets, NS kaart)	35
Meldingen per jaar (gemiddeld)	2000
Wijzigingen per jaar (gemiddeld)	1200
Open meldingen (peil datum 24/02/2026)	85
Open wijzigingen (peildatum 24/02/2026)	117

Aan de genoemde aantallen genoemd kunnen geen rechten worden ontleend.

1.5 SAMENVOEGEN

Er is geen spraken van de samenvoeging van de opdrachten aangezien de deze opdracht een integrale dienst betreft (SaaS). Alle onderdelen van de opdracht (zoals implementatie, technisch beheer, hosting, gebruikersrecht) vallen onder de SaaS-dienstverlening.

1.6 PERCELENVERDELING

Er wordt geen perceelindeling toegepast. De gemeente wenst vanuit oogpunt van coördinatie en verantwoordelijkheid één aanspreekpunt voor de opdracht. Kosten met betrekking tot beheer en administratieve kosten zijn beduidend lager voor zowel de leverancier als de gemeente. Met de samenvoeging wordt een verlaging van administratieve lasten beoogd voor betrokken partijen. Splitsen in percelen voegt weinig toe en is tevens organisatorisch inefficiënt en kostenverhogend. Opdeling in percelen is (daarmee) niet passend.

1.7 MOTIVERING ARTIKEL 1.10 AANBESTEDINGSWET 2012

Van de voorschriften uit de Gids Proportionaliteit als bedoeld in artikel 1.10 lid 4 Aanbestedingswet 2012 3.3 A, 3.3. B, 3.4 A, 3.4 B, 3.5 A, 3.5 B, 3.5 C, 3.5 D, 3.5 E, 3.5 F, 3.5 G, 3.5 H, 3.6, 3.8 A, 3.8 B, 3.9 A, 3.9 B, 3.9 C, 3.9 D, 3.9 E en 4.2 wordt niet afgeweken.

De motiveringen met betrekking tot de afwijkingen van de voorschriften uit de Gids Proportionaliteit als bedoeld in artikel 1.10 lid 4 Aanbestedingswet 2012 luiden als volgt:

Voorschrift 3.7:

De aanbestedende dienst overweegt de Inschrijvers toe te staan varianten voor te stellen.

Toelichting: Er worden geen varianten toegestaan.

Motivering: de voorgestelde systematiek is niet geschikt voor varianten, er zijn (echter) binnen de in deze aanbestedingsprocedure voorgestelde systematiek ruim voldoende mogelijkheden voor eigen invulling van/door een inschrijver.

1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst gaat in op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend en eindigt, behoudens verlenging, van rechtswege op 30 april 2030.

De overeenkomst wordt vanaf 1 mei 2030 jaarlijks stilzwijgend verlengd voor de duur van maximaal zeven (7) maal één (1) jaar, behoudens het geval Opdrachtgever vóór 1 februari van enig jaar schriftelijk aan de wederpartij mededeelt, geen prijs te stellen op verlenging van de overeenkomst.

1.9 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.

1.10 GESTANDDOENING

De inschrijver doet de inschrijving gestand voor een periode van 4 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.

1.11 VARIANTEN

De inschrijver mag geen variant(en) indienen.

1.12 TAAL

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

1.13 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	16 april 2026
Uiterste datum voor 1 ^e ronde indienen vragen opmerkingen over het Aanbestedingsdocument, de overeenkomst en overige bijlagen	8 mei 2026 om 09:00 uur
Eerste Nota van Inlichtingen, met antwoorden op de gestelde vragen	20 mei 2026
Mogelijkheid voor het stellen van 2 ^e vragen ronde	27 mei om 09:00 uur
Uiterste datum verzenden tweede en laatste Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers	3 juni 2026
Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in TenderNed	15 juni 2026 om 09:00 uur
Uitnodiging voor de verificatie	19 juni 2026
Verificatie	30 juni 2026 (twee dagdelen) en/of 1 juli 2026 (van 14:00 tot 16:30)
Gunningsbeslissing en opvragen bewijsmiddelen van beoogde winnaar	Omstreeks 20 augustus 2026
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Bericht einde standstill-termijn en start concretiseringsfase	Omstreeks 10 september 2026
Ingangsdatum overeenkomst	Omstreeks medio oktober 2026

2.2 COMMUNICATIE

De contactpersoon van deze aanbesteding is Yulia Boomsma van RIJK.

De communicatie verloopt in het kader van deze aanbesteding uitsluitend via TenderNed en/of RIJK.

Gedurende deze aanbestedingsprocedure is het niet toegestaan met medewerkers van de gemeente - 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 zorg dragen 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 VORMVEREISTEN

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.

Inschrijver levert de onderstaande documenten bij inschrijving aan.

No	Omschrijving
1	De nader ingevulde opgave UEA conform paragraaf 2.14, 2.15, 3.1 en 3.3 van het aanbestedingsdocument en als te downloaden document in TenderNed is opgenomen
2	De nader ingevulde en ondertekende 'Algemene Verklaring' (separate bijlage A) die als te downloaden document in TenderNed is opgenomen

3	De nader ingevulde en ondertekende 'Eigen verklaring Sanctiepakket Rusland' (separate bijlage F) die als te downloaden document in TenderNed is opgenomen.
4	De nader ingevulde 'Referentieopdracht verklaring' (separate bijlage B) die als te downloaden document in TenderNed is opgenomen.
5	Het nader ingevulde 'Prijzenblad' (separate bijlage C) dat als te downloaden document in TenderNed is opgenomen.
6	Het nader ingevulde 'Invulformulier Energieverbruik' (separate bijlage D1) dat als te downloaden document in TenderNed is opgenomen en zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
7	Het nader ingevulde 'Invulformulier Duurzame Elektriciteit' (separate bijlage D2) dat als te downloaden document in TenderNed is opgenomen en zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
8	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'K-1 Toekomstbestendigheid' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
9	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'K-2 Functioneel beheer' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
10	Schriftelijke beantwoording van het sub-gunningscriterium 'K-3 Eindgebruiker' zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 5.1.1 van dit aanbestedingsdocument.
11	Kopie van ISO 27001 certificaat zoals dit gevraagd / beschreven is in paragraaf 3.4 van dit aanbestedingsdocument.

2.5.1 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 A 'Algemene Verklaring' worden ondertekend. Vervolgens worden alle documenten, inclusief de ondertekende bijlage A, toegevoegd aan de digitale inschrijving op TenderNed.

2.5.2 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.

In dit geval mag de contactpersoon worden benaderd via email:

yulia.boomsma@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.

2.5.3 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 1.10.

2.5.4 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 inschrijfstermijn 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 na een daartoe strekkend verzoek van de gemeente en binnen de gevraagde termijn de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren op straffe van ongeldigheid van de inschrijving.

Bij een gebrek in de Algemene verklaring, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Eigen verklaring Sanctiepakket Rusland of bij een gebrek met betrekking tot gevraagde bewijsmiddelen stelt de gemeente de betreffende inschrijver wel in de gelegenheid om het gebrek te herstellen. In dit geval ontvangt de inschrijver

daartoe strekkend verzoek van de gemeente. De inschrijver dient binnen de gevraagde termijn het gebrek te herstellen 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, waaronder het Programma van Eisen (bijlage 1), 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 ondermeer 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

Op de overeenkomst zijn de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 van toepassing (die als bijlage 5 aan de conceptovereenkomst zijn gehecht). Algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten. Van toepassing verklaring van eigen algemene voorwaarden maakt de inschrijving ongeldig.

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptovereenkomst (die als bijlage E bij dit aanbestedingsdocument is gehecht) en/of de inkoopvoorwaarden (die als bijlage 5 aan de conceptovereenkomst zijn gehecht), dan stelt de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

2.11 OVEREENKOMST INZAKE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID

De verwerkersovereenkomst waarin de verhouding tussen de verantwoordelijke en de verwerker wordt geregeld ten aanzien van verwerking van privacy gevoelige informatie maakt onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument (die als bijlage 3 aan de conceptovereenkomst is gehecht). Deze overeenkomst inzake verwerkingsverantwoordelijkheid wordt tezamen met de overeenkomst ondertekend.

Indien inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de conceptverwerkersovereenkomst (die als bijlage 3 aan de conceptovereenkomst is gehecht), dan stelt de inschrijver deze uiterlijk op de in paragraaf 2.1 vermelde datum en tijdstip voor zodat eventuele aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst kunnen worden opgenomen in een Nota van Inlichtingen.

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 GIBIT 2025.

2.13 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.

2.14 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 A) 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.

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 A 'Algemene Verklaring' > in.

Door het uitbrengen van de inschrijving met een ondertekende bijlage A '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 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.

Vanwege de 'Informatiebeveiliging' genoemd in paragraaf 3.4 dient de derde op wiens draagkracht in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.1) een beroep wordt gedaan, (eveneens) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

Inschrijver vult het Uniform Europees Aanbestedingsdocument via de online tool van TenderNed. Let erop dat deel II van de online UEA volledig wordt ingevuld.

De via TenderNed te downloaden pdf versie van het UEA kan gebruikt worden door organisaties waarmee gezamenlijk een inschrijving wordt gedaan.

Zie ook de instructie op TenderNed <https://www.tenderned.nl/cms/node/791>

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

Er zijn geen eisen m.b.t. de financiële en economische draagkracht.

3.3.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Om in aanmerking te (kunnen) komen voor eventuele gunning van de opdracht, dient een inschrijver te beschikken over concrete en aantoonbare ervaring met de uitvoering van tenminste één (1) opdracht in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum inschrijving) die betrekking heeft (had):

Kerncompetentie 1

Implementatie van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen en waarbij de Opdrachtnemer onderstaande processen en functionaliteiten passend bij de wens en situatie van de Opdrachtgever heeft ingericht:

- incidenten-, probleem- en changemanagement.

Kerncompetentie 2

Implementatie van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen en waarbij de Opdrachtnemer onderstaande processen en functionaliteiten passend bij de wens en situatie van de Opdrachtgever heeft ingericht:

- self-service processen voor medewerkers voor de melding van incidenten, reservering en volgen van de status ervan.

Kerncompetentie 3

Implementatie van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen en waarbij de Opdrachtnemer onderstaande processen en functionaliteiten passend bij de wens en situatie van de Opdrachtgever heeft ingericht:

- (Management-)rapportages.

Kerncompetentie 4

Implementatie van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen en waarbij de Opdrachtnemer onderstaande processen en functionaliteiten passend bij de wens en situatie van de Opdrachtgever heeft ingericht:

- asset- en objectenmanagement.

Kerncompetentie 5

Implementatie van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen en waarbij de Opdrachtnemer onderstaande processen en functionaliteiten passend bij de wens en situatie van de Opdrachtgever heeft ingericht:

- bezoekersregistratie en afhandeling.

Kerncompetentie 6

Implementatie van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen en waarbij de Opdrachtnemer onderstaande processen en functionaliteiten passend bij de wens en situatie van de Opdrachtgever heeft ingericht:

- aanvragen en afhandeling van catering.

Kerncompetentie 7

Het voor de duur van tenminste twaalf (12) maanden ter beschikking stellen en technisch onderhouden van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen, aan een organisatie met minimaal 200 medewerkers, dat tenminste de volgende functionaliteiten en (bedrijfs-) processen ondersteunt:

- incidenten-, probleem- en changemanagement.

Kerncompetentie 8

Het voor de duur van tenminste twaalf (12) maanden ter beschikking stellen en technisch onderhouden van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen, aan een organisatie met minimaal 200 medewerkers, dat tenminste de volgende functionaliteiten en (bedrijfs-) processen ondersteunt:

- self-service processen voor medewerkers voor de melding van incidenten, reservering en volgen van de status ervan.

Kerncompetentie 9

Het voor de duur van tenminste twaalf (12) maanden ter beschikking stellen en technisch onderhouden van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen, aan een organisatie met minimaal 200 medewerkers, dat tenminste de volgende functionaliteiten en (bedrijfs-) processen ondersteunt:

- (Management-)rapportages.

Kerncompetentie 10

Het voor de duur van tenminste twaalf (12) maanden ter beschikking stellen en technisch onderhouden van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen, aan een organisatie met minimaal 200 medewerkers, dat tenminste de volgende functionaliteiten en (bedrijfs-) processen ondersteunt:

- asset- en objectenmanagement.

Kerncompetentie 11

Het voor de duur van tenminste twaalf (12) maanden ter beschikking stellen en technisch onderhouden van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen, aan een organisatie met minimaal 200 medewerkers, dat tenminste de volgende functionaliteiten en (bedrijfs-) processen ondersteunt:

- bezoekersregistratie en afhandeling.

Kerncompetentie 12

Het voor de duur van tenminste twaalf (12) maanden ter beschikking stellen en technisch onderhouden van een ITSM-systeem in de vorm van SaaS, volgens de SaaS-definitie opgenomen in eis 60 t/m 67 van het Programma van Eisen, aan een organisatie met minimaal 200 medewerkers, dat tenminste de volgende functionaliteiten en (bedrijfs-) processen ondersteunt:

- aanvragen en afhandeling van catering.

De **twaalf (12)** hierboven genoemde kerncompetenties kunnen ook door middel van één referentieopdracht worden aangetoond. Een en ander zal in dat geval, door middel van een nadere specificatie, wel duidelijk moeten worden gemaakt door de inschrijver.

Inschrijver vult bijlage B 'Referentieopdracht verklaring' volledig in en voegt deze aan de inschrijving toe.

3.4 KWALITEITSNORM EISEN

Informatiebeveiliging

Inschrijver beschikt over een voor de uitvoering van de opdracht relevant informatiebeveiligingssysteem en is in verband hiermee in het bezit van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001. De certificering moet geldig zijn op het moment van de inschrijving en tijdens de uitvoering van de opdracht. De NEN-ISO /IEC 27001certificering is voorzien van een VVT (verklaring van toepasselijkheid).

Inschrijver voegt een kopie van het voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldige certificaat NEN-ISO /IEC 27001 en de betreffende verklaring van toepasselijkheid toe aan de inschrijving.

Indien op het moment van de inschrijving de inschrijver niet over een (geldige) ISO 27001-certificaat beschikt maar wel een ISO 27001-certificeringsproces gestart heeft, voegt de inschrijver in dat geval bewijsdocumenten aan de inschrijving toe waaruit blijkt dat een externe auditor een opdracht heeft gekregen om de ISO 27001 certificering uit te voeren en een verklaring van deze auditor over de status/voortgang van de certificering en de scope van de certificering.

In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

In geval door gegadigde een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde in het kader van de technische en beroepsbekwaamheid (paragraaf 3.2.3), dan dient die derde (ook) in het bezit te zijn van een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig certificaat NEN-ISO /IEC 27001.

Voor wat betreft het (bezit van het) certificaat NEN-ISO /IEC 27001 kan geen beroep worden gedaan op een derde.

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. Daarbij aanvaardt de gemeente voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

Gedragsverklaring Aanbesteden

Gelet op de in artikelen 2.86 en 2.87, onderdelen c en d van de Aanbestedingswet 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

Verklaring Belastingdienst

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

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 te worden aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

4.EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT

De opdracht c.q. de overeenkomst wordt uitgevoerd overeenkomstig hetgeen daartoe bepaald is in de conceptovereenkomst (Bijlage E) inclusief bijlagen. Niet voldoen aan een eis(-en) uit de conceptovereenkomst inclusief bijlagen betekent dat de inschrijving ongeldig is.

5. BEOORDELING EN GUNNING

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.

De voorgenoemde opsomming is niet chronologisch.

In beginsel geschiedt gunning aan de inschrijver die met zijn inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding in de aanbestedingsprocedure heeft (aan-) getoond.

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 sub-gunningscriterium bij elkaar opgeteld.

De inschrijver die de hoogste scores heeft behaald voor alle gunningscriteria gezamenlijk is de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving (op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding). Aan deze inschrijver is gemeente voornemens de opdracht te gunnen. Bij gelijke score geeft de score behaald op het sub-gunningscriterium 'K-2 Functioneel beheer' de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score vindt loting plaats.

Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige inschrijving hebben ingediend, ontvangen een gemotiveerde afwijzing. Tarieven/prijzen worden niet bekend gemaakt behalve het aantal toegekende punten op het gunningscriterium Prijs van de winnende inschrijver.

5.1 GUNNINGSCRITERIA

GUNNINGSCRITERIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
Prijs	20
Kwaliteit	80
Totaal	100

5.1.1 GUNNINGSCRITEIRIUM KWALITEIT

SUB-GUNNINGSCRITEIRIA	MAXIMAAL AANTAL PUNTEN
K-1 Toekomstbestendigheid	20
K-2 Functioneel beheer	30
K-3 Eindgebruiker	20
K-4 Energieverbruik datacenters	7
K-5 Duurzame elektriciteit	3
Totaal	80

K-1 Toekomstbestendigheid

Doelstelling: Een up-to-date ITSM-systeem dat gedurende de contractperiode de markt- en technologische ontwikkelingen én veranderende wet- en regelgeving volgt en up-to-date blijft. Dit betreft zowel inhoudelijk service management instrumentarium als de technologische ontwikkeling en het verhogen van de productiviteit in het algemeen.

Onderdeel A (met relatieve weging van 50% of maximaal 10 punten)

Beschrijf de wijze waarop de doelstelling gerealiseerd wordt en geef concreet aan in hoeverre deze werkwijze onderdeel uitmaakt van het aanbod. Geef inzicht in de aansluiting van het aangeboden ITSM-systeem op de huidige situatie en toekomstige ontwikkelingen van service management, ITSM-systemen en technologie inclusief inzicht in de roadmap.

Geef ook de wijze aan waarop uw onderneming de nieuwe en/of doorontwikkelde functionaliteiten ter beschikking gaat stellen aan de gemeente (inclusief het financiële aspect) en geef concreet aan in hoeverre deze doorontwikkelde en nieuwe functionaliteiten in de aangeboden prijzen/tarieven/vergoedingen inbegrepen zijn.

Onderdeel B (met relatieve weging van 50% of maximaal 10 punten)

Geef aan of AI-systeem(-en) en/of Algoritmische toepassing(-en) onderdeel uitmaken van het aangeboden ITSM-systeem en geef hierbij minimaal inzicht in de volgende aspecten:

- de wijze waarop de privacy eisen en wetgeving voor overheden wordt geborgd;
- de wijze waarop het AI-systeem getraind wordt met de data die de opdrachtgever invoert;
- beschrijf wat met deze getrainde data gebeurt (gaat de gemeente bijvoorbeeld AI-systemen van opdrachtnemer trainen?);
- de wijze waarop de in het AI-systeem ingegeven prompts geborgd, gelogd en vernietigd worden.

Bij de beoordeling van Onderdeel A is het van belang in welke mate:

- *de gestelde doelstelling op efficiënte en doeltreffende manier gerealiseerd wordt; en*
- *de nieuwe en/of doorontwikkelde functionaliteiten onderdeel uitmaken van het aanbod.*

Bij de beoordeling van Onderdeel B is het van belang in welke mate de aangeboden werkwijze toetsbaar is voor de naleving van de gestelde eisen, de geldende normen en verplichtingen.

K-2 Functioneel beheer

De gemeente verwacht een gebruikersvriendelijke beheer interface voor onder andere het beheren van formulieren en processen in het ITSM-systeem. Beschrijf de wijze waarop het aangeboden ITSM-systeem functioneel beheerders op gebruiksvriendelijke manier gaat ondersteunen en geef hierbij minimaal inzicht in de volgende functionaliteiten:

- (a) formulierontwerp;
- (b) workflowbeheer;
- (c) rollen en rechtenbeheer;
- (d) Self Service Portal (inrichting);
- (e) rapportage en analytics.

Bij de beoordeling is het van belang in welke mate de aangeboden (beheer-) functionaliteiten als gebruiksvriendelijk worden ervaren. De gebruiksvriendelijkheid wordt per functionaliteit((a) tot en met (e)) beoordeeld. De relatieve gewing van elke functionaliteit in de totale score is 20% of maximaal 6 punten.

Onder gebruiksvriendelijkheid verstaan we in ieder geval:

- *Effectiviteit: in hoeverre de aangeboden oplossing de benodigde functionaliteiten zelfstandig en zonder diepgaande technische of programmeerkennis (om tot een gewenst resultaat te komen) kan uitvoeren.*
- *Intuïtiviteit: in hoeverre een gebruiker logisch kan doorgronden hoe de verschillende onderdelen van de aangeboden oplossing zijn opgebouwd en met elkaar samenhangen om het gewenst resultaat te bereiken/ taak uit te voeren en in hoeverre de aangeboden oplossing uniform en consequent is wat gebruikerservaring betreft.*
- *Efficiency: in hoeverre het aantal en de complexiteit van handelingen dat nodig is om het gewenste resultaat te bereiken/ taak uit te voeren beperkt is; de uit te voeren handelingen zijn eenvoudig en doelmatig.*
- *Een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente.*

K-3 Eindgebruiker

Beschrijf de belangrijkste functionaliteiten van het aangeboden ITSM-systeem voor gebruiker 'Behandelaar' en 'Raadpleger/Indiener' en geef hierbij minimaal inzicht in de volgende functionaliteiten:

- (a) bezoekersregistratie;
- (b) ticket;
- (c) reserveringbeheer; beschrijf hierbij ook de wijze waarop (ruimte)reserveringen via Outlook / Teams / Exchange / Teams Rooms te maken, te verwijderen en rechtstreeks te verwerken zijn in het ITSM-systeem, en vice versa;
- (d) kennisdocumenten;
- (e) in- en uitdiensttreding / wijziging medewerker.

Bij de beoordeling is het van belang in welke mate de aangeboden functionaliteiten als gebruiksvriendelijk worden ervaren. De gebruiksvriendelijkheid wordt per

functionaliteit((a) tot en met (e)) beoordeeld. De relatieve weging van elke functionaliteit in de totale score is 20% of maximaal 4 punten.

Onder gebruiksvriendelijkheid verstaan we in ieder geval:

- *Effectiviteit: in hoeverre de aangeboden oplossing de benodigde functionaliteiten (om tot een gewenst resultaat te komen) kan uitvoeren.*
- *Intuitiviteit: in hoeverre een gebruiker logisch kan doorgronden hoe de verschillende onderdelen van de aangeboden oplossing zijn opgebouwd en met elkaar samenhangen om het gewenst resultaat te bereiken/ taak uit te voeren en in hoeverre de aangeboden oplossing uniform en consequent is wat gebruikerservaring betreft.*
- *Efficiency: in hoeverre het aantal en de complexiteit van handelingen dat nodig is om het gewenste resultaat te bereiken/ taak uit te voeren beperkt is; de uit te voeren handelingen zijn eenvoudig en doelmatig.*
- *Een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente.*

Voorschriften m.b.t. de uitwerking van kwalitatieve sub-gunningscriteria

- De uitwerkingen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria K-1, K-2 en K-3 moeten schriftelijk apart per sub-gunningscriterium worden ingediend waarbij de minimaal gevraagde aspecten en/of onderdelen voor de gemeente makkelijk zijn terug te vinden.
- Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. De gemeente verwacht wel een ter zake en overzichtelijke uitwerking. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan.
- Als bij de beantwoording sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat de gemeente er, tenzij expliciet aangegeven, vanuit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden oplossing/dienstverlening en de prijs.
- Folders, brochures en weblinks (en verwijzingen hiernaar) maken geen onderdeel uit van de inschrijving en zullen dus niet worden beoordeeld.
- Naast de schriftelijke beantwoording van de sub-gunningscriteria is de inschrijver gevraagd om de demonstratie en nadere toelichting van datgeen is aangeboden te verzorgen (zie verder onder kopje 'Verificatie').
- Score op sub-gunningscriteria komt (pas) tot stand na (de) verificatie o hetgeen op schrift is aangeboden, 'in het echt' (ook) 'werkt' c.q. toepassing vindt. De scores komen verder tot stand op basis van de bij de sub-gunningscriteria (in het blauw genoemde) aspecten van belang en de scoretabellen zoals verder genoemd onder kopje 'Beoordeling van kwalitatieve sub-gunningscriteria'.

Verificatie

In verband met het mogelijk maken van een deugdelijke beoordeling van de schriftelijk ingediende inschrijvingen, worden de betreffende inschrijvers uitgenodigd voor een verificatie met betrekking tot de ingediende schriftelijke uitwerkingen van de gunningscriteria op het gemeentehuis van de gemeente Noordwijk.

De verificatie wordt uitgevoerd door middel van een door de inschrijver te verzorgen demonstratie van de sub-gunningscriteria K-2 en K-3 en nadere toelichting van zijn aanbod/inschrijving.

Voor de demonstratie geldt het volgende:

- Door inschrijver wordt aan de gemeente een demonstratie gegeven van de door inschrijver ingediende schriftelijke beantwoording van de kwalitatieve sub-

- gunningscriteria K-2 en K-3.
- De demonstratie en nadere toelichting is interactief. Dit houdt in dat aan de inschrijver verduidelijkingen/nadere toelichtingen gevraagd kunnen worden over de schriftelijke beantwoording van alle kwalitatieve sub-gunningscriteria (vragen/opmerkingen van de gemeente moeten direct (kunnen) worden beantwoord/behandeld).
 - Door de inschrijver moet in voorkomende gevallen duidelijk gemaakt worden als gedemonstreerde zaken/aspecten/diensten geen onderdeel van de inschrijving/het aanbod uitmaken.
 - Een bedrijfspresentatie is niet aan de orde, noch gewenst. Het gaat immers om een verificatie in het kader van de gunningscriteria.
 - De demonstratie en nadere toelichting worden opgenomen voor beoordelings- en verificatiedoelinden. Door het uitbrengen van de inschrijving geeft de inschrijver toestemming om de presentatie op te nemen.
 - De demonstratie en nadere toelichting worden gebruikt in het kader van de beoordeling en verificatie van de uitwerking van de gunningscriteria waarbij de focus van de beoordelaars op de inhoud van de inschrijving ligt.
 - De duur is maximaal 150 minuten inclusief aanvang om de demonstratie voor te bereiden, een pauze en de afronding.
 - In de presentatieruimte is gasten wifi en een scherm met HDMI of USB-c aansluiting beschikbaar.
 - Gemeente zal uiterlijk op 19 juni 2026 het exacte tijdstip bekendmaken. Inschrijvers kunnen via de TenderNed berichtenmodule een voorkeur voor de dag aangeven. We zullen zoveel mogelijk rekening houden met de wensen.

Beoordeling van kwalitatieve sub-gunningscriteria

De scores voor de kwalitatieve sub-gunningscriteria K-1 worden berekend aan de hand van de onderstaande tabel:

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
<p>Uitstekend: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit uitstekend aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten, bijvoorbeeld omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de uitwerking van alle aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium concreet, specifiek en realistisch is bevonden; - de beantwoording een uitstekend beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en - de aangeboden dienstverlening/werkwijze uitstekend is onderbouwd; <p>en</p> <ul style="list-style-type: none"> - de wijze van invulling bevat creatieve/ innovatieve/ vooruitstrevende elementen en/of er is sprake van een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente. <p>De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 10.</p>	100%
<p>Heel goed: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit heel goed aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect, bijvoorbeeld omdat:</p>	80%

<p>- de uitwerking van alle aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium in grote mate concreet, specifiek en realistisch is bevonden; en</p> <p>-de beantwoording een heel goed beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of</p> <p>-de aangeboden dienstverlening/werkwijze heel goed is onderbouwd. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 9.</p>	
<p>Goed: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit goed aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect, bijvoorbeeld omdat:</p> <p>-de uitwerking van de meeste aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium in grote mate concreet, specifiek en realistisch is bevonden waarbij de uitwerking van tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium in beperkte mate concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en</p> <p>-de beantwoording een goed beeld geeft van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze; en/of</p> <p>-de aangeboden dienstverlening/werkwijze goed is onderbouwd. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 8.</p>	60%
<p>Ruim voldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit ruim voldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect, bijvoorbeeld omdat:</p> <p>- de uitwerking van tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en</p> <p>-de beantwoording een ruim voldoende beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of</p> <p>-de aangeboden dienstverlening/werkwijze ruim voldoende onderbouwd is. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 7.</p>	40%
<p>Voldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit voldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect bijvoorbeeld omdat:</p> <p>- de uitwerking van meerdere aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden; en</p> <p>-de beantwoording een voldoende beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of</p> <p>-de aangeboden dienstverlening/werkwijze voldoende onderbouwd is. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 6.</p>	20%
<p>Onvoldoende: De aangeboden aanpak/werkwijze sluit onvoldoende aan bij de voorliggende opdracht en bij de bij het desbetreffend sub-gunningscriterium genoemde beoordelingsaspect bijvoorbeeld omdat:</p> <p>- de uitwerking van de meeste aspecten/elementen van een sub-gunningscriterium weinig concreet en/of specifiek en/of realistisch is bevonden waarbij tenminste één aspect/element van een sub-gunningscriterium niet is uitgewerkt; en</p>	0%

-de beantwoording een onvoldoende beeld/ een gebrekkig beeld van de (effectiviteit van de) aanpak/werkwijze geeft; en/of -de aangeboden dienstverlening/werkwijze onvoldoende onderbouwd is. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 5 of lager.	
---	--

De scores voor de kwalitatieve sub-gunningscriteria K-2 en K-3 worden berekend aan de hand van de onderstaande tabel:

Beoordelingscijfer	% van de maximaal te behalen punten
Uitstekend: De aangeboden functionaliteiten zijn als zeer effectief, intuïtief en efficiënt ervaren. Het aanbod bevat innovatieve/ vooruitstrevende functionaliteiten en/of er is sprake van een concrete en reële toegevoegde waarde voor de gemeente.	100%
Goed: De aangeboden functionaliteiten zijn als grotendeels effectief, intuïtief en/of efficiënt ervaren.	70%
Voldoende: De aangeboden functionaliteiten zijn als redelijk effectief, intuïtief en/of efficiënt ervaren. En/of er is een beperkt inzicht verkregen in de effectiviteit, intuïtiviteit en/of efficiëntie van de aangeboden functionaliteiten.	40%
Matig: De meeste aangeboden functionaliteiten zijn als matig effectief, intuïtief en efficiënt ervaren. En/of er is een gebrekkig inzicht verkregen in de effectiviteit, intuïtiviteit en/of efficiëntie van de aangeboden functionaliteiten.	20%
Slecht: De inschrijving geeft nauwelijks of geen inzicht in de wijze van invulling.	0%

Het toegekende beoordelingscijfer wordt omgerekend naar het bijbehorende aantal punten via de navolgende formule:

Score per sub-gunningscriterium = maximaal te behalen punten per sub-gunningscriterium x desbetreffende % van de maximaal te behalen punten

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

K-4 Energieverbruik datacenters

Voor deze opdracht wil de gemeente het energieverbruik van de bij de uitvoering in te zetten datacenters zo laag mogelijk houden en daarmee een bijdrage aan de CO2-reductie leveren.

Inschrijver dient in het Invulformulier Energieverbruik (bijlage D1) een power usage effectiveness (PUE) van datacenters (welke worden ingezet ten behoeve van de opdracht, zowel het primair datacenter als datacenter(s) voor back-up en uitwijking) op te geven. De opgegeven PUE is berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De PUE-waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op het kalenderjaar 2025 (FY2025).

Beoordeling

Score wordt aan de hand van onderstaande tabel berekend:

Aangeboden PUE bandbreedte	Te behalen aantal punten
1.0 tot <= 1.10	7
>1.1 tot <=1.20	6
>1.20 tot <=1.25	4
>1.25 tot <=1.35	3
>1.35 tot <=1.40	1
>1.40	0

Indien één of meerdere in te zetten datacenters in verschillende PUE bandbreedtes vallen dan wordt de score bepaald op basis van het gemiddelde.

De berekening wordt als volgt gedaan:

Som van behaalde scores per aangeboden datacenter gedeeld door het aantal in te zetten datacenter. Scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

Verificatie

Op elk (gewenst) moment (dus ook gedurende de contractperiode) kan de gemeente om een bewijs vragen, waaraan inschrijver direct zijn volledige medewerking zal verlenen.

Een van de volgende bewijsmiddelen wordt in ieder geval geaccepteerd:

- Een kopie van Blue Angel Data Centers (DE-UZ-228) certificering of gelijkwaardig.
- Een kopie van het certificaat 'Climate Neutral Data Center Pact (CNDCP)'.
- Ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO 17025 en ISO 17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/vergelijking op detailniveau van het aangeboden product ten opzichte van de Blue Angel certificering.
- Berekening van de PUE voor het datacenter, conform de standaarden in ISO IEC 30134-2 voor jaarlijkse PUE-meting, opgesteld of geverifieerd door een onafhankelijke instantie.
- Technische (product-)specificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan.

K-5 Duurzame elektriciteit

Voor alle datacenters welke ingezet worden ten behoeve van de opdracht geldt dat 100% van de geleverde elektriciteit moet zijn opgewekt met hernieuwbare energiebronnen (HE-E) als omschreven in Richtlijn 2009/28/EG. De Renewable Energy Factor (REF) voor geleverde en verbruikte energie in het datacentrum moet gelijk zijn aan 1 (100% hernieuwbaar) en worden berekend volgens EN 50600-4-3.

Hernieuwbare elektriciteit is elektriciteit volledig opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen. Hernieuwbare energiebronnen zijn: wind, zonne-energie, aardwarmte, golfenergie, getijdenenergie, waterkracht, biomassa, stortgas, rioolwaterzuivering gas en biogas (Gedefinieerd in Artikel 1 lid 1, Onderdeel t, van de Elektriciteitswet).

Wettelijk is vastgelegd dat de energieleverancier de Garantie van Oorsprong (GvO) moet afboeken ter onderbouwing van het verkopen van hernieuwbare elektriciteit. GvO's zijn (digitale) certificaten die de herkomst van een eenheid energie weergeven. De GvO's worden uitgegeven per MWh aan opgewekte hernieuwbare elektriciteit. Deze GvO's kunnen vervolgens los van de elektriciteitsverkoop worden verkocht aan derden. Op het

moment dat deze derde partij de GvO's afboekt (of cancelt) is er sprake van de consumptie van hernieuwbare elektriciteit. Wanneer er in dit document gesproken wordt over hernieuwbare elektriciteit, wordt bedoeld "electriciteit waarbij GvO's zijn afgeboekt (dit wordt ook wel 'gecanceld' genoemd)". Levering en consumptie van hernieuwbare elektriciteit bestaat uit een combinatie van fysieke levering en consumptie van elektriciteit en het afboeken van de GvO.

Inschrijver dient in het Invulformulier (Bijlage E2) aan te geven of voor alle datacenters welke ingezet worden ten behoeve van de opdracht geldt dat 100% van de aan datacenters geleverde elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen afkomstig is en gedurende de uitvoering van de opdracht zal blijven.

Beoordeling

Antwoord 'Ja' levert 3 punten op en bij antwoord 'Nee' worden 0 punten toegekend. Indien één of meerdere in te zetten datacenters geen gebruik maken van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen dan worden er 0 punten toegekend.

Verificatie van 'Ja'-beantwoording:

Op elk (gewenst) moment (dus ook gedurende de contractperiode) kan de gemeente om een bewijs vragen, waaraan inschrijver direct zijn volledige medewerking zal verlenen. Uit het bewijs moet blijken dat het in te zetten datacenter, in ieder geval in de aan de datum van de vraag van de gemeente voorafgaand(e) (contract-)jaar(-en), van 100% hernieuwbare elektriciteit was voorzien.

5.1.2 GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

In de, aan het aanbestedingsdocument separaat toegevoegde bijlage C 'Prijzenblad', specificeert de inschrijver zijn financieel aanbod.

Inschrijver vult Bijlage C 'Prijzenblad' volledig in en voegt het aan de inschrijving toe.

Plafondbedrag

Voor de Inschrijfprijs geldt een plafondbudget van maximaal **€ 275.000,-** excl. BTW. Indien dit bedrag in de inschrijving wordt overschreden, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen voor de verdere beoordeling.

Beoordeling van sub-gunningscriterium 'Prijs'

Voor de beoordeling van het sub-gunningscriterium 'Prijs' wordt de 'lineaire methode' gebruikt. De score voor de Inschrijfprijs verloopt lineair en is absoluut bepaald.

De score wordt lineair (naar rato) tussen € 155.000,- en € 275.000,- toegekend volgens de navolgende formule:

$$\text{Score Prijs} = (\text{€ } 275.000 - \text{'Inschrijfprijs'}) \times 20 / \text{€ } 120.000$$

'Inschrijfprijs' = cel F13 uit Bijlage 'Prijzenblad'

Indien de 'Inschrijfprijs' lager is dan € 155.000,- wordt de maximale score toegekend. Indien de 'Inschrijfprijs' hoger is dan € 275.000,- wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen voor de verdere beoordeling.

Alle scores worden afgerond op 2 decimalen achter de komma.

5.2 CONCRETISERINGSFASE

De mogelijkheid bestaat, dat de zittende leverancier op basis van het Programma van Eisen (veel) minder implementatiehandelingen hoeft te verrichten dan zijn concurrenten. Hij kan dan ook in financiële zin een voordeel in de aanbestedingsprocedure hebben, doordat hij een lagere implementatievergoeding kan vragen dan zijn concurrenten (kunnen doen).

Er is dan ook, voor een gelijk speelveld, bepaald, dat de implementatiekosten uit de concurrentie worden gehaald. Daartoe is dan ook een 'Stelpost Implementatie' groot € 50.000,- ex BTW opgenomen in het Prijzenblad.

Onder een 'stelpost' wordt verstaan 'een als zodanig aangeduid geldbedrag ten laste waarvan uitgaven voor daadwerkelijke werkzaamheden met betrekking tot de Implementatie gefinancierd (kunnen) worden'.

Het gaat bij de Stelpost Implementatie om een voor alle inschrijvers gelijk geldbedrag, dat onderdeel uitmaakt van de Inschrijfprijs van elke inschrijver. Zo vindt er (dus) geen concurrentie op de Implementatie plaats.

Om toch vooraf zekerheid te hebben over de, krachtens de aanbestedingsdocumenten vereiste, uit te voeren implementatiehandelingen, zal een concretiseringsfase worden toegevoegd aan de aanbestedingsprocedure.

Met de inschrijver aan wie de gemeente het voornemen tot gunning heeft meegedeeld (de 'winnende inschrijver') wordt na afloop van de standstil-termijn, maar voorafgaand aan ondertekening van de overeenkomst, een in beginsel kortdurende concretiseringsfase doorlopen.

De doelen van deze concretiseringsfase zijn:

- a) Het in goed onderling overleg vaststellen van het (in eerste instantie) door de winnende inschrijver opgestelde (concept-)Implementatieplan en de daarbij behorende vergoeding.
- b) Het in goed onderling overleg vaststellen van de (in eerste instantie) door de winnende inschrijver opgestelde (concept-) Service Level Agreement (SLA).
- c) Het nader invullen en vaststellen van de (concept)verwerkersovereenkomst (als bijlage 3 bij de conceptovereenkomst gevoegde).

Randvoorwaarden voor het door de winnende inschrijver op te stellen Implementatieplan zijn:

- Vaststelling van het Implementatieplan geschiedt minimaal onder de voorwaarden en bedingen van de aanbestedingsstukken.
- De aangeboden ITSM oplossing is uiterlijk op 1 april 2027 voor productieve doeleinden in gebruik genomen en de gebruikers zijn adequaat opgeleid.
- De implementatie vindt plaats volgens een professionele projectmanagement-methodiek, die door de Leverancier aangereikt wordt.
- De door de gemeente aangewezen projectleider is verantwoordelijk voor de algemene projectleiding en de aansturing van de interne organisatie van de gemeente.
- De projectleider van de Leverancier is verantwoordelijk voor de aansturing van alle activiteiten die onder verantwoordelijkheid van de Leverancier worden uitgevoerd, inclusief het beschikbaar krijgen van extra capaciteit bij calamiteiten.
- De implementatie wordt grotendeels door de leverancier gerealiseerd. De gemeente beschikt over beperkte capaciteit en wil zoveel mogelijk ondersteund worden bij de implementatie (met minimale inspanning/belasting van de

- medewerkers).
- Het goed onderling overleg over de vaststelling van het Implementatieplan vindt plaats op basis van een door de winnende inschrijver aan te leveren (eerste) concept van een Implementatieplan om te komen tot een passend en goed functionerende ITSM die voldoet aan de vereisten uit de aanbestedingsdocumenten. Dat eerste concept houdt tenminste rekening met het bepaalde in de artikelen 1.22, 3.4 lid ii en lid iii, 6.5 en 6.6 van de GIBIT 2025. Daarnaast geeft/bevat het een gedetailleerde specificatie van de door de gemeente, ten laste van de Stelpost Implementatie, te betalen vergoeding voor de uitvoering van het Implementatieplan. Uitsluitend marktconforme en redelijke prijzen/tarieven/vergoedingen voor de daadwerkelijke werkzaamheden met betrekking tot de Implementatie kunnen ten laste van de Stelpost Implementatie in de vergoeding worden inbegrepen. Het (eerste) concept van het Implementatieplan moet binnen 10 werkdagen na afloop van de standstill-termijn via de TenderNed berichtenmodule worden ingediend.

Randvoorwaarden voor de door de winnende inschrijver op te stellen SLA zijn:

- De gemeente is in beginsel voornemens om de standaard (formaat) SLA van de winnende inschrijver te gebruiken.
- Vaststelling van de SLA geschiedt minimaal onder de voorwaarden en bedingen van de aanbestedingsdocumenten. De SLA zal dus niet in strijd zijn met de voorwaarden en bedingen van de aanbestedingsdocumenten. De gemeente accepteert (daarbij) slechts aanvullende voorwaarden en bedingen voor zover deze in overeenstemming zijn met het bepaalde in de aanbestedingsdocumenten.

Indien in de concretiseringsfase niet binnen een redelijke termijn volledige overeenstemming tussen de gemeente en de winnende inschrijver wordt bereikt, dan wordt de concretiseringsfase afgebroken, en zal de winnende inschrijver niet definitief gegund krijgen/worden.

In dat geval zal de gemeente de 'nummer 2' in de ranking vragen, of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen om vervolgens de concretiseringsfase te doorlopen. Indien 'nummer 2' zijn inschrijving gestand doet, worden eerst de herziene gunningsbeslissingen met alle inschrijvers gedeeld. Na afloop van de 'nieuwe standstill termijn' wordt de concretiseringsfase met 'nummer 2' gestart. Wil 'nummer 2' zijn inschrijving niet gestand doen, dan zal de gemeente de 'nummer 3' in de ranking vragen of deze zijn inschrijving (alsnog) gestand wil doen om vervolgens de concretiseringsfase te doorlopen. Enzovoort in de ranking. Dit wordt herhaald totdat een positief resultaat is behaald.

5.3 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

In aanbestedingsstukken worden de navolgende begrippen - al dan niet geschreven met een hoofdletter - als volgt gedefinieerd:

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

Op deze aanbesteding zijn ook begrippen zoals genoemd in Artikel 1 'Begrippen' van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025 van toepassing. Zie bijlage 5 'Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025' bij de conceptovereenkomst (bijlage E).

7.2 SEPARATE BIJLAGEN

Bijlage A Algemene Verklaring

Bijlage B Referentieopdracht verklaring

Bijlage C Prijzenblad

Bijlage D1 Invulformulier Energieverbruik

Bijlage D2 Invulformulier Duurzame Elektriciteit

Bijlage E Conceptovereenkomst ITSM NW inclusief bijlagen:

Bijlage 1 Programma van Eisen

Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst

Bijlage 5 Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025

~~Bijlage 6 Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen Versie 2024~~

Bijlage 7 GIBIT 2025 Toelichting per artikel

Bijlage F Eigen verklaring Sanctiepakket Rusland