



Offerteaanvraag

Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Gemeente Den Helder

Datum: 15 juni 2026

Referentie: 379748

Procedure: Europese openbare procedure

Copyright

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

Inhoud

Begripsbepalingen	4
1 Aanbestedingsprocedure	6
1.1 Aanbestedende dienst	6
1.2 Doel van de aanbesteding en opdrachtomschrijving	6
1.2.1 Percelen	6
1.2.2 Opdrachtwaarde.....	7
1.3 Huidige en gewenste situatie	7
1.3.1 Huidige situatie.....	7
1.3.2 Gewenste situatie.....	7
1.4 Aanbestedingsprocedure en toepasselijkheid aanbestedingsrichtlijnen	7
1.5 Looptijd van de Overeenkomst	7
1.6 Herzieningsclausule	7
1.7 Communicatie	8
1.7.1 Nederlandse taal	8
1.8 Vertrouwelijkheid.....	9
1.9 Planning en termijnen	9
1.10 Inlichtingen en Nota van Inlichtingen	10
1.11 Tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en klachten	10
1.11.1 Klachten	10
1.11.2 Geschil	11
1.12 Voorbehouden en Inschrijvingskosten	11
2 Eisen aan de Inschrijving	12
2.1 Wijze van aanbieden van de Inschrijving.....	12
2.2 Voorwaarden Inschrijving.....	12
2.2.1 Ondertekening.....	12
2.2.2 Gestanddoeningstermijn	12
2.2.3 Inschrijving onder voorwaarden	13
2.2.4 Onderhandeling.....	13
2.2.5 Voorbehoud tot herstel.....	13
3 Eisen aan de Inschrijver	14
3.1 Algemeen	14
3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	14
3.3 Uitsluitingsgronden	14
3.3.1 Uittreksel Handelsregister	14
3.3.2 Verbod Russische betrokkenheid	15
3.4 Geschiktheidseisen	15
3.4.1 Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.....	16
3.4.1.1 Verzekering.....	16
3.4.2 Eisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid.....	16
3.4.2.1 Ervaringseisen	16
3.4.2.2 Certificeringen	17
3.4.2.2.1 ISO 9001:2015.....	17
3.5 Uitvoeringseisen.....	17
3.5.1 Duurzaamheid.....	17

3.5.2	Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht.....	17
3.5.3	Wet BIBOB.....	18
3.6	Samenwerkingsverband en beroep op derde(n)	18
3.6.1	Eén keer inschrijven.....	18
3.6.2	Samenwerkingsverband (Combinatie).....	19
3.6.3	Beroep op derde(n).....	19
3.6.4	Hoofd-onderaannemerschap	19
4	Gunningscriteria	20
4.1	Algemeen	20
4.2	Gunningscriterium Prijs.....	20
4.3	Gunningscriterium Kwaliteit	21
4.3.1	Subgunningscriterium 1: Plan van aanpak voor implementatie en dienstverlening	22
4.3.2	Subgunningscriterium 2: Toekomstbestendigheid, systeemintegratie en duurzaamheid.....	23
4.3.3	Subgunningscriterium 3: Presentatie en demonstratie	24
5	Beoordeling Inschrijvingen	24
5.1	Algemeen	24
5.2	Fasen beoordelingsprocedure	25
5.3	Bewijsmiddelen	26
6	Gunning.....	27
6.1	Gunningsbeslissing.....	27
6.1.1	Bodemprocedure.....	27
7	Overeenkomst.....	28
7.1	Algemene inkoopvoorwaarden	28
7.2	Overeenkomst.....	28
7.3	Ontbinding.....	28
7.4	Verwerkersovereenkomst	28
8	Overzicht in te dienen documenten bij Inschrijving.....	30

Begripsbepalingen

Aanbestedende dienst

De gemeente Den Helder.

Aanbestedingsstukken

Deze Offerteaanvraag en alle overige bij deze aanbestedingsprocedure behorende documenten en bijlagen die via TenderNed (www.tenderned.nl) zijn gepubliceerd.

Aanbestedingsplatform TenderNed

Het afgeschermd, elektronische instrument met behulp waarvan deze aanbestedingsprocedure door de gemeente Den Helder wordt uitgevoerd.

Gegadigde(n)

Degene(n) die deze Offerteaanvraag heeft/hebben gedownload van www.tenderned.nl.

Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan Inschrijver op het moment van inschrijven en gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen om de geschiktheid van de Inschrijver ten aanzien van deze Opdracht te kunnen bepalen.

Gunningscriterium

De criteria als bedoeld in artikel 2.115 lid 2 Aw2012 die van toepassing zijn bij het vaststellen van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving. In deze aanbestedingsprocedure wordt het criterium Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding gehanteerd.

Hoofdaannemer

De onderneming die in een constructie van hoofd-/onderaannemerschap als Inschrijver fungeert.

Inkoopvoorwaarden

De GIBIT inkoopvoorwaarden van de gemeente Den Helder dat/die van toepassing is/zijn op de te sluiten Overeenkomst(en).

Inschrijver

De onderneming die naar aanleiding van de Offerteaanvraag een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een door de Inschrijver naar aanleiding van deze Offerteaanvraag ingediende Inschrijving.

Klacht

Een schriftelijke melding van een Ondernemer, die belang heeft bij de aanbesteding, aan Opdrachtgever, waarin Ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of onderdelen daarvan.

Nota van Inlichtingen

Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden van Gegadigde(n)/ Inschrijver(s) zijn opgenomen, evenals eventuele aanvullingen dan wel wijzigingen in de Offerteaanvraag en bijbehorende bijlagen.

Offerte

Een door Opdrachtnemer ingediende aanbieding op de door Opdrachtgever verzonden offerteaanvraag.

Offerteaanvraag

Dit document met de beschrijving van de op te dragen werkzaamheden, de daarbij behorende gegevens, technische specificaties en de door de gemeente Den Helder te hanteren voorwaarden waaraan de Inschrijver gedurende de uitvoering van de Opdracht moet voldoen.

Onderaannemer

De onderneming die door de Hoofdaannemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de Opdracht uit te voeren.

Opdracht

Klantgeleidingssysteem en daaraan gerelateerde dienstverlening zoals beschreven in deze Offerteaanvraag en de overige Aanbestedingsstukken.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst de gemeente Den Helder.

Opdrachtnemer

Inschrijver die voldoet aan alle in de Offerteaanvraag en bijlage(n) gestelde eisen en voorwaarden en op basis van de Gunningscriteria de Economische Meest Voordelige Inschrijving heeft ingediend en met wie de Overeenkomst is gesloten.

Overeenkomst

De Overeenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende het onderwerp van deze aanbestedingsprocedure. Ook wel genoemd de Opdracht.

Programma van Eisen

Bijlage 6 bij deze Offerteaanvraag waarin de eisen en randvoorwaarden staan omschreven waaraan Opdrachtnemer tijdens en na de einddatum van de Overeenkomst moet voldoen.

Uitsluitingsgronden

Gronden die zien op juridische omstandigheden waarin de Gegadigde of Inschrijver kan verkeren en op grond waarvan Gegadigde of Inschrijver bij de toepassing ervan wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.

Werkdagen

Kalenderdagen, behoudens zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen.

1 Aanbestedingsprocedure

1.1 Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst is de gemeente Den Helder, de noordelijkste plaats en gemeente op het vasteland van de Nederlandse provincie Noord-Holland. De gemeente Den Helder telt ca. 56.500 inwoners. De gemeente bestaat uit drie kernen; Den Helder, Julianadorp en Huisduinen. De gemeente Den Helder heeft een sterk maritieme inslag met haar zeevaart en havens, het reddingswezen, de offshore en de Koninklijke Marine. De gemeente Den Helder heeft tevens ook de oudste stelling van Nederland.

Voor meer informatie over de gemeente Den Helder wordt verwezen naar de website, www.denhelder.nl

1.2 Doel van de aanbesteding en opdrachtomschrijving

De Aanbestedende dienst is van plan om met één (1) Opdrachtnemer een Overeenkomst aan te gaan voor de levering van een compleet klantgeleidingssysteem, inclusief de daarmee samenhangende implementatie en dienstverlening.

De aanbestedende dienst wil een geïntegreerde softwareoplossing, die minimaal de volgende functionaliteiten bevat:

- Klantgeleiding (oproepsysteem bij de balie)
- Online afsprakenbeheer
- Betalingsverwerking (Ondersteuning van zowel pin- als contante betalingen, geïntegreerd in het klantgeleidingsproces)
- Management informatie en rapportage.

Het uiteindelijke doel is een efficiënt, gebruiksvriendelijk en toekomstbestendig klantgeleidingssysteem dat bijdraagt aan een klantgerichte en effectieve dienstverlening van de gemeente Den Helder.

Aanvullend op de kernscope wordt inschrijvers gevraagd een optionele prijs op te geven voor de functionaliteit 'personeelsplanning'. Deze functionaliteit is opgenomen in het Prijzenblad (**bijlage 5**). De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om deze optie al dan niet af te nemen. Het niet aanbieden van de optionele functionaliteit heeft geen invloed op de beoordeling van de Inschrijving.

De levering en het onderhoud van hardware vallen uitdrukkelijk buiten de scope van deze opdracht. De Aanbestedende dienst beschikt reeds over een eigen klantenzuil en betaalautomaat. De te leveren softwareoplossing dient compatibel te zijn met de bestaande hardware van de Aanbestedende dienst.

Voor de volledige beschrijving van de functionele en technische eisen waaraan de oplossing moet voldoen, wordt verwezen naar het Programma van Eisen (**bijlage 6**).

1.2.1 Percelen

Deze opdracht is niet opgedeeld in aparte percelen.

De reden hiervoor is dat de Aanbestedende dienst van mening is dat het één opdracht betreft omdat:

- De verschillende onderdelen van de opdracht een economische en/of technische en functionele eenheid vormen
- In verband met het een goed beheer de opdracht niet verdeeld kan worden in percelen
- Een opdeling van de opdracht niet doelmatig is. De werkwijze, kennis en ervaring is voor alle genoemde varianten (vrijwel) gelijk

1.2.2 Opdrachtwaarde

De geschatte waarde van de opdracht gedurende de gehele periode van de Overeenkomst inclusief eventuele optie jaren bedraagt: € 150.000 excl. btw.

1.3 Huidige en gewenste situatie

1.3.1 Huidige situatie

Om de klantstromen in het gemeentehuis soepel te laten verlopen, gebruikt de Aanbestedende dienst hardware en software voor klantgeleiding. Dit omvat het oproepen van klanten bij de balie, online afspraken inplannen, betalingen verrichten en personeel inplannen.

1.3.2 Gewenste situatie

De Aanbestedende dienst wil een systeem dat bijdraagt aan een klantgerichte, efficiënte en effectieve dienstverlening. De gemeente beoogt een overeenkomst te sluiten met één leverancier en wenst een totaaloplossing voor klantgeleiding. Voor de aanbestedende dienst is met name van belang dat het proces vanaf het maken van een afspraak tot en met de betaling voor zowel de klant als de Aanbestedende dienst eenvoudig, duidelijk en compleet is.

1.4 Aanbestedingsprocedure en toepasselijkheid aanbestedingsrichtlijnen

De gemeente Den Helder heeft ervoor gekozen de opdracht aan te besteden door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure. De gemeente Den Helder heeft gekozen voor deze procedure vanwege:

- Aantal potentiële Inschrijvers en
- Complexiteit van de opdracht

De aanbesteding voor deze Overeenkomst vindt plaats volgens de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012.

1.5 Looptijd van de Overeenkomst

De Overeenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar die eenzijdig door de gemeente Den Helder maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden kan worden verlengd. De ingangsdatum is 1 januari 2027.

Als gebruik wordt gemaakt van de optie tot verlenging zal de gemeente Den Helder dit uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst schriftelijk bekend maken. Indien de gemeente Den Helder niet schriftelijk aangeeft gebruik te maken van de optie tot verlenging eindigt de Overeenkomst van rechtswege zonder dat hiervoor opzegging vereist is.

De Overeenkomst is aan het einde van de looptijd van rechtswege geëindigd. Verlengingen na deze datum zijn dan niet meer mogelijk.

1.6 Herzieningsclausule

De gemeente Den Helder kan de Overeenkomst uitsluitend wijzigen zonder nieuwe aanbestedingsprocedure indien en voor zover wordt voldaan aan de voorwaarden zoals opgenomen in artikel 2.163a tot en met 2.163g van de Aanbestedingswet 2012 (implementatie van artikel 72 van Richtlijn 2014/24/EU).

Wijzigingen op grond van deze herzieningsclausule zijn uitsluitend toegestaan indien deze niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst in de zin van artikel 2.163g Aanbestedingswet 2012.

Deze herzieningsclausule kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden toegepast in de volgende limitatief omschreven situaties:

1. **Wijzigingen in wet- en regelgeving**
Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving van kracht wordt die directe gevolgen heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst, kunnen partijen de Overeenkomst aanpassen voor zover noodzakelijk om te voldoen aan deze regelgeving.
2. **Onvoorziene omstandigheden**
Indien zich omstandigheden voordoen die bij het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzien konden worden en die de uitvoering van de Overeenkomst materieel beïnvloeden, kunnen partijen de Overeenkomst aanpassen voor zover strikt noodzakelijk om de continuïteit van de uitvoering te waarborgen.
3. **Organisatorische wijzigingen bij de gemeente Den Helder**
Indien er sprake is van significante organisatorische wijzigingen binnen de gemeente Den Helder die een aantoonbare en directe impact hebben op de aard of omvang van de behoefte binnen de scope van deze Overeenkomst, kan de Overeenkomst hierop worden aangepast, mits deze wijziging binnen de oorspronkelijke opdracht en scope blijft.
4. **Overmachtssituaties**
In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan natuurrampen, pandemieën, oorlog, of andere ernstige crisissituaties die de uitvoering van de Overeenkomst verhinderen of ernstig belemmeren, kunnen partijen de Overeenkomst aanpassen voor zover noodzakelijk om de uitvoering (tijdelijk of structureel) mogelijk te maken.

Alle wijzigingen op grond van deze herzieningsclausule worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen tussen de gemeente Den Helder en de opdrachtnemer. Wijziging moeten gemotiveerd zijn, proportioneel ten opzichte van de oorspronkelijke Overeenkomst en te allen tijde binnen de grenzen van de Aanbestedingswet 2012 en het Europese aanbestedingsrecht te blijven.

De toepassing van de herzieningsclausule moet voldoen aan Europese en nationale aanbestedingsregels om te waarborgen dat de aard van de Overeenkomst op een rechtmatige manier wordt aangepast.

1.7 Communicatie

Namens de Gegadigde/ Inschrijver moet het contact via één contactpersoon of zijn of haar plaatsvervanger verlopen, welke de organisatie mag vertegenwoordigen.

De communicatie tijdens het aanbestedingstraject vindt **alleen** via TenderNed plaats.

De centrale contactpersoon namens de gemeente Den Helder is:

- Z. Smink, team financiën

Het is niet toegestaan andere medewerkers dan de genoemde contactpersoon van of namens de gemeente Den Helder over deze aanbesteding te benaderen op straffe van uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.

De Gegadigde mag de gegevens die door de gemeente Den Helder in deze Offerteaanvraag ter beschikking zijn gesteld, uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

1.7.1 Nederlandse taal

Inschrijvingen zijn gesteld in het Nederlands. Zowel tijdens het aanbestedingstraject als gedurende de uitvoering van de Overeenkomst wordt uitsluitend de Nederlandse taal gebruikt in woord en geschrift.

1.8 Vertrouwelijkheid

De informatie die in uw Inschrijving wordt verstrekt zal door de gemeente Den Helder als strikt vertrouwelijk worden behandeld en niet aan derden worden verstrekt, tenzij het informatie betreft die als gevolg van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt of reeds openbaar is.

De Inschrijver mag de gegevens die de gemeente Den Helder haar in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door de gemeente Den Helder verstrekte informatie.

Geheel of gedeeltelijk overnemen, reproductie of bewerking van (delen van) de inhoud van deze aanbesteding zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Den Helder, is niet toegestaan.

1.9 Planning en termijnen

In onderstaande tabel is de planning opgenomen van deze aanbestedingsprocedure. U dient er rekening mee te houden dat deze planning eenzijdig (tussentijds) gewijzigd kan worden door de Aanbestedende dienst. Hierover wordt u dan tijdig geïnformeerd. De wettelijk verplichte minimumtermijnen zullen te allen tijde gerespecteerd worden.

Planning	Datum
Publicatie Offerteaanvraag TenderNed	15 juni 2026
Indienen vragen 1 ^e Nota van Inlichtingen tot uiterlijk 10:00 uur	6 juli 2026
Versturen 1 ^e Nota van Inlichtingen	20 juli 2026
Indienen vragen 2 ^e Nota van Inlichtingen tot uiterlijk 10:00 uur	27 juli 2026
Versturen 2 ^e Nota van Inlichtingen	3 augustus 2026
Sluiting Inschrijving termijn tot uiterlijk 10.00 uur	24 augustus 2026
Opening Inschrijvingen	24 augustus 2026
Presentatie/demo (naar verwachting)	2/3 september 2026
Verzending mededeling gunningsbeslissing	18 september 2026
Verificatiegesprek	Week 40
'Stand still' (Alcatel) termijn	20 dagen
Definitieve gunning	12 oktober 2026
Ingangsdatum Overeenkomst	1 januari 2027

1.10 Inlichtingen en Nota van Inlichtingen

De gemeente Den Helder heeft de keuze gemaakt om de gehele aanbestedingsprocedure via TenderNed te laten verlopen. Voor meer informatie over aanbesteden via TenderNed wordt verwezen naar www.tenderned.nl.

Indien er naar aanleiding van de aanbestedingsstukken vragen zijn, kunnen deze **alleen** via de vragenmodule in TenderNed uiterlijk tot **6 juli 2026 om 10.00 uur** aan de gemeente Den Helder kenbaar worden gemaakt. Vragen die op een andere wijze dan via TenderNed worden gesteld (schriftelijk, per e-mail, telefonisch etc.), zullen niet in behandeling worden genomen en niet worden beantwoord.

De gemeente Den Helder verzoekt u niet meerdere vragen bij elkaar te zetten maar elke vraag duidelijk en als aparte vraag te vermelden. De vragen worden beantwoord in een 1^e Nota van Inlichtingen die via de vragenmodule in TenderNed aan alle geïnteresseerden zal worden verzonden.

Na de 1^e Nota van Inlichtingen volgt nog een mogelijkheid om verduidelijkingsvragen te stellen aan de hand van de gegeven antwoorden van de 1^e Nota van Inlichtingen. Alleen vragen die betrekking hebben op de in de eerste Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden worden beantwoord. U kunt geen nieuwe vragen stellen, deze worden niet beantwoord. Eerdere vragen die in de 1^e Nota van Inlichtingen reeds zijn beantwoord, zullen niet meer worden beantwoord. De verduidelijkingsvragen kunnen **alleen** via de vragenmodule in TenderNed uiterlijk tot **27 juli 2026 om 10.00 uur** aan de gemeente Den Helder kenbaar worden gemaakt.

De vragen worden beantwoord in een 2^e Nota van Inlichtingen, welke via de vragenmodule in TenderNed aan alle geïnteresseerden zal worden verzonden.

De vragen en de daarop gegeven antwoorden moeten worden beschouwd als integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

1.11 Tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en klachten

De Aanbestedingsstukken zijn met de grootste mogelijke zorg opgesteld. Door een Inschrijving in te dienen verklaren Inschrijvers zich akkoord met de opzet en inhoud van de aanbestedingsprocedure zoals in deze Offerteaanvraag is omschreven. Kan een Inschrijver zich niet met de opzet en inhoud van de aanbestedingsprocedure verenigen of indien de Inschrijver eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden constateert, dan moet deze Inschrijver de gemeente Den Helder hierop attenderen. Dit kan via het stellen van vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen of - indien de laatste Nota van Inlichtingen reeds is gepubliceerd - via de berichtenmodule in TenderNed, in beide situaties vóór het indienen van de Inschrijving. De gemeente Den Helder zal per geval de eventuele gevolgen van de tegenstrijdigheden en/ of onvolkomenheden beoordelen en aangeven hoe zij die gevolgen, indien mogelijk, zal proberen op te heffen.

Gegadigden en Inschrijvers die de gemeente Den Helder hierop niet tijdig attenderen kunnen de gemeente Den Helder op een later moment niet alsnog aanspreken op het feit dat de opzet en/ of inhoud van de aanbestedingsprocedure naar hun mening niet juist is. Eventuele tegenstrijdigheden en/ of onvolkomenheden komen in dat geval ook niet voor rekening en risico van de gemeente Den Helder.

1.11.1 Klachten

Als u klachten heeft over de aanbestedingsprocedure, dan kan u uw klacht indienen door het formulier in te vullen in de volgende link: <https://www.denhelder.nl/klachtbijaanbesteding>. Naast het klachtenformulier kan u hier ook de klachtenprocedure inkoop en aanbestedingen inzien.

1.11.2 Geschil

Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen – daaronder begrepen een geschil dat slechts door één van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd – dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem.

1.12 Voorbehouden en Inschrijvingskosten

Deze Offerteaanvraag wordt kosteloos ter beschikking gesteld. Gegadigden, Inschrijvers en/of de geselecteerde Inschrijver ontvangen van de Aanbestedende dienst geen enkele vergoeding voor kosten, schade of gederfde winst inzake het uitbrengen van een Inschrijving.

De gemeente Den Helder behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen. Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan de gemeente Den Helder – zolang de Opdracht nog niet definitief is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld.

Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen, noch is de gemeente Den Helder op welke wijze dan ook jegens Inschrijvers schadeplichtig.

Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaardt het feit, dat Inschrijver geheel voor eigen rekening en risico meedoet aan deze aanbesteding.

Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen, geen geschikte of aanvaardbare Inschrijvingen zijn ingediend, is de gemeente Den Helder gerechtigd om de procedure te beëindigen zonder de Opdracht te gunnen. De gemeente Den Helder kan in die gevallen ook overschakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen, afhankelijk van de omstandigheden, eventueel met voorafgaande bekendmaking van een aankondiging van Opdracht.

2 Eisen aan de Inschrijving

2.1 Wijze van aanbieden van de Inschrijving

Alleen Inschrijvingen, die volledig volgens onderstaande voorwaarden zijn opgemaakt en ingediend, worden in behandeling genomen. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen, worden terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. Door een Inschrijving in te dienen verklaart u zich akkoord met de opzet en inhoud van de aanbestedingsstukken inclusief bijlagen.

De Inschrijving moet als volgt worden aangeboden:

- Volgens de bepalingen in dit hoofdstuk;
- Voorzien van alle in deze Offerteaanvraag gevraagde onderdelen;
- In overeenstemming met de inhoud van deze Offerteaanvraag en de op TenderNed gepubliceerde bijlagen, aanbestedingsdocumenten en Nota('s) van Inlichtingen.

De Inschrijving dient uiterlijk op **24 augustus 2026 om 10.00 uur** te zijn ingediend en in bezit te zijn van de Aanbestedende dienst.

Inschrijvingen kunnen **alleen** worden ingediend via TenderNed (www.tenderned.nl). Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend, worden niet geaccepteerd en uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Ook te laat ingediende inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd en uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het risico van vertraging, bijvoorbeeld door een internetstoring, berust volledig bij de Inschrijver.

De Inschrijving moet qua samenstelling zijn opgebouwd uit de onderdelen die zijn opgesomd in het stukkenoverzicht (zie hoofdstuk 8). Wij verzoeken u voor interne archiveringsdoeleinden, de bestandsnaam van de stukken die u voor uw Inschrijving indient aan te vullen met uw bedrijfsnaam.

Het is **niet** toegestaan andere informatie, waaronder aanbiedingsbrieven etc., dan hetgeen waarom in deze Offerteaanvraag is gevraagd bij de Inschrijving te voegen.

2.2 Voorwaarden Inschrijving

2.2.1 Ondertekening

Alle onderdelen van de Inschrijving moeten voorzien zijn van rechtsgeldige handtekeningen. De Inschrijving moet worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Dit dient te blijken uit het uittreksel van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel zoals geëist in paragraaf 3.3.1.

2.2.2 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft een minimale geldigheidsduur van drie (3) maanden die ingaat op de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is het aanbod onherroepelijk. Daarnaast kan de Aanbestedende dienst verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan door de Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend. In het geval van een kort geding over deze aanbestedingsprocedure eindigt de termijn van gestanddoening 8 dagen na de dag waarop vonnis is gewezen.

2.2.3 Inschrijving onder voorwaarden

Indien aan een Inschrijving voorwaarden of voorbehouden zijn verbonden is deze Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd en uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.2.4 Onderhandeling

De gemeente Den Helder voert bij gunning geen onderhandelingen. Dit houdt in dat de Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt een Inschrijving uit te brengen.

2.2.5 Voorbehoud tot herstel

De gemeente Den Helder behoudt zich het recht voor om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen. De gemeente Den Helder heeft **geen** verplichting om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen. Inschrijvers kunnen hier dan ook geen rechten aan ontleen.

Indien er een termijn wordt gesteld waarbinnen het eenvoudig te verklaren en te herstellen gebrek moet worden hersteld, dan dient deze binnen de door de gemeente Den Helder gestelde termijn ter beschikking te worden gesteld. Het niet tijdig opleveren van het gevraagde zal tot uitsluiting van de Inschrijver leiden.

De onderstaande zaken worden beschouwd als niet-herstelbare fouten (voor zover van toepassing en niet-uitputtend):

- Het (gedeeltelijk) ontbreken van een prijzenblad of een niet volledig ingevuld prijzenblad zoals omschreven in de toelichting behorende bij het prijzenblad;
- Het (gedeeltelijk) ontbreken van (één van de) toelichting(en) op het gunningscriterium kwaliteit, tenzij anders is bepaald;
- Wanneer een inschrijver heeft nagelaten wijzigingen in het prijzenblad of inschrijfformulier kwaliteit, gecommuniceerd in de inlichtingenronde(n), in haar inschrijving door te voeren waardoor een objectieve vergelijking tussen inschrijvingen niet mogelijk is.

3 Eisen aan de Inschrijver

3.1 Algemeen

Dit hoofdstuk gaat over de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen waar de Inschrijver aan moet voldoen. Deze zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Aan de hand van de onderstaande gegevens wordt de geschiktheid van de Inschrijver vastgesteld. Indien blijkt dat de inschrijver niet voldoet aan de gevraagde criteria, legt de gemeente Den Helder de inschrijving ter zijde en zal deze niet inhoudelijk beoordelen.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

In het UEA zijn juridische, economische, financiële en technische aspecten opgenomen die voor de Aanbestedende dienst van belang zijn. De gemeente Den Helde zal een Inschrijver die zich bevindt in één van de omstandigheden zoals beschreven in de Aanbestedingswet 2012, artikel 2.86 en voor zover door de gemeente Den Helder deze van toepassing zijn verklaard in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument artikel 2.87 (en met inachtneming van artikel 2.86a en 2.87a), uitsluiten van deelname aan de procedure met inachtneming van hetgeen is gesteld in artikel 2.88 en 2.89.

De Inschrijver dient door invulling en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat de betreffende omstandigheden niet op hem van toepassing zijn.

Als een uitsluitingsgrond op u van toepassing is, geeft u dan op het UEA aan waarom dit is, de omvang ervan en welke maatregelen u heeft genomen om herhaling te voorkomen en het vertrouwen te herstellen. Als blijkt dat u voldoende maatregelen heeft genomen om herhaling te voorkomen, dan nemen wij uw Inschrijving verder mee in de beoordelingsprocedure. Als u geen of onvoldoende maatregelen heeft genomen, dan wordt u uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

Bewijsmiddel indienen bij Inschrijving:

U dient als Inschrijver een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in. Dit kan middels een volmacht, maar dan dient u daar de volmacht van bij te voegen in uw Inschrijving. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat bij de Aanbestedingsstukken gepubliceerd op TenderNed.

Combinatie

Bij Inschrijving door een Combinatie geldt deze eis voor alle deelnemers aan de Combinatie. Iedere afzonderlijke deelnemer aan de Combinatie dient het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te ondertekenen.

Onderaannemers

Door in te zetten onderaannemers dient tevens het UEA separaat ingevuld en ondertekend te worden.

3.3 Uitsluitingsgronden

In de UEA zijn de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden opgenomen. Met het ondertekenen van de UEA verklaart de Inschrijver dat deze uitsluitingsgronden op hem niet van toepassing zijn.

Ter toetsing van deze uitsluitingsgronden worden aan de inschrijver die in aanmerking komt voor de gunning verschillende bewijsstukken gevraagd ter verificatie. Op verzoek van de gemeente Den Helder moeten deze bewijsstukken binnen 5 werkdagen aan de gemeente Den Helder worden overlegd na voorlopige gunning of na een verzoek hiertoe.

3.3.1 Uittreksel Handelsregister

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven. Binnen Nederland

vervult een uittreksel van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie. Tevens dient de Inschrijver aan te tonen dat de stukken van de Inschrijving rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe volgens het uittreksel van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel bevoegd persoon. Een inschrijving is dus **alleen** rechtsgeldig wanneer deze volledig is ingediend en door de bevoegd persoon ondertekend. De naam van de bevoegde persoon moet voorkomen op het uittreksel van de Kamer van Koophandel of eventueel andere bijgevoegde uittreksel(s) van de Kamer van Koophandel van een bovenliggende BV, Stichting of Holding. Een apart opgestelde volmacht van de in het uittreksel van de kamer van Koophandel genoemd bevoegde persoon volstaat ook.

Bewijs bij Inschrijving

Elke Inschrijver dient bij de inschrijving als bewijs een uittreksel van de KvK in te dienen, dat niet ouder is dan 6 maanden voor sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving, zo nodig voorzien van een bevoegdelijk ondertekende en adequate volmacht.

In geval van Inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie) wordt de Inschrijving door alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ondertekend. Daarnaast wordt een deelnemer van het samenwerkingsverband gevolmachtigd door alle andere leden ervan om rechtsgeldig te handelen en ondertekenen namens het gehele samenwerkingsverband en wordt door **iedere** deelnemer een uittreksel van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel overlegd.

3.3.2 Verbod Russische betrokkenheid

Op deze aanbestedingsprocedure is de geldende Europese sanctieregelgeving van toepassing. In het bijzonder wordt verwezen naar Artikel 5 duodecies van de EU Verordening nr. 833/2014 inzake beperkende maatregelen naar aanleiding van acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren. De gemeente Den Helder sluit een inschrijver uit indien er sprake is van:

- a) een opdrachtnemer (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie), (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) gevestigd zijn in Rusland;
- b) een opdrachtnemer (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie), rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;
- c) Een onderneming, een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);
- d) Er onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

Door het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat geen van de hierboven benoemde situaties op zijn onderneming van toepassing zijn. In het geval de gemeente Den Helder op enig moment gedurende de uitvoering van de overeenkomst vaststelt dat sprake is van betrokkenheid van een Russische partij, wordt de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst ontbonden. De gemeente Den Helder is in dat geval op geen enkele wijze schadelijkt jegens de inschrijver.

3.4 Geschiktheidseisen

In deze paraaf worden de geschiktheidseisen geschetst die van toepassing zijn waaraan de Inschrijver moet voldoen. Inschrijver dient op de dag van de inschrijving, op de dag van eventuele gunning én tijdens de uitvoering te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

3.4.1 Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Bij deze aanbestedingsprocedure worden de volgende eisen gesteld aan de financiële en economische draagkracht aan de Inschrijver.

3.4.1.1 Verzekering

De Inschrijver dient voor zijn onderneming en personeel verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid voor een bedrag van minimaal € 1.000.000,= per gebeurtenis en minimaal € 2.500.000,= per jaar.

Bewijsmiddel niet bij Inschrijving, alleen voor de voorlopig gegunde inschrijver

De Inschrijver kan bij Inschrijving volstaan met ondertekening van het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument, waarmee hij verklaart dat hij adequaat en Overeenkomstig de voorwaarden van deze Offerteaanvraag verzekerd is. De Inschrijver die in aanmerking komt voor de gunning van de opdracht dient binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het verzoek van de gemeente Den Helder een bewijs hiervan te overleggen in de vorm van een kopie van de verzekeringspolis.

3.4.2 Eisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid

3.4.2.1 Ervaringseisen

De gemeente Den Helder hecht er veel waarde aan dat de Inschrijver over een brede ervaring en sterk ontwikkelde kennis op het gebied van integrale klantgeleiding- en betalingssystemen beschikt. De Inschrijver dient middels een referentie van vergelijkbare aard aan te tonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken. Uit de referentie blijkt dat u beschikt over de volgende kerncompetentie(s):

Kerncompetentie 1: Aantoonbare ervaring met een succesvolle implementatie, beheer en onderhoud van een klantgeleidingssysteem zoals met deze aanbesteding wordt beoogd, met minimaal 35 gebruikers binnen een overheidsorganisatie.

Kerncompetentie 2: Aantoonbare ervaring met een succesvolle implementatie, beheer en onderhoud van een oplossing zoals met deze aanbesteding is beoogd ten behoeve van Betalen, met minimaal 35 gebruikers binnen een overheidsorganisatie.

Onder 'succesvol' wordt verstaan: het systeem is binnen de afgesproken planning en binnen het afgesproken budget live gegaan en het functioneert naar tevredenheid van de Opdrachtgever, hetgeen blijkt uit een positieve tevredenheidsverklaring van de referent.

De gemeente Den Helder stelt daarbij de volgende eisen:

- Per kerncompetentie moet één referentieopdracht worden gegeven die qua aard en omvang gelijkwaardig is, meer specifiek:
 - De omvang/waarde van de opdracht per jaar is minimaal: €18.000
 - De opdracht is gerealiseerd door het leveren van klantgeleiding- en betalingssysteem die voldoen aan de specificaties zoals beschreven in het Programma van Eisen.
- De einddatum van de opdracht van de referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen.
- U mag een referentieopdracht voor meerdere kerncompetenties gebruiken.
- Indien u een opdracht in combinatie heeft uitgevoerd met anderen, geef dan aan welk deel van de opdracht u heeft uitgevoerd.

Bewijsmiddel indienen bij Inschrijving

U dient voor het opgeven van de referentie gebruik te maken van het format van **bijlage 2**. U hoeft deze bij het indienen van uw inschrijving niet te laten ondertekenen. De gemeente Den Helder behoudt zich het recht voor op ieder gewenst tijdstip de referentie te verifiëren.

De Inschrijver die in aanmerking komt voor de gunning van de opdracht dient binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek van de gemeente Den Helder daartoe een door de referent ondertekende tevredenheidsverklaring in te dienen. Dit mag door het format door de referent te laten ondertekenen of door een eigen tevredenheidsverklaring te gebruiken. Wanneer een eigen tevredenheidsverklaring wordt gebruikt mag deze geen tegenstrijdige informatie met de afgegeven referentie bevatten.

3.4.2.2 Certificeringen

3.4.2.2.1 ISO 9001:2015

Inschrijver moet aantonen dat hij beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem op basis van de norm ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen' of gelijkwaardig, dat betrekking heeft op de aard van de dienst. Het certificaat moet zijn afgegeven door een certificerende instelling, die daartoe is geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling. Door het indienen van de UEA verklaart u hierover te beschikken.

Bewijsmiddel niet bij Inschrijving, alleen voor de voorlopig gegunde inschrijver

De Inschrijver kan bij Inschrijving volstaan met ondertekening van het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument. De Inschrijver die in aanmerking komt voor de gunning van de opdracht dient binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het verzoek daartoe van de gemeente Den Helder een bewijs hiervan te overleggen in de vorm van een kopie van het ISO 9001:2015 of gelijkwaardig certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, dat op de sluitingsdatum van deze aanbesteding geldig is.

3.5 Uitvoeringseisen

3.5.1 Duurzaamheid

Als opdrachtgever en inkoper heeft de Aanbestedende dienst een voorbeeldfunctie in het maatschappelijk verkeer. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) betekent dat wij rekening houden met de effecten op mens, milieu en financiën bij inkopen en aanbesteden. Bij elk inkoop- en aanbestedingstraject worden, voor zover mogelijk, duurzaamheidsaspecten meegenomen gerelateerd aan de onderhavige Opdracht. Deze sluiten aan bij de duurzaamheidsambitie van de gemeente Den Helder, onder andere ten aanzien van circulariteit, CO2-reductie, het slimmer omgaan met grondstoffen en klimaatbestendigheid. De aanbestedende dienst heeft er bij deze aanbesteding voor gekozen het element duurzaamheid mee te nemen in de kwalitatieve gunningscriteria.

3.5.2 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht

Een Inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu, sociaal en arbeidsrecht. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver hier rekening mee te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving. De Aanbestedende dienst kan met elk passend middel schendingen van de regelgeving zoals bedoeld in artikel 2.81 van de Aanbestedingswet 2012 aantonen en overgaan tot uitsluiting.

De Aanbestedende dienst meldt niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale zaken.

3.5.3 Wet BIBOB

De Aanbestedende dienst heeft het recht om gedurende de aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de Overeenkomst, conform de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet BIBOB), een integriteitsonderzoek uit te voeren. Deze wet biedt de mogelijkheid om te toetsen of er sprake is van integriteitsrisico en om te onderzoeken of er (vermoedens van) criminele activiteiten zijn die een risico vormen voor de uitvoering van de opdracht.

Informatie over de BIBOB-toets

Indien de Aanbestedende dienst overgaat tot het uitvoeren van een BIBOB-toets, zal de Inschrijver/Opdrachtnemer gevraagd worden aanvullende informatie te verstrekken. Dit kan onder meer betrekking hebben op de Inschrijver zelf, zeggenschaphebbenden, vermogensverschaffers en/of zakelijke samenwerkingsverbanden. De Inschrijver is verplicht om volledige medewerking te verlenen aan deze toets.

Beoordeling en gevolgen

Als uit het BIBOB-onderzoek blijkt dat er sprake is van integriteitsrisico's, kan de Aanbestedende dienst besluiten de inschrijving te weigeren en uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure of de Overeenkomst te ontbinden. De Inschrijver/Opdrachtnemer ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van het besluit, inclusief een toelichting op de afwijzingsredenen.

Verantwoordelijkheid Inschrijver

De Inschrijver/Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en volledig aanleveren van alle gevraagde informatie in het kader van de BIBOB-toets op eerste verzoek. Indien er aanwijzingen zijn dat Inschrijver/Opdrachtnemer geen of onvoldoende medewerking verleent, kan dit leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure of ontbinding van de Overeenkomst. De Inschrijver/Opdrachtnemer ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van het besluit, inclusief een toelichting op de afwijzingsredenen.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich met bovenstaande akkoord. De gemeente Den Helder is niet aansprakelijk voor negatieve financiële gevolgen voor ondernemer of andere zakelijk gerelateerde partijen, ontstaan door weigering of ontbinding.

3.6 Samenwerkingsverband en beroep op derde(n)

3.6.1 Eén keer inschrijven

Iedere onderneming mag maximaal één keer meedoen in de aanbestedingsprocedure, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als onderdeel van een Combinatie (samenwerkingsverband), hetzij als derde (bijvoorbeeld als Onderaannemer) waar een andere Inschrijver een beroep op doet. Wordt hiermee in strijd gehandeld, dan worden de betreffende inschrijvingen waar u onderdeel van uit maakt terzijde gelegd en uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.

Inschrijven binnen één concern

U mag met meerdere ondernemingen binnen één concern inschrijven (zelfstandig, in samenwerkingsverband, of als onderaannemer). U moet dan samen met de andere Inschrijvers binnen het concern aantonen dat u onafhankelijk van de andere Inschrijvers binnen het concern inschrijft.

Als u of een andere Inschrijver binnen het concern dit niet kan aantonen, verklaren wij alle Inschrijvingen binnen het concern ongeldig. Deze Inschrijvingen nemen wij niet verder mee in de beoordelingsprocedure. Het is wel toegestaan om als Onderaannemer voor meerdere Hoofdaannemers te werken.

3.6.2 Samenwerkingsverband (Combinatie)

Het is mogelijk om samen met andere Inschrijvers in te schrijven op deze aanbesteding. Dit wordt ook wel een combinatie genoemd. U dient hiervoor een rechtsvorm aan te nemen waarbij elke deelnemer van deze combinatie (Combinant) volledig en hoofdelijk aansprakelijk is voor alle verplichtingen die voortvloeien uit het deelnemen aan deze aanbesteding. U geeft daarbij aan wie namens de combinatie het aanspreekpunt en vertegenwoordigingsbevoegd is.

In het geval van een Combinatie moet iedere Combinant alle bijlagen (waaronder het UEA) invullen en indienen, zoals gevraagd in deze offerteaanvraag. Tevens dient u **bijlage 3**, Verklaring combinatie, aan uw Inschrijving toe te voegen.

3.6.3 Beroep op derde(n)

Als u niet zelfstandig kunt voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag u een beroep doen op een 'derde'. Onder een 'derde' valt ook een moedermaatschappij. U geeft op het UEA aan voor welk gedeelte van de opdracht u een beroep wenst te doen op een derde en welke partij u hiervoor inzet. Tijdens de opdrachtverlening behoudt u de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor deze opdracht. Bovendien moet u gedurende de looptijd van de Overeenkomst daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de middelen van de derde.

Deze derde moet zelfstandig een UEA invullen en deze dient bij uw Inschrijving ingediend te worden. Gelijktijdig met het indienen van de bewijsmiddelen dient Inschrijver conform artikel 2.94 lid 1 van de Aanbestedingswet 2012 aan te tonen dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijke middelen. Wijziging van de derde tijdens de uitvoering van de Overeenkomst is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Aanbestedende dienst.

3.6.4 Hoofd-onderaannemerschap

Alle Onderaannemers op wie een beroep wordt gedaan moeten bij uw Inschrijving bekend gemaakt worden. U dient **bijlage 4**, Verklaring onderaanneming, aan uw Inschrijving toe te voegen waarin wordt aangetoond dat de Hoofdaannemer daadwerkelijk over de mensen, kennis en middelen van de Onderaannemer kan en zal gaan beschikken bij de uitvoering van de opdracht. Tevens verklaart u hiermee akkoord te gaan met de bepalingen in de verklaring.

Bij Inschrijving moet aangegeven worden welk deel van de Opdracht zal worden uitgevoerd door welke (onder)aannemer. Veranderingen in deze verdeling of Onderaannemers die bij Inschrijving niet bekend waren, zijn enkel toegestaan na schriftelijke instemming van de Aanbestedende dienst.

Wanneer u bij de Inschrijving verklaart voor de uitvoering van de opdracht geen gebruik te maken van onderaanneming is dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet alsnog mogelijk, tenzij de Aanbestedende dienst, na een schriftelijk verzoek van de Opdrachtnemer, hiermee heeft ingestemd. De Aanbestedende dienst kan het verzoek weigeren.

4 Gunningscriteria

4.1 Algemeen

Om de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI) te kunnen bepalen is bij deze aanbestedingsprocedure gekozen om het criterium Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding te hanteren. In dit hoofdstuk is beschreven op welke wijze de EMVI wordt vastgesteld.

In paragraaf 4.2 wordt het gunningscriterium Prijs nader toegelicht, in paragraaf 4.3 het gunningscriterium Kwaliteit.

Alle criteria zijn met een eigen nummer opgenomen voor een eenduidige referentie. Dit nummer moet in deze volgorde worden opgenomen in de Inschrijving. Het is niet toegestaan de beantwoording van meerdere gunningscriteria samen te voegen in één document. Elk onderscheiden (sub)gunningscriterium moet als apart document worden toegevoegd als onderdeel van de inschrijving.

De volgende gunningscriteria en maximaal te verdienen punten worden gehanteerd:

4.2 Gunningscriterium Prijs		Maximum te behalen punten
4.2	Inschrijfsom	30
4.3 Gunningscriterium Kwaliteit		Maximum te behalen punten
4.3.1	Subgunningscriterium Plan van aanpak voor implementatie en dienstverlening	25
4.3.2	Subgunningscriterium Toekomstbestendigheid, systeemintegratie en duurzaamheid	20
4.3.3	Subgunningscriterium Presentatie en demonstratie	25
Maximaal te behalen punten Prijs + Kwaliteit		100

4.2 Gunningscriterium Prijs

Algemene voorwaarden indienen prijzen

U dient in uw Inschrijving een aantal prijzen/tarieven te vermelden. Hiervoor dient u gebruik te maken van het format van **bijlage 5**, prijzenblad.

Inschrijvingen die in de ogen van de Aanbestedende dienst in verhouding tot de uit te voeren opdracht en andere Inschrijvingen abnormaal laag lijken, kan Opdrachtgever – na verificatie – terzijde leggen. Inschrijver zal in een dergelijke situatie om een toelichting gevraagd worden. Indien deze toelichting niet overtuigt, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijving terzijde te leggen.

Toelichting op het prijzenblad:

- U kunt voor uw prijzen/tarieven alleen gebruik maken van het prijzenblad van de Aanbestedende dienst.
- Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in dit format, op straffe van uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.
- Uw prijzen/tarieven zijn realistisch en marktconform. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
- Uw prijzen/tarieven zijn in euro's tot op 2 decimalen achter de komma.
- De door u in uw Inschrijving te stellen prijzen/tarieven dienen in euro's, exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten voor zaken – maar niet limitatief - als uitvoering, nazorg,

overhead, heffingen/belastingen, overleg, rapportages, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, helpdesk/ondersteuning e.d. te zijn, die gemaakt moeten worden om de opdracht volledig te kunnen uitvoeren zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, het Programma van Eisen en gunningscriteria.

- Het niet vermelden van kosten resulteert in het om niet beschikbaar stellen bij het zich voordoende van deze kosten.
- Prijzen/tarieven mogen gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden geïndexeerd.
- Prijzen mogen 1 x per jaar worden geïndexeerd, voor het eerst op 1 januari 2028.
- Voor het indexeren van de prijzen/tarieven wordt het volgende indexcijfer gebruikt: CBS prijsindexcijfer voor groep J62, althans J6202.

Voor het gunningscriterium Prijs kan maximaal 30 punten worden behaald. De Inschrijver met de laagste inschrijfprijs krijgt het maximumaantal te behalen punten. Het aantal punten van elke volgende Inschrijver wordt berekend aan de hand van de onderstaande formule:

$$\text{Score Inschrijver} = (\text{Laagste inschrijfprijs} / \text{inschrijfprijs inschrijver}) \times \text{het maximumaantal punten}$$

4.3 Gunningscriterium Kwaliteit

De beoordelingscommissie beoordeelt elke Inschrijving aan de hand van de hieronder beschreven subgunningscriteria. Per subgunningscriterium kan een bepaald aantal punten worden behaald. De inschrijver met het hoogste totaal aantal punten komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Per subgunningscriterium kent de beoordelingscommissie één van de vijf oordelen uit onderstaande scoretabel toe. Aan elk oordeel is een percentage gekoppeld. Dit percentage wordt vermenigvuldigd met het maximaal te behalen aantal punten voor dat criterium.

Rekenvoorbeeld: Het maximaal te behalen aantal punten voor een criterium is 20. De inschrijver krijgt het oordeel *Goed* (75%). De score bedraagt dan: $75\% \times 20 = 15$ punten.

Scores worden afgerond op 2 decimalen.

De totaalscore op het gunningscriterium Kwaliteit is de som van alle afzonderlijke scores per subgunningscriterium.

De beoordelingscommissie beoordeelt het totaalbeeld van uw toelichting.

Daarbij wordt gekeken naar:

- **Volledigheid:** Zijn alle gevraagde onderdelen uitgewerkt?
- **Concreetheid:** Zijn uw antwoorden specifiek en toepasbaar op deze opdracht?
- **Realisme:** Is de aanpak haalbaar en uitvoerbaar?
- **Aansluiting:** Sluit uw aanpak aan op de situatie van onze organisatie?

Hoe beter uw toelichting aansluit op wat gevraagd wordt, hoe hoger de score. Algemene of standaard antwoorden zonder specifieke onderbouwing leiden tot een lagere beoordeling. De beoordelingsaspecten zijn geen afzonderlijke subcriteria en worden niet apart gewogen; zij vormen samen de basis voor één integraal oordeel.

Oordeel	Omschrijving	Percentage van maximaal te behalen punten
Uitstekend	De toelichting overtreft de verwachtingen en is zeer volledig. Aspecten zijn zeer sterk uitgewerkt en onderscheidend. De onderbouwing is zeer overtuigend. De inhoud sluit naadloos aan op de behoefte en levert aantoonbare, substantiële meerwaarde. De inschrijver toont uitstekend begrip van de context en doelstellingen van de opdracht. De toelichting is zeer concreet, specifiek, volledig onderbouwd, realistisch en proactief.	100%
Goed	De toelichting voldoet aan de eisen en is volledig en consistent. De inhoud sluit goed aan op de behoefte, met een heldere onderbouwing. De aanpak is logisch, samenhangend en goed uitvoerbaar. De inschrijver toont goed begrip van de opdracht en de context. De toelichting is concreet, realistisch, onderbouwd uitgewerkt. Er is geen sprake van aantoonbare meerwaarde voor de aanbestedende dienst.	75%
Voldoende	De toelichting voldoet aan de basisverwachtingen en de gestelde eisen. De uitwerking is correct en bruikbaar, maar overwegend standaard met redelijke samenhang. De inschrijver toont voldoende begrip van de opdracht om deze naar verwachting uit te voeren. De toelichting is voldoende concreet en realistisch, maar niet overal even specifiek of concreet. De uitvoerbaarheid is aannemelijk gemaakt.	50%
Onvoldoende	De toelichting voldoet beperkt aan de gestelde eisen. Verschillende aspecten zijn onvolledig of globaal toegelicht, met beperkte samenhang. De toelichting is beperkt uitgewerkt en niet altijd specifiek, realistisch of meetbaar. De uitwerking schiet tekort op meerdere essentiële onderdelen. Er is sprake van significante onduidelijkheden, onvoldoende onderbouwing en gebrekkig inzicht in de opdracht en de context.	25%
Slecht	De toelichting voldoet niet aan de gestelde eisen. Essentiële onderdelen ontbreken of zijn niet te beoordelen. Er is geen inhoudelijke beantwoording en relevante aspecten komen niet aan bod. De toelichting is niet realistisch, niet concreet en niet toetsbaar.	0%

4.3.1 Subgunningscriterium 1: Plan van aanpak voor implementatie en dienstverlening

De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een soepele overgang van de huidige overeenkomst naar de nieuwe overeenkomst. Voor haar bedrijfsvoering is het essentieel dat dit op een goede wijze verloopt. Dit criterium toetst of de inschrijver de organisatie kan ontzorgen.

Beschrijf in een concreet Plan van Aanpak wat u in het kader van deze opdracht voor de Aanbestedende dienst doet om ons hierbij te ondersteunen. Het plan beschrijft uw visie en aanpak op de implementatie en de daaropvolgende dienstverlening en geeft inzicht in de mate waarin u onze organisatie kunt ontzorgen en een soepele overgang en stabiele dienstverlening kan

garanderen.

Hierbij werkt u de volgende onderdelen expliciet uit:

- **Implementatieaanpak.** Fasering van het project, inclusief een realistische planning van start tot en met livegang.
- **Datamigratie.** Strategie voor een veilige en volledige overzetting van data uit huidige systemen.
- **Gebruikersondersteuning.** Plan voor het trainen van onze medewerkers (zoals baliemedewerkers en management) en het informeren van inwoners over het nieuwe systeem (online afspraken).
- **Service & Support.** Beschrijving van de SLA na implementatie, inclusief reactie- en oplostijden, helpdesk en procedure voor incidenten/wijzigingsverzoeken.
- **Risicobeheersing.** Analyse van de belangrijkste risico's en de concrete beheersmaatregelen die u zal treffen.

Voor dit subgunningscriterium kan maximaal 25 punten worden verkregen. Voor het schrijven van de toelichting op dit criterium mag u maximaal 4 bladzijden, formaat A4, enkelzijdig, gebruiken met lettertype Arial en lettergrootte 10.

4.3.2 Subgunningscriterium 2: Toekomstbestendigheid, systeemintegratie en duurzaamheid

De Aanbestedende dienst wil een compleet en toekomstbestendig systeem dat kan meegroeien met technologische ontwikkelingen en dat naadloos integreert met bestaande systemen. De totaaloplossing van deze opdracht vereist intensieve koppelingen. Ook duurzaamheid speelt een belangrijke rol.

Stel een visiedocument op waarin u de volgende onderdelen uitwerkt:

- **Productontwikkeling (Roadmap):** Een concrete beschrijving van de geplande ontwikkelingen en functionaliteiten voor de komende 3 jaar.
- **Technische opzet en schaalbaarheid:** Hoe is het systeem technisch ingericht? Hoe zorgt u ervoor dat het systeem ook blijft werken als onze organisatie groeit of verandert (bijvoorbeeld bij gemeentelijke herindeling).
- **Koppelingen met andere systemen:** Beschrijf de aanpak voor API-koppelingen en de eenvoud waarmee het systeem kan worden gekoppeld met andere (toekomstige) systemen. Besteed specifiek aandacht aan de door de Aanbestedende dienst genoemde systemen en leverancier-onafhankelijkheid.
- **Beveiliging & Privacy:** Hoe zorgt u ervoor dat het systeem veilig is en voldoet aan de geldende privacywetgeving (zoals de AVG)? Hoe speelt u in op nieuwe dreigingen of wettelijke vereisten?
- **Innovatie:** Hoe worden klantfeedback en technologische trends (zoals AI voor voorspellende analyses) verwerkt in de doorontwikkeling van het product?
- **Duurzaamheid en Maatschappelijke Waarde:** Beschrijf hoe uw organisatie en uw dienstverlening bijdragen aan een duurzamere samenleving op onderstaande aspecten:
 - **Energie:** Hoe beperkt u het energieverbruik van uw infrastructuur (datacenters, cloud)?
 - **Circulariteit:** Hoe gaat u om met de levensduur van hardware?
 - **Toegankelijkheid:** Draagt uw oplossing bij aan digitale inclusie, is deze toegankelijk voor mensen met een beperking (conform WCAG)?
 - **Duurzame bedrijfsvoering:** Wat zijn de duurzaamheidsdoelstellingen van uw eigen organisatie en hoe vertaalt u die naar de dienstverlening aan ons?

Voor dit subgunningscriterium kan maximaal 20 punten worden verkregen. Voor het schrijven van de toelichting op dit criterium mag u maximaal 4 bladzijden, formaat A4, enkelzijdig, gebruiken met lettertype Arial en lettergrootte 10.

4.3.3 Subgunningscriterium 3: Presentatie en demonstratie

Elke Inschrijver die voldoet aan de gestelde eisen wordt uitgenodigd voor het geven van een presentatie en demonstratie ten behoeve van de Aanbestedende dienst. Voor de presentatie kan maximaal 25 punten worden verkregen. De presentatie is een verplicht onderdeel van de beoordelingsprocedure.

De presentatie zal onder voorbehoud plaats vinden op **2 of 3 september 2026**. Elke Inschrijver krijgt via TenderNed een uitnodiging op welk tijdstip de Inschrijver wordt verwacht. Daarin zal ook meer informatie staan over de locatie van de presentatie en op welke manier de Inschrijver moet aangeven wie de presentatie gaat geven. Bij het geven van de presentatie mogen maximaal 2 functionarissen van de Inschrijver aanwezig zijn.

Elke Inschrijver krijgt dezelfde tijd voor de presentatie. De presentatie duurt maximaal 60 minuten. De agenda van de presentatie incl. tijdsduur is als volgt:

Welkom en voorstelronde: 05 minuten
Presentatie: 40 minuten
Afsluiting: 15 minuten

Tijdens de presentatie mogen door Inschrijver geen nieuwe punten naar voren worden gebracht, anders dan in de offerte van Inschrijver reeds zijn benoemd en/of waar in de onderstaande toelichting waar de presentatie over moet gaan. De beoordelingscommissie kan naar aanleiding van de presentatie vragen stellen ter verduidelijking.

De presentatie moet betrekking hebben op de werkelijke werking en gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden oplossing aan de hand van realistische scenario's.

Tijdens de presentatie demonstreert u beide scenario's:

Scenario A: De inwonersreis. Demonstreer het volledige proces vanuit het perspectief van een inwoner die online een afspraak maakt voor een reisdocument, een bevestiging ontvangt, eventueel de afspraak wijzigt, bij aankomst op locatie wordt opgevangen door het klantgeleidingssysteem, naar de juiste balie wordt verwezen en de betaling uitvoert.

Scenario B: De managementcyclus. Demonstreer hoe een teammanager op basis van de managementinformatie de wachttijden van de afgelopen maand analyseert en een piekbelasting kan identificeren.

Beoordelingskader

De presentatie zal worden beoordeeld op de volgende punten:

- **Gebruiksgemak:** De intuïtiviteit en eenvoud van het systeem voor zowel de inwoner als de medewerker.
- **Functionaliteit:** De mate waarin de gedemonstreerde functionaliteiten (online afspraken, betalen, rapporteren) daadwerkelijk voldoen aan de gestelde eisen.
- **Workflow & Logica:** De logische samenhang en efficiëntie van de processtappen in het systeem zoals gedemonstreerd in beide scenario's.
- **Prestaties:** De snelheid en stabiliteit van het systeem tijdens de demo.
- **Kwaliteit managementinformatie:** De helderheid, relevantie en detaillering van de getoonde rapportage en dashboards.

Deze aspecten worden niet afzonderlijk gewogen, maar vormen samen de basis voor één integraal oordeel aan de hand van de scoretabel uit paragraaf 4.3.

5 Beoordeling Inschrijvingen

5.1 Algemeen

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar. Van de opening van de Inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgesteld dat via TenderNed aan de Inschrijvers wordt verstrekt.

Na de sluitingsdatum van de Inschrijvingstermijn vindt het beoordelingsproces in een aantal stappen plaats.

Beoordelingscommissie

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen heeft de Aanbestedende dienst een beoordelingscommissie samengesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit een ter zake kundig team van minimaal 5 personen van of namens de Aanbestedende dienst. Ieder lid van de beoordelingscommissie heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk criterium eerst door ieder lid van de beoordelingscommissie afzonderlijk beoordeeld. In een gezamenlijk overleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt criterium toegekend. De beoordelingscommissie wordt begeleid door een adviseur inkoop.

Om tot een onafhankelijk oordeel te komen van prijs en kwaliteit, zal de kwaliteitsbeoordeling plaatsvinden geheel los van de prijs. De beoordeling op prijs (Inschrijvingssom) zal pas na de kwaliteitsbeoordeling worden gedaan.

5.2 Fasen beoordelingsprocedure

Stap 1: Controle volledigheid en conformiteit

Na het openen van de Inschrijvingen en vóór de inhoudelijke beoordeling, vindt eerst controle plaats of de Inschrijving volledig is en of deze is ingediend conform de voorgeschreven wijze en proces- en procedurevoorschriften. Indien de Inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt de Aanbestedende dienst of de Inschrijving mag worden aangevuld. Indien dit niet mogelijk is, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname.

Stap 2: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aan de hand van de door de Inschrijver ingediende informatie en ondertekend UEA wordt getoetst of op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of de Inschrijver onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen voldoet. Indien een Inschrijver niet voldoet aan één of meer Geschiktheidseisen, wordt zijn Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname.

Stap 3: Beoordeling van de gunningscriteria

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). De kwaliteitsbeoordeling vindt plaats geheel los van de prijs. De beoordeling op prijs (Inschrijvingssom) gebeurt pas na de kwaliteitsbeoordeling. De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijvingen per gunningscriterium op een onafhankelijke manier. De individuele beoordeling van alle beoordelaars worden besproken totdat consensus wordt bereikt over de scores per gunningscriterium.

Per subgunningscriterium staat beschreven (indien van toepassing) in hoeveel tekst uw antwoord maximaal weergegeven dient te worden. De beoordeling per subgunningscriterium vindt uitsluitend plaats tot en met het maximumaantal opgedragen pagina's. Indien een antwoord het maximumaantal vereiste pagina's overschrijdt, wordt het deel dat de overschrijding vormt niet meegenomen in de beoordeling.

Stap 4: Totaalbeoordeling

Na de kwaliteitsbeoordeling wordt de prijzenbijlage beoordeeld. De EMVI wordt bepaald door het optellen van het aantal punten voor gunningscriterium Prijs en Kwaliteit. De Inschrijving met het hoogste aantal punten is de Economisch Meest Voordelige Inschrijving en komt voor de gunning in aanmerking.

Gelijke score:

Het kan voorkomen dat meerdere Inschrijvingen met een gelijke totaalscore eindigen, waardoor meerdere Inschrijvers in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht. Indien partijen gelijk

eindigen geeft het aantal toegekende punten op subgunningscriterium '4.3.1 Plan van aanpak' de doorslag. Is dit ook gelijk, dan geeft het aantal toegekende punten op subgunningscriterium 4.3.3 'Presentatie' de doorslag. Als dit ook gelijk is, dan zal door middel van loting worden vastgesteld aan welke partij de Opdracht wordt gegund. Inschrijvers kunnen hier niet bij aanwezig zijn.

Stap 5: Verificatiegesprek

Na het versturen van de voorlopige gunningsbeslissing kan de Aanbestedende dienst de Inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, uitnodigen voor een verificatiegesprek inzake de door haar ingediende inschrijving. Tijdens het gesprek wordt gesproken over de inschrijving en onderlinge verwachtingen en wordt geverifieerd of de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen. Indien tijdens dit gesprek blijkt dat de inschrijving onregelmatigheden bevat, kan de Aanbestedende dienst besluiten alsnog deze inschrijving terzijde te leggen en uit te sluiten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

5.3 Bewijsmiddelen

Na het verzenden van de mededeling van de gunningsbeslissing wordt de Inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht verzocht om binnen vijf (5) werkdagen na dit verzoek de bewijsmiddelen die worden gevraagd te overleggen. Indien blijkt dat aan een of meerdere eisen niet wordt voldaan of niet tijdig wordt aangetoond dat aan alle eisen wordt voldaan wordt de Inschrijving alsnog terzijde gelegd en uitgesloten van deelname aan de aanbesteding. De Aanbestedende dienst vervolgt de aanbestedingsprocedure met de daaropvolgende beste Inschrijver.

6 Gunning

6.1 Gunningsbeslissing

De Inschrijver die in aanmerking komt voor de gunning van de opdracht en de afgewezen Inschrijvers krijgen gelijktijdig de mededeling van de gunningsbeslissing toegestuurd. Aan de afgewezen Inschrijver(s) worden de relevante redenen van die beslissing bekend gemaakt. De afgewezen Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om, wanneer ze het niet eens zijn met de motivering voor die reden, binnen 20 kalenderdagen na verzending van de voorgenomen gunningbeslissing een kort geding aanhangig maken bij de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Holland te Haarlem. Indien niet binnen deze termijn van 20 kalenderdagen een kort geding dagvaarding correct is betekend, gaat de Aanbestedende dienst over tot definitieve gunning van de opdracht.

Om te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding de Aanbestedende dienst niet tijdig bereikt en er wordt overgegaan tot definitieve gunning, dient de Inschrijver voor het verstrijken van de in de vorige alinea genoemde termijn van 20 kalenderdagen een digitaal afschrift van de betekende dagvaarding via de berichtenmodule van TenderNed en aan inkoop@denhelder.nl te versturen.

Indien de afgewezen Inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de voorgenomen gunningbeslissing door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een kort geding of een andere juridische procedure aanhangig maken. Indien Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver in kennis heeft gesteld van het feit dat een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende Inschrijver in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningvoornemen naar aanleiding van deze kort geding procedure.

Indien er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan wacht Aanbestedende dienst de uitkomst van dat kort geding af alvorens over te gaan tot definitieve gunning.

De gunning is pas definitief als er een definitieve gunningsbeslissing is verzonden en de overeenkomst is getekend.

Indien de Aanbestedende dienst na een, al dan niet uitvoerbaar bij voorraad verklaarde, uitspraak (in eerste aanleg) in kort geding, overgaat tot gunning en deze uitspraak in hogere instantie(s) of in een bodemprocedure wordt vernietigd of zijn betekenis verliest, dan leidt dat – ongeacht de vervolgens door de Aanbestedende dienst te nemen besluiten of te ondernemen stappen naar aanleiding van de dan geldende situatie – niet tot enige aansprakelijkheid van de Aanbestedende dienst.

6.1.1 Bodemprocedure

In aanvulling op hoofdstuk 4.3, Afdeling 4.3.1, Artikel 4.15, dient een afgewezen Inschrijver binnen een termijn van 6 maanden een bodemprocedure te zijn gestart tegen de Aanbestedende dienst indien hij zich door een gunningsbeslissing benadeeld voelt. Deze termijn gaat lopen op de dag na de datum van de verzending van de voorgenomen gunningsbeslissing.

7 Overeenkomst

7.1 Algemene inkoopvoorwaarden

Op de te sluiten Overeenkomst zijn uitsluitend de GIBIT 2025 van toepassing. Opdrachtnemersvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden door de Aanbestedende dienst uitdrukkelijk van de hand gewezen. Deze inkoopvoorwaarden zijn toegevoegd als **bijlage 7** bij de aanbestedingsdocumenten.

7.2 Overeenkomst

De Overeenkomst bestaat uit de volgende documenten:

- Overeenkomst exclusief bijlage(n);
- Verwerkersovereenkomst;
- Nota('s) van Inlichtingen;
- De GIBIT 2025;
- SLA;
- Inschrijving van Opdrachtnemer;

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze documenten geldt de rangorde zoals hierboven genoemd.

7.3 Ontbinding

Aanvullend op het bepaalde in artikel 27 van de GIBIT 2025 heeft de Aanbestedende dienst het recht de Overeenkomst en/of Deelopdrachten met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer te ontbinden indien:

- 1
 - a) Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de opdracht niet (langer) aan de Inschrijver gestelde eisen voldoet;
 - b) Een gerechtelijke procedure aanhangig is gemaakt tegen Aanbestedende dienst dan wel een gerechtelijk vonnis is gewezen in verband met de Meervoudig openbare aanbestedingsprocedure die vooraf is gegaan aan de totstandkoming van deze Overeenkomst.
 - c) Bij gerechtelijk vonnis de Overeenkomst gedeeltelijk nietig of vernietigbaar is verklaard (bezien in het licht van artikel 6:265 lid 1 BW; in het licht van alle omstandigheden van het geval is ontbinding gerechtvaardigd bij een tekortkoming van voldoende gewicht).
 - d) Bij gerechtelijk vonnis de Overeenkomst is vernietigd.

2. Ontbinding van de Overeenkomst, als bedoeld bij punt 1 onder a, kan nooit tot schadeplichtigheid van de Aanbestedende dienst jegens de Opdrachtnemer leiden.

3. Ontbinding van de Overeenkomst, als bedoeld bij punt 1 onder b, c en d dan wel gehele of gedeeltelijke nietigheid of vernietiging van de Overeenkomst kan over en weer nooit tot schadeplichtigheid leiden voor Partijen.

7.4 Verwerkersovereenkomst

In het kader van de Opdracht is sprake van het verwerken van persoonsgegevens van Opdrachtgever. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing.

Op basis van de AVG is het verplicht een Verwerkersovereenkomst af te sluiten met alle Opdrachtnemers die namens opdrachtgever persoonsgegevens verwerken. De

Verwerkersovereenkomst bevat een eenduidig pakket aan afspraken over het verwerken van persoonsgegevens tussen de Aanbestedende dienst als Opdrachtgever en hun Opdrachtnemer.

De concept Verwerkersovereenkomst is opgenomen als **bijlage 9**. Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Verwerkersovereenkomst.

Deze Verwerkersovereenkomst dient separaat overeengekomen en ondertekend te worden door Opdrachtnemer na definitieve gunning van de opdracht.

8 Overzicht in te dienen documenten bij Inschrijving

Inschrijvers moeten alle **vetgedrukte en geel gemarkeerde** onderstaande documenten aan de Aanbestedende dienst **verstrekken als onderdeel van de Inschrijving**:

1. Akkoordverklaringen (bijlage 1)

De onderstaande documenten zijn als separate aanbestedingsstukken toegevoegd. Door het ondertekenen van bijlage 1 gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de onderstaande stukken onder a t/m d.

- a. *Het Programma van Eisen (bijlage 6)*
- b. *de GIBIT 2025 (Bijlage 7);*
- c. *de concept Overeenkomst (bijlage 8);*
- d. *de concept Verwerkersovereenkomst (bijlage 9)*

2. Referentie (bijlage 2)

3. Verklaring combinatie (bijlage 3)

4. Verklaring onderaanneming (bijlage 4)

5. Prijzenblad (bijlage 5)

6. Beantwoording van de Kwalitatieve Gunningscriteria

7. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

8. Uittreksel van Inschrijving Kamer van Koophandel

Alleen Inschrijvingen die volledig en op de juiste wijze zijn ingediend worden in behandeling genomen. Indien de Inschrijving niet volledig en op de juiste wijze is ingediend, kan de Aanbestedende dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen (zie ook de toelichtingen hierop in deze offerteaanvraag).