

Inschrijfleidraad

Enterprise Service Management platform

Opdrachtgever: Gemeente Dijk en waard

Datum: 24 augustus 2026

1 Inhoud

DEFINITIES	4
1. Inleiding	6
1.1. Algemeen	6
1.2. Uitnodiging	6
1.3. Doel van het aanbestedingsdocument	6
2. Informatie over de opdracht	6
2.1. Aanbestedende dienst	6
2.2. Beschrijving	6
2.3. Motivering van gemaakte keuzes	8
2.4. Contractvorm	8
2.5. Duurzaamheidstrategie	8
3 Procedure inschrijving	9
3.1. Beschrijving aanbestedingsproces op hoofdlijnen	9
3.1 Planning van de aanbesteding	9
3.2. Communicatie	10
3.3. Inlichtingen	10
3.4. Indienen inschrijvingsdocumenten	11
3.5. Eisen aan de inschrijving	11
3.6. Uitsluitingsgronden	13
3.7. Geschiktheidseisen	15
3.8. Onderaanneming	16
3.9. Toepasselijk recht	16
3.10. Verplichtingen van inschrijvers inzake arbeid	16
3.11. Overige voorwaarden	16
3.12. Klachtenregeling	17
3.13. Inkoopvoorwaarden	17
4. Inschrijving	18
4.1. Combinaties van inschrijvers	18
5. Gunningscriteria	19
5.1 Beoordelingsteam	19
5.2 Subgunningscriteria	20
6. Gunning en beroep	26
7. Bijlagen	27

7.1.	Bijlage A Programma van Eisen.....	27
7.2.	Bijlage B Prijzenblad.....	27
7.3.	Bijlage C Referentieverklaring	27
7.4.	Bijlage D Conceptovereenkomst	27
7.5.	Bijlage E Controlelijst in te leveren stukken	27
7.6.	Bijlage F Verklaring omtrent Russische betrokkenheid	27
7.7.	Bijlage G GIBIT 2023	27
7.8.	Bijlage H Concept verwerkersovereenkomst.....	27
7.9.	Bijlage J Concept wachtkamerovereenkomst.....	27
7.10.	Bijlage K Use cases demonstratie	27

DEFINITIES

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure.

Aanbestedende dienst / Gemeente/ opdrachtgever

Gemeente Dijk en Waard gevestigd te Parelhof 1 in Heerhugowaard.

Aanbesteding

Aanbesteden is een specifieke inkoopmethode om te komen tot opdrachtverlening met één of meerdere geschikte opdrachtnemers.

Aanbestedingswet

De gewijzigde Aanbestedingswet 2012 die geldt vanaf 1 juli 2016. Met deze nationale wet geeft Nederland invulling aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden. De Aanbestedingswet 2012 bevat zowel regels voor aanbestedingen boven de Europese drempelbedragen, als daaronder.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de aanbestedende dienst zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

Aankondiging

De formele aankondiging van de opdracht in het supplement op het publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op TenderNed (www.tenderned.nl).

Geschiktheidseisen

Eisen die zien op de capaciteit van de opdrachtnemer om de opdracht te kunnen uitvoeren.

Gunningscriteria

Criteria op basis waarvan de inschrijving van een inschrijver wordt beoordeeld. De inschrijver met de inschrijving die als de beste wordt beoordeeld, krijgt de opdracht gegund.

Gunningsbeslissing

De keuze van de gemeente voor de Inschrijver met wie de gemeente voornemens is de overeenkomst te sluiten, waaronder ook wordt verstaan de keuzen om geen overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Een ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

De offerte van de inschrijver, die gebaseerd is op de eisen en wensen van de aanbestedende dienst zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

Overeenkomst

De schriftelijke afspraken tussen de aanbestedende dienst (opdrachtgever) en beoogd opdrachtnemer (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, de inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Werkdagen

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag. Waar voor het overige gesproken wordt over een dag, wordt bedoeld een kalenderdag.

Verder zijn de definities zoals opgenomen in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Als aanbestedingsprocedure wordt de Europese openbare aanbestedingsprocedure gevolgd conform de Aanbestedingswet 2012.

1.2. Uitnodiging

Gemeente Dijk en Waard heeft besloten een Europese openbare aanbesteding te organiseren waarbij bedrijven worden uitgenodigd een inschrijving te doen voor Enterprise Service Management (ESM) platform voor de gemeente Dijk en Waard. De Europese openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

1.3. Doel van het aanbestedingsdocument

Het doel van dit aanbestedingsdocument is drieledig, te weten:

1. De genodigde informatie te verstrekken over de opdracht en de aanbestedingsprocedure;
2. Duidelijk te maken op welke wijze de genodigde zich kunnen inschrijven en wanneer welke gegevens dienen te worden overgelegd;
3. Inzicht te bieden in de wijze waarop de aanbesteding plaatsvindt, de wijze waarop de inschrijvingen beoordeeld worden en hoe de verdere procedure loopt.

2. Informatie over de opdracht

2.1. Aanbestedende dienst

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dijk en Waard

Bezoekadres: Parelhof 1, 1703 EZ, Heerhugowaard
Postadres: Postbus 390, 1700 AJ, Heerhugowaard
Telefoon: 072-5755555

Nadere informatie over de gemeente Dijk en Waard kunt u terugvinden op de website, <https://www.dijkenwaard.nl/>.

2.2. Beschrijving

Aanleiding

Gemeente Dijk en Waard gebruikt momenteel TOPdesk als centraal platform voor IT Service Management (ITSM) en Enterprise Service Management (ESM). Het huidige contract loopt af op 1 april 2027. Om de continuïteit van de interne dienstverlening te waarborgen, wordt een Europese aanbesteding uitgevoerd voor de selectie en implementatie van een toekomstbestendige ESM applicatie.

De nieuwe oplossing moet niet alleen de huidige ITSM-functionaliteit ondersteunen, maar tevens een organisatiebreed platform bieden voor de ondersteuning van IT, Facilitair, in- door- en uitstroom en, Informatievoorziening en andere interne dienstverlenende processen.

Daarbij wordt nadrukkelijk ingezet op procesautomatisering, selfservice, asset- en configuratiemanagement (CMDB), workflowondersteuning en integratie met bestaande gemeentelijke systemen.

2 Doelstelling

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van een SaaS Enterprise Service Management platform waarmee de gemeente:

- de continuïteit van de interne dienstverlening borgt;
- ITIL4-gebaseerde ITSM-processen ondersteunt, waaronder Incident-, Problem-, Change-, Asset-, Configuratie- en Service Request Management;
- Enterprise Service Management-processen ondersteunt voor onder andere Facilitair, HR, leveranciersmanagement en buitendienstprocessen;
- een centrale CMDB en assetmanagementfunctie realiseert;
- (eind)gebruikers een modern selfserviceportaal en mobiele ondersteuning biedt;
- integraties faciliteert met onder andere Microsoft 365, Entra ID, HelloID, en Youforce en andere relevante bronsystemen;
- voldoet aan actuele eisen op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, BIO, toegankelijkheid en archivering;
- de organisatie in staat stelt processen flexibel in te richten en verder te ontwikkelen zonder afhankelijkheid van maatwerk.

De werkzaamheden bestaan in hoofdzaak uit:

- Het leveren, implementeren, configureren en in gebruik nemen van een SaaS Enterprise Service Management platform.
- Het ondersteunen van IT Service Management processen conform ITIL4, waaronder Incident Management, Problem Management, Change Management, Service Level Management en Service Request Management.
- Het leveren van functionaliteit voor Enterprise Service Management ten behoeve van IT, Facilitaire Zaken en overige interne dienstverlenende processen.
- Het ondersteunen en automatiseren van HR-dienstverleningsprocessen, waaronder instroom-, doorstroom- en uitstroomprocessen van medewerkers, inclusief taakgestuurde workflows, autorisatiebeheer en integraties met HR- en IAM-systemen.
- Het leveren van een geïntegreerde CMDB-, assetmanagement- en configuratiemanagementoplossing.
- Het leveren van een selfserviceportaal, kennisbank, workflowautomatisering en rapportagefunctionaliteit.
- Het realiseren van koppelingen met gemeentelijke en externe systemen.
- Het migreren van gegevens uit de huidige TOPdesk-omgeving.
- Het verzorgen van opleidingen, handleidingen, kennisoverdracht en ondersteuning voor functioneel beheerders, key-users en eindgebruikers.
- Het borgen van informatiebeveiliging, privacy, toegankelijkheid, continuïteit en compliance conform het Programma van Eisen.

Voor een nauwkeurige omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en eisen wordt verwezen naar het Programma van Eisen (Bijlage A).

2.3. Motivering van gemaakte keuzes

Percelen

De opdracht wordt in één perceel in de markt gezet vooral om de organisatorische gevolgen te verlagen. Voor opdrachtgever betekent één perceel een afname van transactiekosten, een beter prijseffect en een betere beheersbaarheid. Voor de ondernemer betekent dit lagere inschrijvingskosten en een toename van de efficiëntie bij de uitvoering.

Samenvoegen van opdrachten

Er is geen sprake van het samenvoegen van opdrachten.

Omzeteis

Er wordt geen omzeteis gesteld.

Gunningscriterium

Gunning van de opdracht geschiedt op grond van de beste prijs-kwaliteitverhouding en wordt bepaald door het prijscriterium en nadere criteria (gunningscriteria).

2.4. Contractvorm

Deze aanbesteding heeft als doel één opdrachtnemer te contracteren voor de uitvoering van de overeenkomst. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2027, of zoveel eerder als mogelijk. De duur van de overeenkomst is vier (4) jaar met een optie tot verlenging van zestien (16) keer één (1) jaar ofwel twaalf (12) maanden.

2.5. Duurzaamheidstrategie

Maatschappelijk verantwoord inkopen of Duurzaamheid (voor de landelijke normen zie <https://www.pianoo.nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/productgroepen>) heeft meerwaarde voor de economie, voor de leefomgeving en voor de mensen. De gemeente Dijk en Waard wil duurzaamheid een stap verder brengen en integraal onderdeel laten zijn van het denken en doen van de gemeente. Duurzaamheid is dan niet langer iets bijzonders, of iets wat er bijkomt en wat apart georganiseerd moet worden, maar iets dat vanzelfsprekend is in de afwegingen die iedereen dagelijks maakt.

Duurzaamheid wordt daarbij benaderd vanuit de 3P gedachte: "People, Planet en Purpose". Dit betekent dat oplossingen pas echt duurzaam zijn, als de drie invalshoeken met elkaar in balans zijn: mensen, milieu en economie. Deze balans tussen People, Planet en Purpose is essentieel voor de doorontwikkeling van de gemeente Dijk en Waard. Middels maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt aan de duurzaamheidstrategie gewerkt. Middels maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt aan de duurzaamheidstrategie gewerkt.

In het bijzonder focussen we met betrekking tot duurzaamheid op de CO2 uitstoot van project realisatie en gebruiksfase alsook materialen, de milieuvriendelijkheid en herbruikbaarheid van de ingezette materialen, en verder de algemene impact op maatschappij en milieu tijdens realisatie-, gebruiks- alsook afbreekfase. Inschrijver kan hier rekening mee houden in de offerte maar is geen gunningscriterium.

3 Procedure inschrijving

3.1. Beschrijving aanbestedingsproces op hoofdlijnen

De inschrijver dient de inschrijving te doen overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 en met inachtneming van de bepalingen en gegevens zoals deze zijn omschreven in onderhavig aanbestedingsdocument en de Nota('s) van inlichtingen.

3.1 Planning van de aanbesteding

De planning voor onderhavige aanbesteding is als volgt:

Omschrijving	Data
Publicatie aanbesteding incl. documenten	24 augustus 2026
Uiterste datum indienen vragen	14 september 2026 (tot 11:00 uur)
Publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen uiterlijk	24 september 2026
Uiterste datum stellen van vragen o.a. n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	5 oktober 2026 (tot 11:00 uur)
Publicatie 2 ^e Nota van Inlichtingen uiterlijk	12 oktober 2026
Indienen inschrijving	26 oktober 2026 (11:00)
Openen kluis	26 oktober 2026 (11:05)
Beoordeling inschrijvingen	26 oktober – 13 november 2026
Demonstraties	3, 5 en 10 november 2026
Mededeling gunningsbeslissing	17 november
Definitieve gunning	8 december
Ingangsdatum overeenkomst	z.s.m. na definitieve gunning

Het tijdstip van het indienen van de inschrijvingen is een fatale termijn. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bovenstaande planning aan te passen; wanneer dit zich voordoet zal hierover worden gecommuniceerd via TenderNed. De opening van de inschrijvingen kan niet worden bijgewoond door de inschrijvers.

3.2. Communicatie

In deze aanbestedingsprocedure worden alle aanbestedingsdocumenten middels TenderNed digitaal ter beschikking gesteld.

Alle communicatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats. Het is gedurende de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan op andere dan de omschreven wijze contact op te nemen, dit op straffe van uitsluiting.

3.3. Inlichtingen

Nadere inlichtingen over dit inschrijvingsdocument, de contractdocumenten en de overige aanbestedingsdocumenten kunnen uitsluitend digitaal worden aangevraagd. Vragen dienen duidelijk geformuleerd te zijn, voorzien van een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft.

Naar aanleiding van de gestelde vragen wordt een Nota van Inlichtingen opgesteld.

In de procedure zijn twee inlichtingenrondes voorzien, zoals aangegeven in de planning, vermeld in paragraaf 3.2.

Indien er nadien nog relevante vragen worden gesteld kan de aanbestedende dienst een keuze maken voor een extra Nota van Inlichtingen. Bij deze situatie zal de inkoopadviseur uiterlijk 10 dagen voor de sluitingstermijn van de Inschrijvingen zorgdragen voor één of meerdere additionele Nota's van Inlichtingen. Vooralsnog wordt er rekening gehouden met het feit dat 2 nota's van inlichtingen toereikend zijn.

Dit aanbestedingsdocument is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. De gemeente Dijk en Waard verzoekt u eventuele fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden aan ons te melden. De gemeente Dijk en Waard zal dan van geval tot geval beoordelen wat de gevolgen zijn van de onvolledige of onjuiste informatie en of en zo ja, op welke wijze de gemeente Dijk en Waard die gevolgen zullen proberen op te heffen. Als na inschrijving, tijdens of na de gunning blijkt dat er wel degelijk tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden aanwezig waren en deze zijn niet door de inschrijver(s) schriftelijk opgemerkt, dan zijn deze voor rekening en risico van de inschrijver.

Let op! Er wordt een proactieve houding verwacht van geïnteresseerde partijen.

De offerte van de inschrijver, onder voorbehoud van goedkeuring, aan wie een opdracht wordt gegund zal deel uitmaken van de te sluiten overeenkomst. De tekst van deze overeenkomst is opgenomen in bijlage D bij deze offerteaanvraag. De tekst van deze overeenkomst ligt in beginsel vast. Indien u tekstwijzigingen wilt voorstellen, dan kunt u die uitsluitend vóór de uiterste indieningsdatum van offertes voorstellen via de mogelijkheid tot het stellen van vragen. In de Nota van Inlichtingen zal de aanbestedende dienst ingaan op de voorgestelde tekstvoorstellen.

3.4. Indienen inschrijvingsdocumenten

De Inschrijving dient uiterlijk **26 oktober 2026 om 11.00 uur** (sluitingstermijn) in de digitale kluis op TenderNed aanwezig te zijn.

Let op: De digitale kluis sluit op het uiterste tijdstip voor het indienen van inschrijvingen. Het is nadien niet meer mogelijk stukken aan te leveren en/of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw stukken tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw inschrijving, zodat rondom onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van TenderNed u nog kan ondersteunen om alle informatie juist aan te leveren. De uiterste termijn voor indiening geldt derhalve ook in geval van storingen bij TenderNed, in welk geval de inschrijving per e-mail via inkoop@dijkenwaard.nl kan worden gedaan. De inschrijver blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de inschrijving.

Openen kluis

De betrokken inkoopadviseur opent samen met een collega inkoopadviseur de kluis op TenderNed. Dit vindt aansluitend plaats op het tijdstip van de sluitingstermijn van de Inschrijvingen zoals is vermeld.

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, via TenderNed verzonden aan de Inschrijvers.

3.5. Eisen aan de inschrijving

Algemene inschrijvingsvereisten

Voor de in te dienen documenten gelden de volgende voorwaarden:

- De bij de inschrijving te verstrekken documenten dienen te zijn opgesteld in de Nederlandse taal;
- Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure, tenzij het ontbreken van informatie door de aanbesteder als een kennelijke omissie wordt aangemerkt en het bieden van de mogelijkheid tot herstel niet leidt tot strijdig handelen met het gelijkheidsbeginsel;
- Alle bij de inschrijving te verstrekken documenten dienen te zijn ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijver.

De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient te blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel. In dit uittreksel dient duidelijk zowel de naam en functie van de bevoegde persoon te blijken. Indien uw bedrijf in het buitenland is gevestigd, kunt u hiervoor een vergelijkbaar document uit het land van herkomst gebruiken.

Indien er sprake is van een gemachtigd persoon die de inschrijvingsdocumenten ondertekent, dient de ondertekenaar over een rechtsgeldige volmacht te beschikken. Het bestaan van deze

volmacht dient te blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen

- Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- Er mogen geen wijzigingen worden aangebracht in voorgeschreven formats en modellen;
- De benaming van de bestanden moet verwijzen naar de inhoud en dienen te worden opgeslagen als pdf-bestand;
- De inschrijving dient in overeenstemming te zijn met het programma van eisen en deze inschrijfleidraad en de bijbehorende nota ('s) van inlichtingen.

Vormvereisten

De inschrijving dient de volgende documenten te bevatten:

- Prijzenblad (bijlage B)
- Een volledig ingevulde en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Referentieformulier (bijlage C)
- Controlelijst in te leveren stukken (bijlage E)
- Verklaring omtrent Russische betrokkenheid (bijlage F)
- Een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
- Een ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig, inclusief verklaring van toepasselijkheid.

Varianten

Het indienen van varianten van de inschrijver is niet toegestaan.

Gestandsdoeningstermijn

De inschrijver doet zijn inschrijving gestand voor een periode van 90 dagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de Inschrijving maakt de Inschrijving ongeldig. De inschrijving zal dan als ongeldig terzijde worden gelegd, dat wil zeggen worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

De aanbestedende dienst 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 zijn 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.

Overname winnende inschrijving

In geval gedurende de contractperiode sprake is van rechtsopvolging onder algemene of

bijzondere titel van de aanvankelijke winnende Inschrijver door een andere ondernemer, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, waaronder door overname, fusie of faillissement, kan de aanbestedende dienst besluiten om de opdracht met deze andere ondernemer voor te zetten. De aanbestedende dienst toetst alvorens hiertoe over te gaan of de andere ondernemer voldoet aan de eisen gesteld in het aanbestedingsdocument.

Wachtkamerregeling

Op de te sluiten overeenkomst is een zogeheten wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat een rangorde van opdrachtnemers. De nummer één in rangorde krijgt de opdracht(en) gegund. Met de tweede partij in rangorde kan een wachtkamerovereenkomst worden gesloten.

Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de eerste opdrachtnemer én in geval de opdrachtnemer niet (tijdig) aan een aanvraag van aanbestedende kan voldoen, de (nadere) opdracht(en) alsnog aan te bieden tegen de condities van deze aanbesteding en te gunnen aan de opdrachtnemer waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verlangd. In overleg kan worden geïndexeerd naar jaar van uitvoering. Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren gedurende de eerste twee jaar van de overeenkomst met de eerste opdrachtnemer. Opdrachtnemers verklaren zich door indiening van hun inschrijving akkoord met deze bepaling. Een concept wachtkamerovereenkomst treft u aan in bijlage J.

3.6. Uitsluitingsgronden

De aanbesteder heeft de keuze gemaakt om bij het gebruik van uitsluitingsgronden het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te gebruiken. Door middel van onderstaande tekst worden, voor zover naar het UEA wordt verwezen, uitsluitingsgronden van toepassing op deze aanbestedingsprocedure.

De aanbesteder sluit van deelneming aan de aanbestedingsprocedure of het verkrijgen van de opdracht uit iedere ondernemer waarop één of meer van de uitsluitingsgronden, zoals aangekruist in deel III van het UEA, van toepassing zijn.

Om aan te tonen dat er geen uitsluitingsgronden op de inschrijver van toepassing zijn, overlegt de inschrijver binnen 7 dagen na het verzoek van de aanbestedende dienst daartoe de navolgende bewijsstukken:

- a. Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar;
- b. Een verklaring van de belastingdienst inzake afdracht sociale premies, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
- c. Een document met de algemene bedrijfsgegevens (bijv. een blanco factuur). Deze bevat ten minste onderstaande gegevens:
 - NAW gegevens
 - BTW - nummer
 - Kamer van Koophandel
 - IBAN nummer
 - Bedrijfslogo

Wet BIBOB

De aanbestedende dienst is bevoegd om inschrijver/opdrachtnemer en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiertoe wordt onder meer de toepassing van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) gebruikt. Indien de aanbestedende dienst hiertoe de medewerking van inschrijver/opdrachtnemer nodig heeft, zal zij hier op eerste verzoek aan voldoen. Bij weigering van medewerking of frustreren van het onderzoek door inschrijver/opdrachtnemer, is de aanbestedende dienst gerechtigd om de inschrijving af te wijzen of de overeenkomst onmiddellijk en naar eigen keuze op te schorten, te ontbinden of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

Verbod Russische betrokkenheid

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is het gemeente Dijk en Waarden niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen. De aanbestedend dienst sluit een inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland. Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier. De gemeente Dijk en Waard sluit een inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket. Inschrijver dient bijlage F Verklaring geen sprake van Russische betrokkenheid volledig in te vullen en in te dienen bij inschrijving. In het geval de gemeente Dijk en Waard 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 en zonder rechterlijke tussenkomst ontbonden. De gemeente Dijk en Waard is in dat geval op geen enkele wijze schadeplichtig. Door het doen van een inschrijving gaat de inschrijver nadrukkelijk akkoord met het bovenstaande.

3.7. Geschiktheidseisen

Financiële en economische draagkracht

Verzekering

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart opdrachtnemer dat zijn onderneming is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en tegen beroepsaansprakelijkheid voor een bedrag van minimaal € 1.000.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis en € 2.000.000,- per verzekeringsjaar. De verzekering zal niet eerder eindigen dan op de einddatum van de (verlengde) overeenkomst.

Bij het voornemen tot gunnen zal de inschrijver op verzoek van de aanbestedende dienst binnen 7 dagen een bewijsstuk van verzekering aan de aanbestedende dienst kunnen verstrekken. Indien niet aan deze eis wordt voldaan zal de inschrijving terzijde worden gelegd.

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Referentie

Het is van belang dat u door het overleggen van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot deze opdracht.

Inschrijver dient per kerncompetentie een referentie van een vergelijkbare uitgevoerde opdracht over de afgelopen drie jaar op te geven. De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan.

Bijlage C referentieverklaring moet hiertoe volledig ingevuld bij inschrijving ingediend te worden. Bij beoordeling zal de gemeente de referenties controleren en verifiëren. Indien mogelijk ontvangt de gemeente bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring.

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

De referenties worden gevraagd op de volgende kerncompetentie:

1. Leverancier beschikt over een referentie waarmee u aantoont kennis en ervaring te hebben met leveren, implementeren en onderhouden van een Enterprise Service Management platform als SaaS-applicatie bij een in Nederland gevestigde organisatie. U geeft minimaal één referentie op waaruit blijkt dat u ervaring heeft met een organisatie met ongeveer 600 medewerkers en vergelijkbare scope.

OVERIGE MINIMUMEISEN

- De inschrijver dient ISO 27001 of gelijkwaardig te hebben, inclusief verklaring van toepasselijkheid.

Indien de inschrijver een combinatie is, geldt/(en) de genoemde referentie(s) voor de gezamenlijke ondernemers die in de combinatie participeren.

3.8. Onderaanneming

De uitsluitingsgronden zoals vermeld in paragraaf 3.7 zijn ook van toepassing op door de ondernemer in te zetten onderaannemers.

3.9. Toepasselijk recht

De aanbesteding is onderworpen aan het Nederlands recht.

3.10. Verplichtingen van inschrijvers inzake arbeid

Door het doen van een inschrijving verklaren inschrijvers dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland, zoals bedoeld in art. 2.81, tweede lid van de Aanbestedingswet 2012.

Kennis omtrent die bepalingen, alsmede bepalingen met betrekking tot belastingen en milieubescherming, kunnen gegadigden verkrijgen bij:

- De Belastingdienst, www.belastingdienst.nl;
- Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm
- Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw

3.11. Overige voorwaarden

1. Het indienen van een inschrijving door inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit deze inschrijfleidraad instemt.
2. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren.
3. Voor het indienen van een inschrijving zullen geen kosten worden vergoed. De aanbestedende dienst is van mening dat er geen zodanig forse inspanning per inschrijving wordt verlangd, dat deze feitelijk niet meer in verhouding staat tot de omvang van de onderhavige opdracht.
4. De aanbestedingsdocumenten dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen door inschrijver slechts aan medewerkers worden getoond die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen.
5. Het is niet toegestaan derden in kennis te stellen van het feit dat een uitnodiging tot inschrijven is verzonden en/of van gegevens die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden.
6. Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index.

7. Daar waar in de inschrijfleidraad en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden 'of daaraan gelijkwaardig'.
8. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk op te schorten, het werk niet te gunnen en/of te annuleren. Geheel of gedeeltelijk opschorten, het annuleren van de aanbesteding of het niet gunnen van het werk geeft inschrijvers geen recht op enige vergoeding van gemaakte kosten.
9. Geschillen worden ter beslechting voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Holland te Haarlem. Het geschil dient binnen 20 kalenderdagen na de gunningsbeslissing aanhangig te worden gemaakt.
10. Indien het contract met de laagste prijs om wat voor reden dan ook wordt opgezegd of ontbonden, dan behoudt de aanbestedende dienst het recht om de eerst opvolgende inschrijver in rangorde te contracteren, op basis van de bij de aanbestedingsstukken ingediende offerte, zonder opnieuw aan te besteden.

3.12. Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit of gedraging van ons. Voor al deze gevallen geldt dat de aanbestedende dienst dit zoveel als mogelijk informeel met u willen oplossen. De aanbestedende dienst hanteert daarom de onderstaande procedure:

1. U maakt uw 'klacht' proactief en zo snel mogelijk, dus zodra die bij u bekend is of had kunnen zijn, gemotiveerd aan ons kenbaar, inclusief een alternatief voorstel. De aanbestedende dienst reageert hierop inhoudelijk.
2. Mocht u zich niet kunnen vinden in onze reactie of onze reactie laat te lang op zich wachten, dan kunt u gebruik maken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Conducto B.V.(KMA) en dient u een klacht in. Een uitgebreidere omschrijving van het proces bij indiening treft u <https://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/gemeente-dijk-en-waard/>
3. Indien u het niet eens bent met het standpunt van het klachtenmeldpunt, of u bent van mening dat dit standpunt te lang op zich zal laten wachten, kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts of de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland (locatie Haarlem).

Dit aanbestedingsdocument is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Wij verzoeken u eventuele fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden aan ons te melden. Wij zullen dan van geval tot geval beoordelen wat de gevolgen zijn van de onvolledige of onjuiste informatie en of en zo ja, op welke wijze wij die gevolgen zullen proberen op te heffen. Als na inschrijving, tijdens of na de gunning blijkt dat er wel degelijk tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden aanwezig waren en deze zijn niet door de inschrijver(s) schriftelijk opgemerkt, dan zijn deze voor rekening en risico van de inschrijver.

3.13. Inkoopvoorwaarden

Op deze aanbesteding is de GIBIT 2023 (bijlage G, G.1 en G.2) van toepassing.

4. Inschrijving

De inschrijver dient de inschrijving via de website www.tenderned.nl te uploaden naar de digitale kluis. De inschrijving dient te worden aangeboden als een digitale bestandsmap met daarin duidelijk de naam van de inschrijver vermeld.

4.1. Combinaties van inschrijvers

Combinaties van inschrijvers zijn toegestaan. In dat geval dient inschrijver in zijn inschrijving duidelijk aan te geven dat hij met betrekking tot deze aanbesteding inschrijft als combinatie. Indien wordt ingeschreven als combinatie dient iedere combinant (dus iedere deelnemer van het samenwerkingsverband) het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) bij de inschrijving in te dienen.

Tevens dient bij deel II sub A van het UEA door iedere combinant vermeld te worden voor welke geschiktheidseisen er een beroep wordt gedaan op de onderneming.

Deze verklaring dient te worden ondertekend door de tekeningsbevoegde vertegenwoordiger van elke combinant (dus iedere deelnemer van het samenwerkingsverband).

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 Dijk en Waard daarmee instemt.

Let op. Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal (hetzij zelfstandig hetzij in Combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven. Duidelijk dient naar voren wie namens de combinatie het aanspreekpunt wordt. De Gemeente wenst namelijk 1 aanspreekpunt.

Inschrijving als hoofdaannemer (met onderaannemer(-s))

In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) dient alleen de hoofdaannemer aan de gestelde voorwaarden en eisen te voldoen.

Indien de hoofdaannemer een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer, dient dit te worden aangegeven in het UEA bij deel IV die bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. De hoofdaannemer dient op verzoek van de gemeente Dijk en Waard een verklaring te kunnen overleggen waaruit blijkt dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de bekwaamheden van deze derde.

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 Dijk en Waard en deze de draagkracht en/of bekwaamheid hiervan heeft gecontroleerd en hier akkoord op heeft gegeven.

In geval van hoofd/onder aanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de gemeente Dijk en Waard 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.

5. Gunningscriteria

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de Gunningscriteria en de wijze van beoordelen.

Gunning van de opdracht geschiedt op grond van de beste prijs-kwaliteitverhouding en wordt bepaald door het prijs criterium en nadere criteria (gunningscriteria).

5.1 Beoordelingsteam

Een beoordelingsteam beoordeelt uw uitwerking van de gunningscriteria. Het deskundig beoordelingsteam voor deze Opdracht bestaat uit:

- informatieadviseur;
- procesmanager;
- ICT adviseur;
- adviseur facilitair;
- adviseur stadsbedrijf.

De inkoopadviseur vervult de rol van procesbegeleider.

De leden van beoordelingsteam bestuderen, onafhankelijk van elkaar uw uitwerking van de gunningscriteria.

Na de individuele beoordeling van de inschrijvingen vindt een plenaire bijeenkomst van de beoordelingscommissie plaats, waar de individuele beoordelingsresultaten worden besproken. Per subgunningscriterium bespreken de betrokken beoordelaars hun individuele beoordelingen en motiveren zij waarom zij tot een bepaalde beoordeling zijn gekomen. En mogelijk naar oordeel van de beoordelaar aangepast. Het gemiddelde van de individuele scores bepaalt de definitieve score voor het betreffende gunningscriterium.

Om tot een onafhankelijk oordeel te komen, beoordelen we de kwaliteit los van de prijs. Dit betekent dat de prijs (de inschrijvingssom) pas na de kwaliteitsbeoordeling bekend wordt gemaakt aan het beoordelingsteam.

De inkoopadviseur telt, na afronding van de beoordeling, per inschrijver de scores van alle subgunningscriteria op tot één totaalscore. De totaalscore wordt afgerond op twee decimalen. De inschrijver met de hoogste totaalscore is de winnende inschrijver. Indien gewenst kan in een evaluatiegesprek een nadere toelichting worden ontvangen over de beoordeling en onderlinge vergelijking van de winnende inschrijver.

Gelijke stand

Indien er inschrijvers met dezelfde score eindigen, geeft de waardering op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Indien ook dit puntenaantal hetzelfde is, wordt vervolgens gekeken naar het kwaliteitsonderdeel dat het hoogste staat in de subparagraaf, net zo lang tot een keuze is bepaald. Indien er dan nog steeds geen uitsluit is dan zal er worden geloot.

Gemeente Dijk en Waard doet deze loting zelf. Inschrijvers die gelijk zijn geëindigd mogen hierbij aanwezig zijn.

5.2 Subgunningscriteria

Subgunningscriterium G1 - Gebruiksfunctionaliteit en vormgeving

maximaal 30 punten

De Opdrachtgever zoekt een gebruiksvriendelijke, intuïtieve en toekomstbestendige ITSM/ESM-oplossing die breed inzetbaar is binnen de organisatie voor zowel ICT-, facilitaire- als andere ondersteunende processen. Daarnaast dient de oplossing het volledige instroom-, doorstroom- en uitstroomproces (IDU-proces) van medewerkers effectief te ondersteunen, inclusief de bijbehorende workflow-, autorisatie-, taak- en middelenbeheerprocessen.

De inschrijver beschrijft de gebruiksfunctionaliteit en vormgeving van de aangeboden oplossing. De beschrijving bevat minimaal:

Selfserviceportaal

- Hoe eindgebruikers meldingen, aanvragen en wijzigingen kunnen registreren.
- Hoe gebruikers inzicht krijgen in de status en voortgang van hun verzoeken.
- De ondersteuning van mobiele apparaten.

Meldingenbeheer

- Registreren, routeren, prioriteren en afhandelen van incidenten, serviceverzoeken, changes en problems.
- Werken met wachtrijen, dashboards en persoonlijke werkvoorraden.
- Mogelijkheden voor het registreren, afhandelen en monitoren van facilitaire meldingen met betrekking tot interieur, meubilair, werkplekken, vergaderruimten, gebouwen en overige voorzieningen.
- Ondersteuning van QR-codegestuurd melden, waarbij een gebruiker via een QR-code direct een melding kan registreren op een specifiek object, asset of locatie.

Workflow- en procesinrichting

- De mogelijkheden voor het configureren van workflows zonder programmeerkennis.
- Inrichting van goedkeuringsprocessen, escalaties en taakverdelingen.

CMDB en Assetmanagement

- Vastlegging van configuratie-items, assets en onderlinge relaties.
- Grafische weergave van afhankelijkheden.
- Ondersteuning van assetregistratie, waarbij configuratie-items, facilitaire objecten en bedrijfsmiddelen kunnen worden geregistreerd en beheerd.

Dashboards, rapportages en navigatie

- Personaliseerbare dashboards en rapportages.
- Mogelijkheden voor het samenstellen, filteren en exporteren van rapportages.
- Zoekfunctionaliteit.
- Gebruiksgemak voor eindgebruikers, behandelaars en functioneel beheerders.

ESM-functionaliiteit

- Ondersteuning van het instroom-, doorstroom- en uitstroomproces (IDU-proces) van medewerkers, inclusief taaktoewijzing, autorisaties en integraties met HR- en IAM-systemen.
- Mogelijkheden om de meldingshistorie van een asset inzichtelijk te maken, inclusief eerder uitgevoerde werkzaamheden, storingen, onderhoud en wijzigingen.
- Mogelijkheden voor planning, werkverdeling en werkvoorraden voor interne teams en externe leveranciers.

Beheerfunctionaliteit en configuratie (backend)

- De inrichting, wijziging en het beheer van workflows zonder programmeerkennis.
- De mogelijkheden voor het configureren van formulieren, velden, schermen, sjablonen en servicediensten.
- Het beheer van rollen, rechten en autorisaties, inclusief rolgebaseerde toegangscontrole (RBAC).
- De mogelijkheden voor het toekennen van rechten op proces-, object-, afdeling- en gebruikersniveau.
- De wijze waarop organisatorische wijzigingen eenvoudig kunnen worden doorgevoerd, zoals reorganisaties, teamwijzigingen of functiewijzigingen.
- De mogelijkheden voor het beheren van goedkeuringsstructuren, escalaties, notificaties en taaktoewijzingen.
- Het beheren van servicecatalogi, kennisbanken, categorieën, sjablonen en standaardoplossingen.
- De wijze waarop koppelingen, business rules, automatiseringen en triggers kunnen worden beheerd.
- Ondersteuning voor versiebeheer, auditlogging en het inzichtelijk maken van configuratiewijzigingen.
- De mogelijkheden voor rapportage en monitoring van processen, workloads, SLA's en dienstverlening.
- De beheerinspanning die nodig is voor dagelijkse inrichting, onderhoud en doorontwikkeling van de oplossing.
- De mogelijkheden om nieuwe processen, formulieren en workflows zelfstandig door functioneel beheerders te realiseren zonder afhankelijkheid van leverancier of maatwerk.

AI

- De beschikbare AI-functionaliteiten binnen de aangeboden oplossing.
- De wijze waarop AI wordt ingezet ter ondersteuning van eindgebruikers, behandelaars en beheerders.
- De mogelijkheden voor AI-ondersteunde classificatie, routing, kennisontsluiting, automatisering, samenvatting en analyse.
- De wijze waarop AI-functionaliteiten kunnen worden beheerd, geconfigureerd en gecontroleerd.
- De mate waarin AI-functionaliteit onderdeel uitmaakt van de standaard aangeboden oplossing en de aangeboden prijs.

Roadmap en toekomstvisie

De inschrijver beschrijft de roadmap en toekomstvisie voor de doorontwikkeling van de aangeboden oplossing. De beschrijving gaat ten minste in op:

- De wijze waarop de oplossing toekomstbestendig blijft en inspeelt op technologische ontwikkelingen, waaronder AI.

- De wijze waarop gebruikers en klanten invloed hebben op de roadmap en doorontwikkeling van de oplossing.
- De wijze waarop wordt aangesloten op relevante landelijke ontwikkelingen en standaarden, waaronder Common Ground en regie op eigen gegevens.

Bij de beoordeling wordt onder andere gekeken naar:

- De mate van intuïtief gebruik.
- De logische opbouw van schermen en processen.
- De gebruiksvriendelijkheid voor verschillende gebruikersgroepen.
- De flexibiliteit van inrichting zonder maatwerk.
- De mate waarin de oplossing aansluit bij de gemeentelijke praktijk.
- De mate waarin functioneel beheerders zelfstandig wijzigingen kunnen doorvoeren.
- De flexibiliteit van rollen-, rechten- en autorisatiebeheer.

Randvoorwaarde: maximaal 12 A4 (enkelzijdig, Arial 10 pt).

Subgunningscriterium G2 - Implementatieplan

maximaal 15 punten

De Gemeente Dijk en Waard hecht grote waarde aan een succesvolle en beheersbare implementatie van de ITSM/ESM-oplossing. De implementatie omvat onder andere de inrichting van de applicatie, migratie van gegevens, realisatie van koppelingen, opleiding van gebruikers en overdracht naar beheer.

Inschrijver beschrijft zijn implementatieaanpak en gaat daarbij minimaal in op:

Projectaanpak

- De fasering van het implementatieproject;
- De voorgestelde projectorganisatie;
- Rollen, verantwoordelijkheden en benodigde inzet van opdrachtgever en opdrachtnemer;
- Mijlpalen en doorlooptijden;
- Kritische succesfactoren en risicobeheersing.

Inrichting en configuratie

- De wijze waarop de standaardprocessen worden ingericht;
- De configuratiemogelijkheden zonder maatwerk;
- De inrichting van autorisaties, rollen en rechten.

Datamigratie

- De aanpak voor migratie vanuit de huidige TOPdesk-omgeving;
- De wijze waarop historie, CMDB-gegevens, assets, incidenten, wijzigingen, problems, kennisartikelen, workflows, configuraties en gerelateerde documentatie kunnen worden overgenomen, inclusief een beschrijving van eventuele beperkingen en niet-migreerbare gegevens;
- Kwaliteitscontroles en validatie van migratiegegevens.

Koppelingen

- De implementatie van koppelingen zoals vernoemd in het Programma van Eisen;
- De aanpak voor testen en acceptatie van koppelingen;

- De rol- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen opdrachtgever, leverancier en eventuele derde partijen bij de realisatie van koppelingen;
- De aanpak en verantwoordelijkheden indien tijdens de implementatie blijkt dat een koppeling technisch complexer is dan vooraf verwacht of niet volledig realiseerbaar is;
- De wijze waarop risico's, afhankelijkheden en knelpunten worden beheerst en gecommuniceerd.

Opleiding en adoptie

- Het opleiden van functioneel beheerders, behandelaars en eindgebruikers;
- Beschikbaarheid van handleidingen, instructievideo's en ondersteunend materiaal;
- Ondersteuning van gebruikers tijdens de ingebruikname.

Nazorg en overdracht

- De ondersteuning na ingebruikname;
- De overdracht naar beheer;
- De wijze waarop kennis wordt geborgd binnen de organisatie van Opdrachtgever.

Bij de beoordeling wordt onder andere gekeken naar:

- De mate van uitvoerbaarheid van het implementatieplan;
- De volledigheid van de voorgestelde gegevensmigratie;
- De mate waarin bestaande gegevens, configuraties en historie kunnen worden behouden;
- De beheersbaarheid van risico's;
- De duidelijkheid van de verantwoordelijkheidsverdeling;
- De mate waarin risico's en technische knelpunten beheersbaar worden gemaakt;
- De belasting voor de organisatie tijdens de implementatie;

Randvoorwaarde: maximaal 6 A4 (enkelzijdig, Arial 10 pt).

Subgunningscriterium G3 Demonstratie

maximaal 25 punten

De demonstratie vormt een belangrijk onderdeel van de beoordeling. Hiermee krijgt de Opdrachtgever inzicht in de daadwerkelijke werking, gebruiksvriendelijkheid en toepasbaarheid van de aangeboden ITSM/ESM-oplossing binnen de gemeentelijke praktijk. Tijdens de demonstratie dient de inschrijver aan te tonen hoe de oplossing de processen van de Gemeente Dijk en Waard ondersteunt.

Bij de beoordeling wordt onder andere gekeken naar:

- De gebruiksvriendelijkheid van de oplossing;
- De logische opbouw van processen en schermen;
- De mate waarin standaardfunctionaliteit voldoet aan de behoefte van Opdrachtgever;
- De flexibiliteit van workflow- en procesinrichting;
- De deskundigheid van de demonstratoren;
- Het vertrouwen dat de oplossing succesvol kan worden geïmplementeerd en beheerd.

Werkwijze

- Voor iedere inschrijver wordt maximaal **2 uur** ingepland, inclusief vragenronde.
- De demonstratie wordt gegeven op basis van vooraf opgestelde scenario's / use-cases (bijlage K).
- De demonstratie wordt uitgevoerd in een werkende omgeving van de aangeboden oplossing.
- Alleen reeds beschikbare functionaliteit mag worden getoond.
- De demonstratie wordt beoordeeld door het beoordelingsteam aan de hand van vooraf vastgestelde beoordelingsaspecten.
- Tijdens de demonstratie mogen verduidelijkingsvragen worden gesteld, maar mogen geen nieuwe toezeggingen of afwijkende functionaliteiten worden aangeboden.
- De demonstratie wordt beoordeeld door het beoordelingsteam aan de hand van vooraf vastgestelde beoordelingsaspecten.

Subgunningscriterium G4 Laagste Prijs

maximaal 30 punten

Inschrijver met de laagste prijs krijgt 30 punten.

Samenstelling aanneemsom (prijs); in het prijzenblad (bijlage B) neemt u het aantal uren op onderverdeeld naar de in te zetten functionarissen met de relevante uurtarieven conform uw beschrijving in het plan van aanpak. De genoemde aanneemsom dient exclusief BTW, maar inclusief alle kosten, benodigd om de opdracht uit te voeren.

De puntentoekenning voor het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van de volgende formule, welke wordt afgerond op twee decimalen:

$$\frac{\text{laagste prijs}}{\text{te beoordelen prijs}} \times \text{maximaal aantal punten} = \text{gewogen score}$$

De hieronder vermelde beoordelingstabel is op alle gunningscriteria (G1 t/m G3) van toepassing.

Voor elk van onderdelen kan maximaal 100% van de punten worden gescoord, waarbij de aanmeldingen worden beoordeeld op basis van de kwaliteit van de overlegde gegevens.

Beoordeling	Score %	Basisbeoordelingscriteria
		Uit de beschrijving blijkt dat:
Zeer goed	100%	Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie <u>zeer veel vertrouwen</u> met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel. De beantwoording is helder en begrijpelijk en zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een zeer goed resultaat. Inschrijver weet zich positief te onderscheiden en overstijgt de verwachtingen.
Goed	70%	Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie <u>veel vertrouwen</u> met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel.

		De beantwoording is helder en begrijpelijk en zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een goed resultaat.
Voldoende	40%	Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie <u>voldoende vertrouwen</u> met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel. De beantwoording zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een voldoende resultaat. De beantwoording is op onderdelen minder helder of begrijpelijk en/of er zijn punten voor verbetering vatbaar.
Onvoldoende	0%	Inschrijver wekt bij de beoordelingscommissie <u>onvoldoende vertrouwen</u> met de wijze waarop hij invulling geeft aan dit onderdeel. Inschrijver heeft geen of onvoldoende oplossingen aangedragen. De beantwoording heeft onvoldoende toegevoegde waarde.

6. Gunning en beroep

Na afronding van de beoordeling wordt een beslissing over de voorlopige gunning genomen. De gunningsbeslissing wordt bekend gemaakt via TenderNed. Voorlopige gunning vindt plaats door bekendmaking van het voornemen tot gunning aan de winnende inschrijver, gelijktijdig met de bekendmaking van dit voornemen aan de afgewezen inschrijvers. Zij ontvangen daarover een motivering voor de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de uitgekozen inschrijving(en) en de naam van de begunstigde. Tevens wordt de datum vermeld waarop inschrijvers indien gewenst in een evaluatiegesprek een nadere toelichting kunnen ontvangen over de beoordeling en onderlinge vergelijking van de inschrijvingen.

De winnende inschrijver wordt verzocht binnen 7 kalenderdagen de eventuele bewijsstukken toe te zenden.

De aanbestedende dienst zal gedurende 20 kalenderdagen (de standstill termijn) na de dag van verzending van de gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan de gunningsbeslissing teneinde inschrijvers gedurende die termijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing. De termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn op straffe van niet-ontvankelijkheid.

Het aanhangig maken gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres en ter attentie van het college van Burgemeester en Wethouders van de aanbestedende dienst.

Ingeval een kort geding aanhangig wordt gemaakt, verzoeken wij u via TenderNed hiervan mededeling te doen.

Een inschrijver die een bodemprocedure aanhangig wenst te maken bij de daartoe bevoegde rechtbank zal dit moeten doen binnen 30 kalenderdagen na de datum waarop het sluiten van de overeenkomst met de relevante redenen voor de gunningsbeslissing aan hem is medegedeeld. De termijn van 30 kalenderdagen is een vervaltermijn.

Bevoegd is de rechtbank Noord-Holland te Haarlem.

Na het verstrijken van de termijn van 20, respectievelijk 30 kalenderdagen als hierboven omschreven, zijn de rechten van inschrijvers of gegadigden om tegen een gunningsbeslissing op te komen, vervallen en kunnen zij de gemeente daarvoor op geen enkele wijze meer aansprakelijk houden.

7. Bijlagen

- 7.1. Bijlage A Programma van Eisen
- 7.2. Bijlage B Prijzenblad
- 7.3. Bijlage C Referentieverklaring
- 7.4. Bijlage D Conceptovereenkomst
- 7.5. Bijlage E Controlelijst in te leveren stukken
- 7.6. Bijlage F Verklaring omtrent Russische betrokkenheid
- 7.7. Bijlage G GIBIT 2023
- 7.8. Bijlage H Concept verwerkersovereenkomst
- 7.9. Bijlage J Concept wachtkamerovereenkomst
- 7.10. Bijlage K Use cases demonstratie