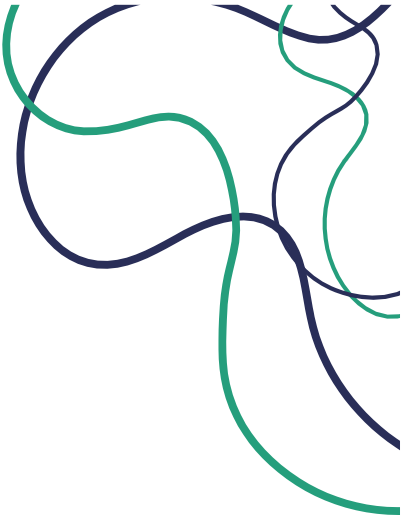




Beschrijvend Document **e-HRM- en payrolloplossing**



Senzer

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Referentienummer	TN 608486
Datum	4 september 2026
Versie	1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	5
1. Senzer en de Opdracht.....	7
1.1 Aanbestedende dienst: Senzer	7
1.2 Huidige situatie	7
1.3 Gewenste situatie en de Opdracht.....	10
1.3.1 Doelstelling	10
1.3.2 Gewenste situatie	10
1.4 Scope van de aanbesteding.....	11
1.4.1 Binnen scope.....	11
1.4.2. Buiten scope	14
1.5 Omvang van de aanbesteding	14
1.6 Motivering percelen.....	15
1.7 Overeenkomst.....	15
1.7.1 Looptijd van de Overeenkomst	15
1.7.2 Herzieningsclausule.....	15
1.7.3 Wachtkamerconstructie	16
1.7.4 Verwerkersovereenkomst.....	16
1.7.5 Inkoopvoorwaarden	16
1.7.6 Kaderdocument Exitstrategie.....	16
1.7.7 Continuïteitsregeling	17
1.8 Toepassing SROI.....	17
2. Aanbestedingsprocedure.....	19
2.1 Europese openbare procedure	19
2.1.1 Marktconsultatie	19
2.2 Planning	19
2.3 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen).....	20
2.4 Klachten	20
2.5 De beoordeling	20
2.5.1 Volledigheid en rechtsgeldigheid	20
2.5.2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	21
2.5.3 Vaststellen of voldaan is aan de knock-outseisen	21

2.5.4 Inhoudelijke beoordeling van de Gunningscriteria	21
2.5.5 Vervolg van de beoordeling	21
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	23
3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA)	23
3.1.1 Bewijsmiddel: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA).....	23
3.1.2 Verklaring geen Russische en/of Wit-Russische betrokkenheid	23
3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)	24
A Geschiktheid	24
3.2.1 Inschrijving in een handelsregister (KvK)	24
B Financiële en economische draagkracht	24
3.2.2 Beroeps-of bedrijfsaansprakelijkheid	24
C Technische en beroepsbekwaamheid	25
3.2.3 Referenties	25
3.2.4 Kwaliteitsborging	25
3.2.5 Informatiebeveiliging.....	25
3.3 Beroep op derden	27
4. Gebruikte gunningsmethodiek	28
4.1 Beoordelingsmethodiek Gewogen Factor Methode	28
4.1.1 score schaal	28
4.2 Subgunningscriteria kwaliteit	28
4.2.1 Subgunningscriterium 1 Dienstverlening en samenwerking.....	29
4.2.2 Subgunningscriterium 2: Implementatieplan	31
4.2.3 Subgunningscriterium 3 Demonstratie (met use cases).....	33
4.2.4 Subgunningscriterium 4 Programma van Wensen	35
4.3 Subgunningscriterium prijs	35
4.3.1 Kosten implementatie.....	36
4.3.2 Kosten software.....	36
4.3.3 Kosten onderhoud en ondersteuning	36
4.3.4 Herzieningsclausule.....	36
4.3.5 Prijspecificatie.....	37
4.3.6 Beoordeling prijs.....	37
4.4 Beste prijs-kwaliteitverhouding	38
4.5 Rekenvoorbeelden	38

4.5.1 Rekenvoorbeeld subgunningscriterium kwaliteit	38
4.5.2 Rekenvoorbeeld subgunningscriterium prijs	38
4.5.3 Rekenvoorbeeld totaalscore	38

Inleiding

Dit document betreft het Beschrijvend document voor de Openbare Europese aanbesteding e-HRM-oplossing ten behoeve van Senzer. Wij nodigen u uit om in te schrijven op deze Europese aanbesteding.

Aanbestedingsplatform

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via het platform van TenderNed. De weblink naar het platform is: <https://www.tenderned.nl>.

Meer algemeen geldt dat Aanbestedende dienst op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het gebruik van het aanbestedingsplatform door Inschrijver. Aanbestedende dienst wijst dan ook iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. Dit omvat het tijdig en volledig indienen van vragen en Inschrijvingen. HIP Projectconsult en Senzer zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of tekortkomingen in de indiening via het platform.

Aan de hand van dit document dient Inschrijver de gevraagde gegevens in te vullen op het aanbestedingsplatform en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. Inschrijver dient de verklaringen in te vullen volgens de beschikbare bijlagen en deze verklaringen, desgevraagd, te ondertekenen en toe te voegen (te uploaden) in de aanbesteding op het aanbestedingsplatform.

Als informatie of andere zaken op het aanbestedingsplatform en het Beschrijvend document, programma van eisen en/of de Overeenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren het Bbeschrijvend document, programma van eisen of de Overeenkomst.

Opbouw document

De opbouw van dit beschrijvend document is als volgt:

- Hoofdstuk 1: Beschrijving van de organisatie en de aan te besteden opdracht
- Hoofdstuk 2: Procedure
- Hoofdstuk 3: Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
- Hoofdstuk 4: De gebruikte gunningsmethodiek

Verder zijn bij dit beschrijvend document de betreffende bijlagen in TenderNed opgenomen.

- Bijlage 1: Definitielijst
- Bijlage 2: Randvoorwaarden
- Bijlage 3: Programma van Eisen en Wensen
- Bijlage 4: Te registreren kenmerken WSW-registratie
- Bijlage 5: Conceptovereenkomst
- Bijlage 6: Nadere specificatie herzieningsclausule
- Bijlage 7: Conceptverwerkersovereenkomst
- Bijlage 8: Inkoopvoorwaarden GIBIT2025
- Bijlage 9: Kaderdocument Exitstrategie
- Bijlage 10: Marktconsultatieverslag
 - Bijlage 10A: Marktconsultatiedocument
 - Bijlage 10B: Vraag- & antwoorddocument marktconsultatie
- Bijlage 11: Verklaring geen (wit-)Russische betrokkenheid
- Bijlage 12: Referentieformulier
- Bijlage 13: Use cases demonstratie
- Bijlage 14: Prijzenblad
- Bijlage 15: Social Return

De volgende documenten dienen door Inschrijver ingediend te worden. Alleen de winnende Inschrijver dient de bewijsstukken in de kolom 'Indienen op verzoek' aan te leveren.

Document	Indienen bij inschrijving	Indienen op verzoek	Verwijzing
Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	X		Hoofdstuk 3
Verklaring geen (Wit-)Russische betrokkenheid, conform bijlage 12	X		Paragraaf 3.1.2
Uittreksel Handelsregister	X		Paragraaf 3.2.1
Referentieopdracht(en), conform bijlage 13	X		Paragraaf 3.2.3
Uitwerking subgunningscriterium 1	X		Paragraaf 4.2.1
Uitwerking subgunningscriterium 2	X		Paragraaf 4.2.2
Uitwerking subgunningscriterium 4	X		Paragraaf 4.2.4
Volledig ingevuld prijzenblad (Excel- én Pdf-formaat)	X		Paragraaf 4.3
Vormvrije prijsspecificatie	X		Paragraaf 4.3.5
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)		X	Paragraaf 3.1.1
Bewijs kwaliteitsmanagementsysteem (ISO9001 of gelijkwaardig)		X	Paragraaf 3.2.4
Bewijs informatiebeveiliging (ISO27001 of gelijkwaardig)		X	Paragraaf 3.2.5

1. Senzer en de Opdracht

1.1 Aanbestedende dienst: Senzer

Senzer is het Sociaal ontwikkelbedrijf voor de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Wij voeren de Participatiewet uit voor zeven gemeenten in de regio en bedienen daarmee ruim 250.000 inwoners.

Senzer is er voor iedere inwoner van arbeidsmarktregio Helmond-De Peel die (nog) niet in eigen bestaan, werk of inkomen kan voorzien en daarbij ondersteuning nodig heeft.

We gaan uit van eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en eigenwaarde, waarbij individuele omstandigheden en mogelijkheden leidend zijn.

Wij bouwen aan een inclusieve arbeidsmarkt en bevorderen samen met werkgevers en overige netwerkpartners dat inwoners in eigen bestaan kunnen voorzien, meedoen in en bijdragen aan de samenleving.

Via Senzer werken dagelijks meer dan 2.000 mensen bij honderden bedrijven. Daarnaast verzorgen wij inkomensondersteuning voor zo'n 4.500 bijstandsccliënten en zorgen we voor zinvolle maatschappelijke participatie voor honderden inwoners.

Senzer is een belangrijke centrale speler en één van de grootste werkgevers in de regio Helmond-De Peel, die deel uitmaakt van Brainportregio: de economische motor van Nederland.

Binnen Senzer maken we onderscheid tussen twee groepen: enerzijds onze doelgroep van mensen die ondersteuning nodig hebben om mee te doen in de arbeidsmarkt, zij vormen het hart van onze maatschappelijke opdracht en anderzijds de begeleidingsorganisatie van Senzer zelf die voor de uitvoering van deze maatschappelijke opdracht zorgt.

De doelgroep bestaat uit uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en medewerkers voor wie wij werk, ontwikkeling en participatie mogelijk maken, zowel binnen Senzer als bij externe werkgevers. De begeleidingsorganisatie bestaat uit werkbegeleiders en de ondersteunende staf. Zij geven uitvoering aan zowel de rechtmatigheid als de doelmatigheid van de Participatiewet en ontwikkelen beleid en dienstverlening in opdracht van de deelnemende gemeenten.

Dit onderscheid is relevant, omdat de behoeften, belangen en verantwoordelijkheden van deze twee groepen verschillen. Zo vraagt onze doelgroep vooral om begeleiding, passende werkplekken en ondersteuning op maat, terwijl de begeleidingsorganisatie verantwoordelijk is voor regie, aansturing en beleidsmatige keuzes.

Wat ons verbindt, is de overtuiging dat iedereen een plek op de arbeidsmarkt verdient. Wij brengen werkgevers en werkzoekenden bij elkaar, met oog voor de vraag achter de vraag, en zoeken naar duurzame, inventieve en maatschappelijk verantwoorde oplossingen. Kwaliteit, professionaliteit en veiligheid staan daarbij centraal. We streven er niet alleen naar de goede dingen te doen, maar ook de dingen goed te doen, volgens heldere afspraken, beleid en visie.

Nieuwsgierig naar wie wij zijn? Bekijk de introductievideo van Senzer: www.senzervoorjou.nl. Meer informatie over Senzer is te vinden op de website www.senzer.nl.

1.2 Huidige situatie

Senzer maakt op dit moment gebruik van een bestaande PSA/HRM- en payrolloplossing voor de ondersteuning van haar personeels- en salarisadministratieve processen. De huidige oplossing wordt sinds 2010 gebruikt en is in de loop der jaren doorontwikkeld. Zo is Senzer in 2022 overgestapt naar een cloudomgeving en zijn verschillende HR-processen gedigitaliseerd via het selfserviceportaal 'MijnSenzer'.

De huidige oplossing ondersteunt onder meer HR- en payrollprocessen, ESS/MSS-functionaliteit, verlof- en verzuimregistratie, bijzondere registraties WSW en gegevensuitwisseling met verschillende interne en externe systemen.

De huidige oplossing is verweven met het bestaande applicatielandschap van Senzer. Daarbij is sprake van koppelingen en gegevensuitwisseling met onder meer financiële systemen, HR-

gerelateerde applicaties, arbodienstverlening, rapportagevoorzieningen en externe instanties. Senzer werkt daarnaast met een datawarehouse en Power BI voor organisatie brede rapportages en is voornemens deze voorziening ook in de toekomstige situatie te blijven gebruiken.

Binnen Senzer worden in de huidige PSA/HRM-omgeving meer dan 2.000 medewerkers en meer dan 2.000 ex-medewerkers geregistreerd. Ongeveer 1.600 medewerkers maken gebruik van het selfserviceportaal. De backofficegebruikers bestaan uit circa 30 gebruikers, waaronder HR, personeelsadministratie, salarisadministratie, functioneel beheer, IT, informatievoorziening, juridische zaken en controlling. Deze aantallen zijn indicatief en dienen om Inschrijvers een beeld te geven van de huidige omvang en complexiteit van de opdracht, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

De maatschappelijke opdracht van Senzer brengt een grote diversiteit aan doelgroepen, dienstverbanden, arbeidsrelaties, regelingen, financieringsstromen en verantwoordingsinformatie met zich mee.

Binnen de dienstverlening van Senzer wordt onderscheid gemaakt tussen de medewerkersreis en de klantreis. De medewerkersreis heeft betrekking op personen voor wie Senzer vanuit haar werkgeversrol HR-gerelateerde processen uitvoert. De klantreis richt zich op de dienstverlening aan inwoners en cliënten vanuit onder meer de Participatiewet. Het huidige cliëntvolgsysteem (CVS) maakt geen onderdeel uit van de PSA/HRM-oplossing. CVS wordt uitgefaseerd en de betreffende functionaliteit wordt binnen de verdere ontwikkeling van de klantreis ondergebracht.

Het (toekomstige) e-HRM-systeem is primair gericht op de ondersteuning van de HR- en werkgeversprocessen van Senzer en niet op de volledige ondersteuning van de klantreis. Dit betekent echter niet dat uitsluitend personen met een dienstverband bij Senzer in het e-HRM-systeem worden geregistreerd. Senzer dient ook personen binnen haar verzorgingsgebied te kunnen registreren die vanuit de Participatiewet of andere relevante regelingen een relatie met Senzer hebben, maar geen arbeidsovereenkomst met Senzer hebben. Voor deze personen moeten relevante kenmerken en gegevens kunnen worden vastgelegd voor zover deze noodzakelijk zijn voor de betreffende HR-, administratieve, financiële of verantwoordingsprocessen. Waar de medewerkersreis en klantreis elkaar raken, kan daarnaast gegevensuitwisseling tussen de betrokken systemen noodzakelijk zijn.

De inrichting van Senzer kent daarnaast situaties waarin functionele en begeleidingsrelaties niet volledig overeenkomen met de formele organisatiestructuur. Zo kunnen jobcoaches medewerkers en andere personen begeleiden die werkzaam zijn op verschillende locaties en binnen verschillende afdelingen. Een jobcoach kan daarmee verantwoordelijk zijn voor personen buiten de eigen organisatorische eenheid. Dit is onder meer relevant voor de inrichting van rollen, autorisaties, workflows en toegang tot de voor de begeleiding noodzakelijke informatie.

Voor de ondersteuning van HR- en salarisprocessen zijn binnen Senzer meerdere cao's en arbeidsvoorwaardelijke regelingen relevant. Het gaat in ieder geval om de cao Sociaal Werk, cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties, cao Aan de Slag en cao Sociale Werkvoorziening. De salarisbetaling vindt eenmaal per maand plaats.

Binnen Senzer komen naast reguliere werkroosters ook verschillende vormen van onregelmatige en cyclische werkroosters voor. Hierbij kan bijvoorbeeld sprake zijn van wisselende roosters per oneven en even week, maar ook van roostercycli die zich over drie, vier of meerdere weken uitstrekken. Deze roosters kunnen doorwerken in onder meer de vaststelling van werktijden, verlof, compensatieverlof en overige arbeidsvoorwaardelijke aanspraken.

Tijdschrijven en productiviteitsregistratie vinden in de huidige situatie buiten het HRM-systeem plaats in een separaat bronsysteem. Tijdschrijven behoort daarmee niet tot de primaire functionaliteit van de toekomstige e-HRM-oplossing. Gegevens uit deze registratie kunnen echter relevant zijn voor onder meer salarisverwerking, verantwoording en rapportage en voor de verwerking van opgebouwde compensatie-uren. Waar noodzakelijk dient daarom gegevensuitwisseling tussen het betreffende bronsysteem en de e-HRM-oplossing mogelijk te zijn. Compensatieverlof en de daaruit voortvloeiende verlofsaldi worden binnen de HR-context verwerkt en vormen daarmee wel een relevante samenhang met de toekomstige oplossing.

Naast reguliere HR- en salarisprocessen kent Senzer specifieke registraties en processen rondom onder meer WSW, loonkostensubsidie, loonwaarde, loondispensatie, doelgroepkenmerken en gemeentelijke financierings- en verantwoordingsstromen. Ook hierbij geldt dat gegevens vanuit

verschillende domeinen en bronsystemen samenkomen ten behoeve van salarisverwerking, rapportage en verantwoording.

In de huidige situatie worden personeelsdossiers nog niet volledig digitaal beheerd. De toekomstige oplossing dient digitale dossiervorming vanaf ingebruikname te ondersteunen, waaronder het genereren en digitaal opslaan van nieuwe HR-documenten. De digitalisering, schoning, ordening en migratie van bestaande papieren personeelsdossiers maken echter geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding.

HR-kengetallen

Onderstaande kengetallen geven een indicatief beeld van de omvang en complexiteit van de huidige HR- en payrollomgeving van Senzer. De aantallen zijn bedoeld ter informatie voor inschrijvers en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Organisatie en omvang	Aantal
Medewerkers totaal in personen	1.668
Aantal personen per Cao:	
Cao Sociaal Werk + SGO	471
Cao WSW + Aan de Slag	1.197
Aantal fte	1.350
Geen medewerkers van Senzer, maar wel opgenomen in HR-systeem	
Begeleid Werken* (WSW):	152
Inhuurkrachten	28
Werkstages/proefplaatsingen doelgroep	100
Type functionarissen	
Leidinggevenden inclusief jobcoaches**	85
Leidinggevenden exclusief jobcoaches	73
HR-medewerkers	17
Medewerkers salarisadministratie	3
Medewerkers functioneel beheer	3
Type en aantal dienstverbanden	
Vast	1.439
Tijdelijk	229
Inhuur	28
Begeleid Werken	152
Proefplaatsingen	100
Overig	
Cao's / regelingen van toepassing	4
Betaalfrequentie	Maandelijks
Nieuwe medewerkers per jaar (instroom)	120
Uitdiensttreding per jaar (uitstroom)	150 - 200
Hoofdvestigingen	3
Locaties voor groepsdetacheringen	28
Individuele locaties voor detacheringen	130

1.3 Gewenste situatie en de Opdracht

1.3.1 Doelstelling

Deze aanbesteding heeft als doel het selecteren van één Opdrachtnemer voor de beschikbaarstelling, implementatie, ingebruikname, ondersteuning en doorontwikkeling van een toekomstbestendige e-HRM- en payrolloplossing voor Senzer.

Met deze aanbesteding wil Senzer de continuïteit van de personeels- en salarisadministratie borgen en tegelijkertijd een structurele verbetering realiseren van de HR-dienstverlening en digitale bedrijfsvoering. De oplossing moet Senzer ondersteunen bij het verder standaardiseren, digitaliseren en beheersbaar inrichten van HR- en payrollprocessen. Daarbij is een juiste, tijdige en controleerbare salarisverwerking een essentieel uitgangspunt.

De aanbesteding sluit aan bij de bredere organisatieontwikkeling van Senzer, waarin integraal werken, versterking van het strategisch vermogen en meer gestructureerde en datagedreven werkprocessen centraal staan. De oplossing moet bijdragen aan een professionele, wendbare en mensgerichte organisatie waarin medewerkers, leidinggevendenden, HR-professionals, salarisadministratie, functioneel beheer en management optimaal worden ondersteund in hun dagelijkse werkzaamheden.

Senzer beoogt met deze aanbesteding in ieder geval het volgende te bereiken:

- Een betrouwbare en toekomstbestendige ondersteuning van de personeels- en salarisadministratie;
- Een gebruiksvriendelijke digitale werkomgeving voor medewerkers, leidinggevendenden en HR/PSA-professionals;
- Een verdere digitalisering en standaardisering van HR-processen op basis van het uitgangspunt "standaard, tenzij";
- Een betere ondersteuning van selfservice, workflows, taakafhandeling, signaleringen en procesbewaking;
- Betrouwbare managementinformatie en stuurinformatie voor operationele, tactische en strategische HR-sturing;
- Een beheerbare en veilige oplossing die aansluit op het applicatielandschap, de informatievoorziening en de in de aanbestedingsstukken opgenomen technische en integratie-uitgangspunten van Senzer;
- Een duurzame samenwerking met een leverancier die Senzer ondersteunt tijdens implementatie, beheer, nazorg en doorontwikkeling gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

1.3.2 Gewenste situatie

Senzer wenst te beschikken over een toekomstbestendig, cloudgebaseerde e-HRM- en payrolloplossing die de volledige HR-keten ondersteunt: van instroom tot en met uitstroom, inclusief personeelsadministratie, salarisverwerking, verlof, verzuim, declaraties, digitale dossiervorming, selfservice, workflows, uitruilen arbeidsvoorwaarden, individueel keuzebudget, persoonsgebonden budget, rapportages en koppelingen met relevante interne en externe systemen.

De gewenste oplossing ondersteunt meerdere gebruikersgroepen binnen Senzer. Medewerkers moeten op een laagdrempelige en begrijpelijke wijze gebruik kunnen maken van selfservicefunctionaliteiten. Leidinggevendenden moeten ondersteund worden bij goedkeuringen, teaminformatie, taken en signaleringen. HR-professionals en PA-/salarismedewerkers moeten kunnen vertrouwen op volledige, juiste en controleerbare gegevensverwerking. Functioneel beheer en IT moeten beschikken over een beheerbare, veilige en configureerbare oplossing die aansluit op het in de aanbestedingsstukken beschreven applicatielandschap en de daarin opgenomen technische, integratie-, beveiligings- en beheeruitgangspunten. De voor de aangeboden oplossing geldende eisen en randvoorwaarden zijn nader geconcretiseerd in het Programma van Eisen en Wensen.

Senzer zoekt nadrukkelijk geen oplossing die uitsluitend bestaande werkwijzen kopieert. De oplossing moet bijdragen aan uniforme processen, gegevenskwaliteit, minimaliseren van handmatige werkzaamheden, minimale afhankelijkheid van losse e-mails en Excel-overzichten en maximaal inzicht in de voortgang en kwaliteit van HR- en payrollprocessen.

De oplossing dient tevens voldoende flexibel en toekomstbestendig te zijn om mee te bewegen met toekomstige organisatieontwikkelingen, wijzigingen in wet- en regelgeving, cao's, arbeidsvoorwaarden, rapportagebehoeften en technologische ontwikkelingen. Daarbij geldt dat maatwerk (zoveel mogelijk) wordt voorkomen en dat standaardfunctionaliteit en configuratie het uitgangspunt vormen.

Senzer stelt eisen en wensen aan de uitvoering van de opdracht. De eisen en wensen zijn opgenomen in *BIJLAGE 3 'PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN'*.

1.4 Scope van de aanbesteding

1.4.1 Binnen scope

De scope van deze aanbesteding omvat de implementatie en ingebruikname, het beschikbaar stellen en beheren en de ondersteuning en doorontwikkeling van een e-HRM- en payrolloplossing voor Senzer.

De Opdracht is erop gericht de continuïteit van de HR- en salarisdienstverlening te borgen, administratieve processen verder te digitaliseren en standaardiseren en Senzer te ondersteunen bij selfservice, processturing, managementinformatie en datagedreven werken.

De scope van de Opdracht bestaat uit de volgende drie hoofdonderdelen:

1. Implementatie, migratie en ingebruikname van de e-HRM- en payrolloplossing

Onder dit onderdeel vallen alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de aangeboden oplossing tijdig, volledig en beheerst in gebruik te nemen. Dit omvat in ieder geval:

- **Inrichting en configuratie**

Het inrichten en configureren van de aangeboden oplossing op basis van de processen, regelingen, cao's, organisatiestructuur, rollen, autorisaties en overige uitgangspunten van Senzer, voor zover opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

- **Datamigratie en conversie**

Het voorbereiden, uitvoeren en ondersteunen van de benodigde datamigratie, waaronder datamapping, proefconversies, validatie, reconciliatie en definitieve conversie van de overeengekomen gegevens vanuit de huidige omgeving naar de nieuwe oplossing.

- **Koppelingen en integraties**

Het realiseren, configureren, testen en in gebruik nemen van de voor de oplossing benodigde koppelingen en gegevensuitwisseling met relevante interne en externe systemen en ketenpartners, voor zover opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen. Hieronder vallen onder meer koppelingen met financiële systemen, identity- en accessmanagementvoorzieningen, rapportage- en BI-voorzieningen, arbodienstverlening, pensioenfondsen, Belastingdienst, UWV en overige relevante systemen en instanties.

Binnen het applicatielandschap van Senzer vallen de koppelingen met de volgende applicaties binnen scope:

- Werving & Selectie (TSF van IJK);
- Leer Management Systeem (Class Archipel);
- Arbodienst (Track Software);
- Financieel systeem (Business Central);
- Active Directory (Azure Entra ID);
- Servicemanagement (TopDesk);
- Reporting (Power BI);
- CRM-systeem (nog te selecteren);
- Integratieplatform (nog te selecteren).

- **Testen en acceptatie**

Ondersteuning bij de voorbereiding en uitvoering van technische, functionele en gebruikersacceptatietesten, inclusief ondersteuning bij het oplossen van bevindingen en het aantoonbaar gereedmaken van de oplossing voor productiegebruik.

Ook het ondersteunen van proefverwerkingen en schaduwdraaien van de salarisverwerking maken hiervan onderdeel uit.

- **Training, adoptie en kennisoverdracht**

Het ondersteunen van Senzer bij adoptie, verandermanagement en gebruikersacceptatie gedurende de implementatie. Hieronder vallen het adviseren over en ondersteunen bij de aanpak voor adoptie en verandering, het voorbereiden van de verschillende gebruikersgroepen op het gebruik van de oplossing en het leveren van de benodigde middelen, kennis en begeleiding om gebruikers in staat te stellen de oplossing na ingebruikname effectief te gebruiken.

De aanpak wordt afgestemd op de verschillende gebruikersgroepen en op de veranderimpact van de nieuwe oplossing. Hierbij wordt in ieder geval aandacht besteed aan communicatie, training en instructie, kennisoverdracht, begeleiding rondom ingebruikname en ondersteuning van alle eindgebruikers, waaronder medewerkers, leidinggevenden, key-users en functioneel beheerders, bij het effectief gebruiken van de oplossing.

- **Livegang en nazorg**

Het ondersteunen van de productiegereedheid, livegang en overgang naar de nieuwe oplossing, inclusief de overeengekomen nazorg en ondersteuning gedurende de eerste periode na ingebruikname.

2. Beschikbaar stellen van de e-HRM- en payrolloplossing

Onder dit onderdeel valt het gedurende de looptijd van de overeenkomst als SaaS-oplossing beschikbaar stellen van de e-HRM- en payrolloplossing, inclusief de benodigde gebruiksrechten, functionaliteiten, modules, technische voorzieningen en ondersteuning voor de gebruikersgroepen binnen Senzer.

De oplossing ondersteunt in ieder geval de volgende functionele gebieden:

- **Personeels- en salarisadministratie**

Ondersteuning van personeelsadministratie, salarisadministratie en salarisverwerking, waaronder registratie van persoonsgegevens, arbeidsrelaties, dienstverbanden, mutaties, arbeidsvoorwaarden, salariscomponenten, loonverwerking, controles, salarisoutput en relevante aangiften en gegevensleveringen aan derden.

- **Instroom, doorstroom en uitstroom**

Ondersteuning van de HR-keten, waaronder, maar niet uitsluitend, indiensttreding, mutaties, functiewijzigingen, wijzigingen in arbeidsomvang, contractuele wijzigingen, doorstroomprocessen, beëindiging van dienstverbanden en de administratieve verwerking daarvan.

- **Selfservice voor medewerkers, leidinggevenden en andere geautoriseerde rollen**

Functionaliteiten voor Employee Self Service, Manager Self Service en waar relevant vergelijkbare rolgerichte toegang. Hieronder vallen onder meer het raadplegen en wijzigen van gegevens, aanvragen en goedkeuren van processen, inzicht in taken en statusinformatie, signaleringen, documenten, verlof, declaraties en relevante team- of begeleidingsinformatie.

De oplossing dient daarbij rekening te kunnen houden met situaties waarin functionele of begeleidingsrelaties niet volledig overeenkomen met de formele organisatiestructuur, bijvoorbeeld wanneer jobcoaches personen begeleiden die werkzaam zijn binnen verschillende locaties en organisatorische eenheden.

- **Verlof, verzuim en declaraties**

Ondersteuning van verlofregistratie, verlofaanvragen, verlofsaldi, compensatieverlof, verzuimregistratie, verzuimsignaleringen, procesbewaking en declaratieprocessen, voor zover opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen.

De oplossing dient hierbij rekening te kunnen houden met binnen Senzer voorkomende reguliere, onregelmatige en cyclische werkroosters, waaronder roosters met cycli van twee, drie en vier weken.

- **Uitruilen arbeidsvoorwaarden, Individueel Keuze Budget en Loopbaan Budget**

Ondersteuning van het aanvragen, beheren, accorderen en verwerken van arbeidsvoorwaardelijke keuzes en budgetten, waaronder IKB, LBB en vergelijkbare regelingen.

Dit omvat onder meer inzicht voor medewerkers in beschikbare budgetten, saldi, bestedingsdoelen en de status van aanvragen, ondersteuning van goedkeurings- en controleprocessen en verwerking richting de salarisadministratie, met inachtneming van fiscale en arbeidsvoorwaardelijke randvoorwaarden.

- **Digitale procesondersteuning en workflowmanagement**
Ondersteuning van digitale, afdwingbare workflows, taakafhandeling, goedkeuringsroutes, signaleringen, notificaties, procesbewaking, escalaties en configureerbare werkprocessen.
- **Digitale personeelsdossiers vanaf ingebruikname**
Ondersteuning van digitale dossiervorming voor nieuwe HR-documenten en dossierstukken vanaf ingebruikname van de nieuwe oplossing, waaronder het genereren, vastleggen, opslaan, raadplegen, autoriseren en beheren van documenten conform de daarvoor geldende eisen.
- **Managementinformatie, rapportages en gegevensontsluiting**
Het beschikbaar stellen van rapportages, dashboards, signaleringen en stuurinformatie voor onder meer HR, personeels- en salarisadministratie, leidinggevend, management en directie.
De oplossing dient daarnaast gegevens te kunnen ontsluiten naar de door Senzer gebruikte rapportage- en BI-voorzieningen, waaronder het datawarehouse en Power BI.
- **Senzer-specifieke HR- en payrollprocessen**
Ondersteuning van de voor Senzer relevante cao's, arbeidsvoorwaarden, regelingen, doelgroepen, arbeidsrelaties en dienstverbanden, waaronder processen en registraties die samenhangen met de publieke taak en specifieke doelgroepen van Senzer.
- **Registratie van personen zonder dienstverband bij Senzer**
De oplossing dient registratie te ondersteunen van personen binnen het verzorgingsgebied van de opdrachtgevende gemeenten van Senzer die vanuit onder meer de Participatiewet, WSW of andere voor Senzer relevante regelingen een relatie met Senzer hebben, ook wanneer deze personen geen dienstverband bij Senzer hebben.
De oplossing dient deze personen functioneel te kunnen onderscheiden van medewerkers met een dienstverband en dient de voor Senzer noodzakelijke kenmerken en gegevens over deze personen te kunnen vastleggen, raadplegen en ontsluiten.

Deze functionaliteit is onder meer van belang voor de uitvoering van de publieke taak van Senzer, de verantwoording daarover en de daarmee samenhangende financiële stromen. Rapportage en gegevensontsluiting over deze groep dient mogelijk te zijn, waaronder ontsluiting naar het datawarehouse ten behoeve van rapportage en analyse in Power BI. Deze personen worden niet noodzakelijkerwijs aangemerkt als gebruikers van de oplossing. Wel dient de oplossing te ondersteunen dat daartoe geautoriseerde rollen, waaronder bijvoorbeeld werkbegeleiders en jobcoaches, relevante gegevens van deze personen kunnen raadplegen en verwerken binnen de daarvoor beschikbare functionaliteit. Voor een overzicht van de te registreren kenmerken wordt verwezen naar *BIJLAGE 4 'TE REGISTREREN KENMERKEN WSW-REGISTRATIE'*
- **Gegevensuitwisseling met overige bronsystemen**
Processen zoals tijdschrijven en productiviteitsregistratie kunnen buiten de e-HRM-oplossing plaatsvinden. Voor zover gegevens uit dergelijke bronsystemen noodzakelijk zijn voor HR-, salaris-, verlof-, financiële of verantwoordingsprocessen dient de oplossing de daarvoor benodigde gegevensuitwisseling te ondersteunen, conform de eisen die hieraan in het Programma van Eisen en Wensen worden gesteld.

3. Beheer, ondersteuning, advisering en doorontwikkeling

Onder dit onderdeel valt de dienstverlening die Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst levert om de beschikbaarheid, continuïteit en blijvende bruikbaarheid van de oplossing te waarborgen en Senzer te ondersteunen bij het optimaal benutten en verder ontwikkelen van de oplossing.

Dit omvat in ieder geval:

- **Beheer, onderhoud en support**
Het leveren van de overeengekomen technische en functioneel gerelateerde ondersteuning, incidentafhandeling, probleembeheer, onderhoud, beveiligingsupdates en overige

dienstverlening die noodzakelijk is voor een betrouwbare en veilige werking van de oplossing.

- **Release- en wijzigingsbeheer**
Het tijdig informeren en ondersteunen van Senzer bij releases, updates, wijzigingen en nieuwe functionaliteiten, inclusief inzicht in de mogelijke impact daarvan op inrichting, processen, koppelingen, management/stuur informatie en gebruikers.
- **Continuïteit, beveiliging en compliance**
Het gedurende de looptijd voldoen aan de overeengekomen eisen op het gebied van beschikbaarheid, continuïteit, informatiebeveiliging, privacy, gegevensbescherming en relevante wet- en regelgeving.
- **Advisering en optimalisatie**
Het proactief adviseren van Senzer over het optimaal benutten van de aangeboden oplossing, het verbeteren en vereenvoudigen van processen en het toepassen van relevante standaardfunctionaliteit en nieuwe mogelijkheden binnen de oplossing. Daarbij wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze zijn kennis van ontwikkelingen binnen het e-HRM- en payrolldomein en van de eigen productontwikkeling actief inzet ten behoeve van Senzer.
- **Doorontwikkeling**
Het beschikbaar stellen van reguliere productontwikkeling en nieuwe functionaliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst en het ondersteunen van Senzer bij het beoordelen en waar relevant implementeren daarvan.
- **Accountmanagement, kennisdeling en samenwerking**
Het leveren van structureel account- en servicemanagement, periodieke afstemming over dienstverlening, prestaties en ontwikkelingen en het delen van relevante kennis en best practices.

1.4.2. Buiten scope

Niet binnen de scope van deze aanbesteding vallen in ieder geval:

- de digitalisering, schoning, ordening en migratie van bestaande papieren personeelsdossiers;
- het uitvoeren van een afzonderlijk project voor historische dossierdigitalisering;
- het functioneel ondersteunen van de volledige klantreis van inwoners en cliënten van Senzer. Waar vanuit de HRM-oplossing registratie of gegevensuitwisseling noodzakelijk is, valt deze functionaliteit wel binnen de scope zoals hiervoor beschreven;
- het vervangen van systemen of processen die niet expliciet in het Programma van Eisen en Wensen, de overeenkomst of overige aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen;
- tijdschrijven en productiviteitsregistratie als zelfstandige functionaliteit binnen de e-HRM-oplossing. De voor de HRM- en payrollprocessen noodzakelijke gegevensuitwisseling met het betreffende bronsysteem valt wel binnen de scope;
- maatwerkontwikkeling buiten de aangeboden standaardoplossing of reguliere configuratiemogelijkheden, tenzij dit expliciet onderdeel uitmaakt van de inschrijving en door Senzer is geaccepteerd;
- werkzaamheden van externe ketenpartners, anders dan de door Opdrachtnemer te leveren ondersteuning bij de noodzakelijke koppelingen en gegevensuitwisseling met deze partijen;
- de inrichting of vervanging van generieke IT-infrastructuur van Senzer buiten de voor de aangeboden oplossing benodigde koppelingen, autorisaties en technische randvoorwaarden;
- historische opschoning van brondata, voor zover dit verder gaat dan de binnen de opdracht overeengekomen voorbereiding, validatie en ondersteuning van de datamigratie.

1.5 Omvang van de aanbesteding

De geraamde waarde van deze aanbesteding bedraagt €3.640.000,- exclusief btw over de gehele contractduur van 20 jaar, exclusief de herzieningsclausule(s).

De geraamde waarde van de in deze aanbesteding opgenomen herzieningsclausule(s) bedraagt €75.000,- exclusief btw. De totale geraamde waarde van de opdracht, inclusief herzieningsclausule(s) bedraagt daarmee €3.715.000,- exclusief btw over de gehele contractduur van 20 jaar. Deze schatting is gebaseerd op basis van een zorgvuldig opgestelde raming.

Inschrijvers kunnen geen rechten aan bovenstaande inschatting ontlelen.

1.6 Motivering percelen

Binnen deze Opdracht wordt niet gekozen voor een perceel indeling. Er is bewust gekozen de opdracht als één geheel aan te besteden, vanwege de sterke onderlinge afhankelijkheid van de verschillende onderdelen (software, implementatie, onderhoud, advisering, etc.) voor het goed functioneren van de oplossing en dienstverlening. Opdeling in percelen is daarom niet wenselijk geacht.

1.7 Overeenkomst

In het kader van deze aanbesteding wordt één (1) overeenkomst aangegaan met één (1) opdrachtnemer. De conceptovereenkomst is opgenomen als *BIJLAGE 5 'CONCEPT OVEREENKOMST'*.

1.7.1 Looptijd van de Overeenkomst

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van vijf (5) jaar, ingaande vanaf het moment van ondertekening door beide partijen.

Na afloop van deze periode bestaat de optie tot verlenging, die afhankelijk is van de beoordeling van de prestaties. De overeenkomst kan dan 15 keer eenzijdig, stilzwijgend worden verlengd voor de duur van één (1) jaar onder dezelfde condities. De maximale looptijd bedraagt daarmee twintig (20) jaar.

Om te voorzien in een goede verhouding met leverancier krijgt de leverancier vanaf het tiende contractjaar eveneens de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen. Voor de leverancier geldt daarbij een opzegtermijn van twee (2) jaar. Deze langere opzegtermijn biedt Senzer voldoende tijd om een nieuwe aanbestedingsprocedure te doorlopen en een eventueel opvolgende HRM-oplossing te implementeren.

1.7.2 Herzieningsclausule

Senzer wenst op voorhand opties te definiëren. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Senzer de mogelijkheid om deze opties te lichten. Senzer kan er echter ook voor kiezen de opties NIET/NOOIT te lichten. In geen geval kunt u aanspraak maken op het afnemen van opties door Senzer.

De beslissing om opties wel/niet te lichten vindt altijd plaats met inachtneming van de volgende afwegingen:

- In hoeverre er sprake is van voldoende budgettaire ruimte;
- In hoeverre invulling wordt gegeven aan een concrete behoefte;
- In hoeverre de optie past bij geldende/actuele doelstellingen;
- In hoeverre er meerwaarde wordt gecreëerd;
- In hoeverre er (randvoorwaardelijke) (on)gewenste gevolgen zitten aan het lichten van de optie.

In alle onderstaande gevallen gaat het om opties die kunnen worden gezien als herzieningsclausules, cf. de vereisten als aangegeven in art. 2.163c Aanbestedingswet.

Herzieningen:

1. Gedurende de implementatiefase van de HRM-oplossing behoudt Senzer zich het recht voor aanvullende personele capaciteit af te nemen van Opdrachtnemer ter ondersteuning van de implementatie. De aanvullende personele capaciteit kan betrekking hebben op één of meerdere functieprofielen die verband houden met de implementatie van de oplossing. De

aard van de werkzaamheden, de vereiste kennis, ervaring, competenties en overige kwaliteitseisen van de betreffende functieprofielen zijn opgenomen in *BIJLAGE 6 'NADERE SPECIFICATIE HERZIENINGSCLAUSULE'*.

1.7.3 Wachtkamerconstructie

De Aanbestedende dienst maakt voor deze aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerconstructie'. Hierbij wordt de Overeenkomst aan één (1) Inschrijver gegund en zit de Inschrijver die tweede is geworden in de rangorde en niet in aanmerking is gekomen voor gunning van de Overeenkomst in de zogenaamde 'wachtkamer'.

Dit betekent dat de gegunde Inschrijver de werkzaamheden uitvoert en de Inschrijver in de wachtkamer geen werkzaamheden uitvoert. Als echter, om welke reden dan ook, de gegunde Inschrijver onverhoopt uitvalt en de Overeenkomst met deze Inschrijver wordt beëindigd, hoeft er niet opnieuw te worden aanbesteed.

De Inschrijver die als tweede eindigt in de rangorde, doet zijn Inschrijving gestand van een maximale termijn van zes (6) maanden na de inschrijfdatum. Met de Inschrijver op de tweede plek in de rangorde wordt dus initieel geen Overeenkomst gesloten.

Door het doen van een Inschrijving gaat inschrijver akkoord met voorgenoemde werkwijze en is hij bereid om zijn Inschrijving zes (6) maanden gestand te doen indien hij op de tweede plek in de rangorde is geëindigd. Dit geldt derhalve alleen voor de Inschrijver die op de tweede plek in de rangorde is geëindigd.

Er zit slechts één (1) Inschrijver in de wachtkamer.

1.7.4 Verwerkersovereenkomst

De Opdrachtnemer verwerkt gedurende deze Opdracht persoonsgegevens, ten behoeve en in opdracht van Senzer en/of geldt als verwerkersverantwoordelijke. Er zal daarom een verwerkersovereenkomst en/of dataprocessing agreement tussen Opdrachtnemer en Senzer worden gesloten.

Indien opdrachtnemer data met betrekking tot de onderhavige opdracht bij een derde in beheer heeft, dient hiervoor tevens een (sub)verwerkersovereenkomst te worden gesloten.

De concept verwerkers overeenkomst is opgenomen in *BIJLAGE 7 'CONCEPT VERWERKERSOVEREENKOMST'*.

1.7.5 Inkoopvoorwaarden

Op deze overeenkomst en aanverwante documenten zijn de Gemeentelijk inkoopvoorwaarde betreffende IT 2025 (GIBIT2025) van toepassing. Alle overige voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gedaan. De inkoopvoorwaarden zijn bijgevoegd als *BIJLAGE 8 'INKOOPVOORWAARDEN GIBIT2025'*.

Voor een toelichting op de inkoopvoorwaarden wordt verwezen naar: [GIBIT 2025 - Toelichting per artikel](#)

1.7.6 Kaderdocument Exitstrategie

De conceptovereenkomst bevat een bijlage betreffende de exitstrategie. Deze exitstrategie wordt na gunning door Senzer en Opdrachtnemer gezamenlijk nader uitgewerkt en vastgesteld.

De exitstrategie bevat de afspraken over de wijze waarop de dienstverlening bij (gedeeltelijke) beëindiging van de Overeenkomst wordt afgebouwd, overgedragen of overgenomen. Na vaststelling maakt de exitstrategie integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

Om Inschrijvers vooraf inzicht te geven in de minimale onderwerpen en uitgangspunten die in de exitstrategie worden opgenomen, is bij de conceptovereenkomst een afzonderlijk kaderdocument

opgenomen. Dit kaderdocument beschrijft de minimale vereisten, onderwerpen en randvoorwaarden waarbinnen de exitstrategie na gunning gezamenlijk wordt uitgewerkt.

De uiteindelijke exitstrategie wordt door Senzer en Opdrachtnemer gezamenlijk opgesteld, met inachtneming van de in het kaderdocument opgenomen uitgangspunten en kaders. De overeengekomen exitstrategie mag niet strijdig zijn met deze uitgangspunten.

De uitgangspunten voor de exitstrategie zijn opgenomen in *BIJLAGE 9 'KADERDOCUMENT EXITSTRATEGIE'*.

1.7.7 Continuïteitsregeling

Voor de dienstverlening wordt een continuïteitsregeling overeengekomen. Deze regeling heeft als doel de continuïteit van de dienstverlening en de beschikbaarheid en overdraagbaarheid van de gegevens van Senzer zoveel mogelijk te waarborgen indien de continuïteit van Opdrachtnemer of een voor de dienstverlening essentiële derde in gevaar komt.

Onder een dergelijke situatie wordt onder andere verstaan een dreigend of daadwerkelijk faillissement, surseance van betaling, beëindiging van de onderneming of het wegvallen van een voor de dienstverlening essentiële hosting-, cloud- of subleverancier.

Gezien het karakter van de gevraagde SaaS-dienstverlening kiest Senzer niet voor het afzonderlijk voorschrijven van een traditionele broncode-Escrowregeling. De continuïteit van een SaaS-dienstverlening is niet uitsluitend afhankelijk van de beschikbaarheid van broncode, maar onder andere ook van hosting, gegevens, configuraties, koppelingen, beveiligingsvoorzieningen, subleveranciers en operationele kennis.

Opdrachtnemer dient daarom aantoonbaar passende technische, organisatorische en contractuele maatregelen te treffen waarmee bij een continuïteitsrisico de dienstverlening zoveel mogelijk kan worden voortgezet, Senzer toegang behoudt tot haar gegevens en een beheerste overgang naar een opvolgende oplossing of leverancier mogelijk wordt gemaakt.

De wijze waarop Opdrachtnemer deze continuïteit borgt, wordt niet op voorhand technisch voorgeschreven, mits wordt voldaan aan de door Senzer gestelde minimale eisen en waarborgen. Een Escrowvoorziening kan onderdeel uitmaken van de door Opdrachtnemer gekozen oplossing, maar wordt door Senzer niet als zelfstandige voorziening voorgeschreven.

De continuïteitsregeling is opgenomen in *BIJLAGE 5 'CONCEPTOVEREENKOMST'* in artikel 15.

1.8 Toepassing SROI

Op deze opdracht is het Social Return beleid van de Arbeidsmarktregio Helmond-De Peel 2024-2027 van toepassing, Zie ook *BIJLAGE 15 "SOCIAL RETURN"*.

Social Return is het maken van afspraken in aanbestedingstrajecten. Het doel is opdrachtnemers een bijdrage te laten leveren door aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (duurzame) arbeidsplaatsen aan te bieden. Ook werkervaringsplaatsen, werkleertrajecten of maatwerkoplossingen kunnen helpen werkzoekenden die afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen of te verkleinen.

De opdrachtnemer is verplicht om 2% van de opdrachtwaarde (exclusief btw) in te zetten voor Social Return binnen de kaders van de regionale uitvoeringsregels.

De opdrachtnemer neemt na definitieve gunning binnen vijf werkdagen contact op met de afdeling Inkoop van Senzer om definitieve afspraken te maken over de invulling van Social Return: Inkoop@Senzer.nl

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de Social Return verplichting, voor de werving van personen uit de in de Uitvoeringsregels genoemde doelgroepen of over een alternatieve invulling van Social Return. Indien gewenst biedt Senzer de opdrachtnemer advies en ondersteuning aan bij een passende invulling van de verplichting.

2. Aanbestedingsprocedure

2.1 Europese openbare procedure

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012 waarbij wordt gericht op het bereiken van de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BKPV). Voor deze aanbesteding wordt de "openbare procedure" gehanteerd.

De volgende CPV-coderingen zijn van toepassing op deze Opdracht:

- 72000000 – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkelingen, internet en ondersteuning
- 48000000 - Software en informatiesystemen
- 79211110 - Loonadministratiediensten
- 72260000 - Diensten in verband met software

2.1.1 Marktconsultatie

Voorafgaand aan de aanbesteding heeft Senzer een marktconsultatie uitgevoerd. De marktconsultatie heeft in gesloten vorm plaatsgevonden.

Ter waarborging van de transparantie en ter bevordering van een gelijk speelveld stelt Aanbestedende dienst alle relevante documenten uit de marktconsultatie beschikbaar.

De documenten behorende bij de marktconsultatie zijn als bijlage bij deze aanbesteding opgenomen:

BIJLAGE 10 'MARKTCONSULTATIEVERSLAG'.

- **BIJLAGE 10A 'MARKTCONSULTATIEDOCUMENT**
- **BIJLAGE 10B 'VRAAG- EN ANTWOORDDOCUMENT MARKTCONSULTATIE'**

Aan de inhoud van de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend. De marktconsultatie is uitsluitend indicatief van aard. De inhoud van de aanbestedingsstukken is te allen tijde leidend.

2.2 Planning

In dit deel wordt de tijdsplanning van de aanbestedingsprocedure uiteengezet. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. De planning kan door Aanbestedende dienst worden aangepast indien nodig. Eventuele wijzigingen worden gecommuniceerd aan alle geïnteresseerden.

Onderdeel	Datum
Publicatie aanbesteding	04-09-2026
Sluitingsdatum indienen van vragen	Uiterlijk 23-09-2026 vóór 10:00 uur
Publiceren Nota van inlichtingen 1 (streefdatum)	07-10-2026
Sluitingsdatum indienen van tweede vragenronde	Uiterlijk 19-10-2026 vóór 10:00 uur
Publiceren Nota van inlichtingen 2 (streefdatum)	02-11-2026
Sluiting indienen inschrijving	Uiterlijk 16-11-2026 vóór 10:00 uur
Demonstraties	07-12-2026* 08-12-2026* 09-12-2026* 10-12-2026*
Mededeling voorgenomen gunning (streefdatum)	13-01-2027
Bezwaartermijn (minimaal 20 kalenderdagen)	14-01-2027 t/m 02-02-2027
Definitieve gunningsbeslissing	03-02-2027
Start dienstverlening	Na ondertekening

**Tijdstippen waarop inschrijvers de demonstraties bij Senzer dienen te verzorgen worden z.s.m. bekend gemaakt na ontvangst van de Inschrijvingen. Inschrijvers dienen rekening te houden met de genoemde datums.*

2.3 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen)

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag-antwoordmodule op TenderNed worden gesteld. Elke vraag wordt afzonderlijk gesteld oftewel één vraag per vraagveld.

In de nota van inlichtingen vermeldt Aanbestedende dienst ook eventuele wijzigingen in de aanbestedingsstukken. De nota van inlichtingen maakt integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

2.4 Klachten

Als inschrijver klachten heeft over het verloop van de aanbesteding kunnen deze worden gericht aan de aanbestedende dienst.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht wordt duidelijk en gemotiveerd ingediend en aangegeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. Een klacht wordt behandeld door ter zake deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een Inschrijver tijdig bezwaar dient te maken of een juridische procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

De klacht kan ingediend worden bij:

*Senzer
t.a.v. klachtencoördinator BJZ
Postbus 272
5700 AG Helmond*

Of digitaal via ikhebeenklacht@senzer.nl

2.5 De beoordeling

De beoordeling van uw inschrijving bestaat uit een aantal fases:

1. Vaststellen van de volledigheid en rechtsgeldigheid van de inschrijving;
2. Vaststellen of voldaan is aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen;
3. Vaststellen of voldaan is aan de knock-outeisen;
4. Inhoudelijke beoordeling van de gunningcriteria;
5. Vaststellen van de uitkomst van de beoordelingsprocedure;
6. Informeren van alle inschrijvers over de uitkomst van de beoordeling; en
7. De verificatie van de bewijsstukken met betrekking tot het in het UEA verklaarde.

2.5.1 Volledigheid en rechtsgeldigheid

Alle Inschrijvingen worden gecontroleerd op volledigheid. Ontbrekende documenten of informatie kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Inschrijvers worden indien mogelijk in de gelegenheid gesteld om verzuimen te herstellen binnen de vastgestelde termijn.

Na opening van de Inschrijving behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden, door de Inschrijver te laten herstellen of toe te lichten. De Inschrijving mag hierdoor echter geen inhoudelijke wijziging ondergaan. De Inschrijver zal hierop binnen drie (3) werkdagen alsnog moeten reageren. De aanvullingen en/of verbeteringen maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Inschrijving. Als de gevraagde reactie niet, niet tijdig of niet volledig is verstrekt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Ondertekening van de Inschrijving dient te geschieden door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens Inschrijver op te treden. Als in de aanbestedingsdocumenten de Eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een 'bevoegde vertegenwoordiger' dan moet Inschrijver aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen.

2.5.2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aanbestedende dienst controleert of geen van de Uitsluitingsgronden op de organisatie van Inschrijver van toepassing is en of de organisatie aan de Geschiktheidseisen, zoals beschreven in hoofdstuk 3, voldoet. Indien dit niet het geval is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding en wordt de Inschrijving niet verder beoordeeld.

2.5.3 Vaststellen of voldaan is aan de knock-outseisen

Met het indienen van de Inschrijving gaan de inschrijvers akkoord met de inhoud van het Programma van Eisen. Dit houdt in dat zij zich conformeren aan alle gestelde eisen zoals beschreven in *BIJLAGE 3 'PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN'*.

2.5.4 Inhoudelijke beoordeling van de Gunningscriteria

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van de toelichting op de subgunningscriteria. Inschrijvers kunnen per subgunningscriterium een maximaal aantal punten scoren. In paragraaf 4.1 wordt weergegeven hoe de verschillende subgunningscriteria meewegen in de totale beoordeling op kwaliteit. In paragraaf 4.3 wordt weergegeven hoe de inschrijfprijs wordt beoordeeld.

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd door een vooraf samengestelde beoordelingscommissie. Indien omstandigheden daartoe aanleiding geven, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor de samenstelling van de beoordelingscommissie aan te passen.

De beoordelingscommissie bestaat uit de volgende functies:

- Teamleider HR
- Programma manager Klantreis
- Teamleider LWI
- Manager S&O
- Teamleider financiën en inkoop*
- Teamleider IT

De beoordelingscommissie wordt gedurende de beoordeling ondersteund door inhoudelijk adviseurs. Deze adviseurs zijn werkzaam bij Aanbestedende dienst. Adviseurs zijn aanwezig tijdens de demonstratie, maar maken geen onderdeel uit van de beoordelingscommissie.

Na de beoordeling vindt een consensus overleg plaats. Tijdens dit overleg worden de individuele beoordelingen en scores besproken. Een individuele herwaardering van de gegeven score is dan nog mogelijk. Het consensusoverleg resulteert in één gezamenlijke en definitieve score per (sub)gunningscriterium.

2.5.5 Vervolg van de beoordeling

Na het doorlopen van de eerste vier fasen van het beoordelingsproces, wordt de uitkomst vastgesteld door het beoordelingsteam. De gunningsbeslissing wordt gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekendgemaakt. De winnende Inschrijver ontvangt bericht van voorlopige gunning.

Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW. Opdrachtverstrekking vindt pas plaats door ondertekening van de Overeenkomst en/of Opdracht.

Aanbestedende dienst stuurt de afgewezen Inschrijvers een brief met de gunningsbeslissing en een motivering voor de afwijzing. Mocht Inschrijver naar aanleiding van de afwijzing behoefte hebben aan een mondelinge toelichting, dan verzoekt Aanbestedende dienst Inschrijver contact op te nemen met de contactpersoon. Evenwel schort een dergelijk verzoek de bezwaartermijn niet op.

Aanbestedende dienst is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van (onderlinge) beoordelingen, vergelijkingen en prijzenbladen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Inschrijvers bekend te maken.

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk formuleert de Aanbestedende dienst de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen welke van toepassing zijn op onderhavige aanbesteding. De Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de Inschrijver verklaart aan de in dit hoofdstuk opgenomen geschiktheidseisen te voldoen en dat de Uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt de Aanbestedende dienst gebruik van het invulformulier op het TenderNed.

3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA)

In deel III van het UEA staan de Uitsluitingsgronden vermeld. Deze zijn verdeeld in 3 secties:

- A. 'Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen'
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- B. 'Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies'
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- C. 'Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten'
De Inschrijver dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.

De door de Aanbestedende dienst geselecteerde Uitsluitingsgronden worden allemaal onverkort van toepassing verklaard.

3.1.1 Bewijsmiddel: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie. De GVA geeft aan dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met het aanmelden voor en de inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken en/of diensten of prijsvragen.

Omdat de doorlooptijd van een aanvraag varieert van minimaal van 4 tot 8 weken, is het raadzaam om de GVA tijdig aan te vragen. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver(s) dat hij tijdig over een geldige GVA beschikt. De GVA mag op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder zijn dan twee jaar. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de GVA leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende dienst verwijst voor nadere informatie over de GVA naar de site van het ministerie van Veiligheid en Justitie (www.justis.nl).

Buitenlandse bedrijven zonder een Nederlandse dochteronderneming kunnen geen GVA aanvragen. Als een Inschrijver is gevestigd in een land dat geen GVA of een gelijkwaardig formulier afgeeft, dan moet Inschrijver een verklaring overleggen waarin Inschrijver plechtig en onder ede heeft verklaard dat de Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op de onderneming. De verklaring moet worden afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteit, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land en moet worden gericht aan de Aanbestedende dienst.

3.1.2 Verklaring geen Russische en/of Wit-Russische betrokkenheid

Vanwege de ingestelde sancties tegen Rusland en Wit-Rusland mag de Aanbestedende dienst geen opdracht gunnen aan (Wit-)Russische partijen. Inschrijver moet daarom verklaren geen (Wit-)Russische partij te zijn. Is dit wel het geval, dan mag geen Inschrijving worden ingediend. Zolang deze sanctie van kracht is, mag tijdens de looptijd van de Overeenkomst deze situatie niet wijzigen.

Met '(Wit-)Russische partijen' wordt bedoeld:

- Personen met een (Wit-)Russische nationaliteit en/of personen die in (Wit-)Rusland woonachtig zijn;
- Personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in (Wit-)Rusland;
- Rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een (Wit-) Russische partij zoals genoemd hierboven;
- Personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde (Wit-) Russische partij; en
- Niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, Opdrachtnemers of entiteiten die als (Wit-) Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van bovenstaande.

De personen als bedoeld bij de derde of vierde bullet omvatten ook natuurlijke personen en rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan (Wit-)Rusland.

De Inschrijver en, indien van toepassing, elke Combinant en/of elke Derde dient bij zijn Inschrijving een 'Verklaring geen (Wit-) Russische betrokkenheid' toe te voegen, zie hiervoor *BIJLAGE 11 'VERKLARING GEEN (WIT-)RUSSISCHE BETROKKENHEID'*.

3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)

In deel IV van het UEA dient de inschrijver te verklaren akkoord te gaan met de in deze paragraaf beschreven geschiktheidseisen. De geschiktheidseisen zijn verdeeld in volgende 4 secties:

- A. Geschiktheid
- B. Financiële en economische draagkracht
- C. Technische en beroepsbekwaamheid
- D. Kwaliteitsborgingsregelingen

In onderstaande sub-paragrafen worden de van toepassing zijn de geschiktheidseisen nader toegelicht.

A Geschiktheid

3.2.1 Inschrijving in een handelsregister (KvK)

Inschrijver is ingeschreven in een handelsregister dat wordt bijgehouden in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd.

Naast het gestelde in het UEA moet het uittreksel KvK voldoen aan de volgende vereisten:

- Actueel en niet ouder dan zes maanden, te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de Inschrijving.
- Op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken.
- Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de Inschrijver een geldig en gewaarmerkt uittreksel van Inschrijving in een handelsregister in te dienen.

B Financiële en economische draagkracht

3.2.2 Beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. De Inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor zijn aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven.

C Technische en beroepsbekwaamheid

3.2.3 Referenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties. Dit dient te worden aangetoond door het overleggen van referenties. Er mag maximaal één (1) referentie per kerncompetentie worden ingediend. Het is wel mogelijk om met dezelfde referentie beide kerncompetenties aan te tonen.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft in de afgelopen vijf jaar minimaal één afgeronde implementatie uitgevoerd van een geïntegreerde e-HRM- en payrolloplossing bij één publieke organisatie met minimaal 500 medewerkers en minimaal 2 cao's in één (salaris)omgeving.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft in de afgelopen vijf jaar aantoonbare ervaring met het beheren en ondersteunen van een SaaS e-HRM- en Payrolloplossing bij één Opdrachtgever met minimaal 500 eindgebruikers.

Eisen aan de referentie

- De referentie mag niet ouder zijn dan vijf (5) jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- Er mag alleen een geheel afgeronde opdracht als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de organisatie te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referent.
- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in *BIJLAGE 12 'REFERENTIEFORMULIER'*.

3.2.4 Kwaliteitsborging

De Inschrijver moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 9001:2015 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd.

NB: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende cumulatieve eisen gesteld:

- Het stelt de klant centraal;
- Het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:
 - het management van medewerkers
 - het management van middelen en
 - het management van processen;
- Het is in staat te meten wat de resultaten zijn;
- Het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden.

3.2.5 Informatiebeveiliging

De Inschrijver dient te beschikken over een aantoonbaar en adequaat informatiebeveiligingsmanagementsysteem dat van toepassing is op de dienstverlening waarop deze Opdracht betrekking heeft.

Als primaire invulling van deze Geschiktheidseis geldt een geldige ISO/IEC 27001:2022-certificering, afgegeven door een daartoe geaccrediteerde certificeringsinstelling (RvA of gelijkwaardig). De scope van de certificering dient de in het kader van deze Opdracht te leveren dienstverlening te omvatten.

De volgende bewijsmiddelen worden eveneens als gelijkwaardig geaccepteerd, mits deze geldig zijn en de scope de te leveren dienstverlening omvat:

- NEN 7510;

- SOC 2 Type II*

**Uitsluitend een SOC 2 Type II-rapport wordt geaccepteerd. Een SOC 2 Type I-rapport volstaat niet, omdat daarmee de werking van beheersmaatregelen over een bepaalde periode niet is aangetoond. Inschrijver overlegt het volledige auditrapport.*

Bij een ISO/IEC 27001:2022-certificering dient naast het geldige certificaat tevens de actuele Statement of Applicability (SoA) te worden overgelegd.

Andere gelijkwaardige maatregelen

Indien Inschrijver niet beschikt over een van de hiervoor genoemde bewijsmiddelen, kan met andere passende bewijsstukken een gelijkwaardig niveau van informatiebeveiliging en informatiebeveiligingsmanagement worden aangetoond.

Senzer beoordeelt de gelijkwaardigheid aan de hand van de aangeleverde bewijsstukken en onderstaande cumulatieve eisen. Een eigen verklaring of verklaring van conformiteit zonder onderliggende, verifieerbare bewijsstukken volstaat niet.

Inschrijver toont aan dat sprake is van:

1. Directiebetrokkenheid. Aantoonbare betrokkenheid van de directie bij informatiebeveiliging, waaronder een vastgesteld informatiebeveiligingsbeleid, een benoemde verantwoordelijke en periodieke managementreview.
2. Actueel informatiebeveiligingsbeleid. Een formeel vastgesteld en periodiek herzien beleid, afgestemd op de context en risico's van de organisatie.
3. Risicobeoordeling. Een gedocumenteerde en aantoonbaar toegepaste procedure voor het identificeren, beoordelen en prioriteren van informatiebeveiligingsrisico's.
4. Risicobehandeling. Een gedocumenteerde procedure voor het selecteren en implementeren van beheersmaatregelen op basis van de risicoanalyse, inclusief een actueel risicobehandelplan.
5. Rapportage en monitoring. Periodieke interne rapportages over de staat van informatiebeveiliging, de implementatiestatus van maatregelen en geconstateerde afwijkingen.
6. Bewustwording en training. Een aantoonbaar programma voor beveiligingsbewustwording en training van medewerkers, inclusief registratie van deelname en evaluatie van effectiviteit.
7. Interne audit en managementreview. Aantoonbare periodieke evaluatie van de werking van het managementsysteem, inclusief interne auditresultaten en verbetermaatregelen.
8. Incidentbeheer. Een gedocumenteerde procedure voor het detecteren, registreren en afhandelen van informatiebeveiligingsincidenten, inclusief meldbereidheid richting opdrachtgever.
9. Leveranciersbeheer. Aantoonbaar beleid voor het beheer van informatiebeveiligingsrisico's in de leveranciersketen, voor zover relevant voor de te leveren dienst.

Een Inschrijver die gebruikmaakt van deze gelijkwaardigheidsroute dient bij Inschrijving ten minste de volgende bewijsstukken te overleggen:

- het actuele informatiebeveiligingsbeleid;
- de meest recente resultaten van de risicobeoordeling, waarbij bedrijfsvertrouwelijke informatie indien noodzakelijk mag worden geanonimiseerd;
- een overzicht van de geïmplementeerde beheersmaatregelen, overeenkomstig het principe van een *Statement of Applicability*;
- de meest recente managementreview; en
- een beschrijving van het proces voor informatiebeveiligingsincidentbeheer.

Senzer kan, voor zover noodzakelijk voor de beoordeling van de gelijkwaardigheid, aanvullende informatie of bewijsstukken opvragen en/of een verificatiegesprek met Inschrijver voeren.

3.3 Beroep op derden

Indien Inschrijver voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen een beroep doet op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, dan dient Inschrijver dit bij de Inschrijving in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij afdeling C van deel II 'Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' aan te geven. Elk van de betrokken entiteiten dient een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B en deel III in te vullen en te ondertekenen. Inschrijver dient tijdens de gehele uitvoering van de opdracht kunnen beschikken over de middelen van deze derde(n).

Indien Inschrijver voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen een beroep doet op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, zijn deze personen, naast Inschrijver, hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van een Onderaannemer kan na Inschrijving de hoofdaannemer niet meer van Onderaannemer wisselen.

4. Gebruikte gunningsmethodiek

4.1 Beoordelingsmethodiek Gewogen Factor Methode

Kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van de toelichting op de subgunningscriteria. Inschrijver kan per subgunningscriterium een maximaal aantal punten scoren. In onderstaande tabel wordt weergegeven hoe de verschillende subgunningscriteria meewegen in de totale beoordeling op kwaliteit.

Onderdeel	Subgunningscriterium	Maximale punten
Kwaliteit	1: Dienstverlening en samenwerking	30
	2: Implementatieplan	15
	3: Demonstratie (met use cases)	25
	4: Programma van Wensen	10
Prijs		20
Totaal		100

4.1.1 score schaal

De scores per subgunningscriterium worden vastgesteld aan de hand van de volgende tabel:

Score	Waardering
100%	Uitstekend De uitwerking sluit aantoonbaar aan op de behoefte van Senzer, is concreet, volledig, realistisch, bevat overtuigende meerwaarde en beperkt relevante risico's.
70%	Goed De uitwerking sluit goed aan op de behoefte van Senzer en is concreet, volledig en realistisch, maar bevat enkele mindere uitgewerkte onderdelen of de meerwaarde is niet op alle onderdelen overtuigend aangetoond.
40%	Voldoende De uitwerking sluit grotendeels aan op de behoefte van Senzer, maar bevat relevante onzekerheden, aandachtspunten of onderdelen die beperkt zijn uitgewerkt.
0%	Onvoldoende De uitwerking sluit onvoldoende aan op de behoefte van Senzer en/of bevat wezenlijke tekortkomingen waardoor de voorgestelde aanpak onvoldoende concreet, realistisch of geloofwaardig is.

4.2 Subgunningscriteria kwaliteit

In de navolgende paragrafen worden de kwalitatieve subgunningscriteria nader toegelicht. Voor de subgunningscriteria op kwaliteit gelden de volgende algemene randvoorwaarden:

De punten voor ieder subgunningscriterium worden toegekend op basis van het antwoord op dat criterium. Alle onderdelen van het subgunningscriterium moeten compleet beantwoord worden. Er worden geen punten toegekend op basis van teksten buiten het betreffende subgunningscriterium;

- Per subgunningscriterium is een maximaal aantal op te leveren bladzijden (A4) vermeld. Indien het maximale aantal bladzijde(n) A4 wordt overschreden, beoordeelt de aanbestedende dienst alleen de informatie op het aantal toegestane bladzijden A4, waarbij de beoordelaars telt en leest vanaf het begin van de desbetreffende tekst;
- Voor ieder afzonderlijk subgunningscriterium geldt dat hetgeen inschrijver voorstelt en omschrijft passend en haalbaar moet zijn binnen de kaders van de opdracht, de voorwaarden van de opdracht, de eisen zoals gesteld in het programma van eisen en uw inschrijvingssom (en daarmee sluitend is binnen het budgettaire kader).

4.2.1 Subgunningscriterium 1 Dienstverlening en samenwerking

Middels dit subgunningscriterium wenst Senzer inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de Inschrijver gedurende de beheerfase invulling geeft aan een duurzame, professionele en toekomstgerichte samenwerking.

De e-HRM-oplossing ondersteunt bedrijfskritische processen binnen Senzer. Dit vraagt om dienstverlening die niet uitsluitend reactief is ingericht, maar die bijdraagt aan continuïteit, kwaliteit, gebruikersacceptatie, kennisborging en doorontwikkeling van de oplossing gedurende de contractperiode.

Het plan van aanpak dient te beschrijven hoe de Inschrijver Senzer ondersteunt bij het beheer, het gebruik, de continuïteit, de doorontwikkeling en het optimaal benutten van de oplossing. Daarbij dient inzicht te worden gegeven in de wijze waarop invulling wordt gegeven aan communicatie, governance, accountmanagement, kennisdeling, incident- en escalatiemanagement en de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het realiseren van de beoogde resultaten.

Senzer beoordeelt hierbij niet uitsluitend of de gevraagde onderwerpen worden benoemd, maar met name in welke mate de voorgestelde dienstverlening concreet, realistisch, uitvoerbaar en passend is bij de aard, omvang en complexiteit van Senzer.

4.2.1.1. Inhoud van de uitwerking

De Inschrijver dient in dit subgunningscriterium minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen.

Samenwerking en governance gedurende de beheerfase

De Inschrijver beschrijft hoe de samenwerking met Senzer gedurende de beheerfase wordt ingericht. Daarbij wordt ingegaan op overlegstructuren, communicatielijnen, rollen, verantwoordelijkheden, aanspreekpunten, besluitvorming en de wijze waarop wordt gestuurd op voortgang, kwaliteit en wederzijdse verwachtingen. Tevens beschrijft de Inschrijver hoe de samenwerking wordt ingericht tussen de leverancier, de beheerorganisatie van Senzer en andere relevante stakeholders.

Accountmanagement en proactieve ondersteuning

De Inschrijver beschrijft hoe accountmanagement wordt ingevuld gedurende de contractperiode. Daarbij wordt ingegaan op de beschikbaarheid van expertise, de wijze van periodieke afstemming, de rol van de accountmanager, toegang tot inhoudelijke specialisten en de wijze waarop de Inschrijver proactief meedenkt over het gebruik en de verdere benutting van de oplossing.

Continuïteit, kwaliteit en beschikbaarheid van de dienstverlening

De Inschrijver beschrijft hoe de continuïteit, kwaliteit en beschikbaarheid van de dienstverlening worden gewaarborgd. Daarbij wordt ingegaan op supportprocessen, responstijden, incidentafhandeling, probleembeheer, releasebeheer, wijzigingsbeheer, monitoring, kwaliteitsbewaking en maatregelen om verstoringen in de HR- en salarisdienstverlening te voorkomen of te beperken.

Kennisoverdracht, kennisdeling en zelfstandig gebruik door Senzer

De Inschrijver beschrijft hoe kennisoverdracht en kennisdeling worden vormgegeven, zodat Senzer zelfstandig en effectief gebruik kan blijven maken van de oplossing. Daarbij wordt ingegaan op

documentatie, gebruikersinstructies, beheerinformatie, training, periodieke kennisdeling, ondersteuning van functioneel beheer en de wijze waarop wordt voorkomen dat Senzer onnodig afhankelijk wordt van specifieke personen of externe ondersteuning.

Doorontwikkeling, optimalisatie en innovatie

De Inschrijver beschrijft hoe de doorontwikkeling van de oplossing gedurende de contractperiode wordt vormgegeven. Daarbij wordt ingegaan op het signaleren van verbeterkansen, het benutten van nieuwe functionaliteiten, release- en roadmapcommunicatie, optimalisatie van processen, veranderende wet- en regelgeving en de wijze waarop Senzer wordt ondersteund bij het maken van keuzes over verdere inrichting en ontwikkeling.

Incidenten, escalaties en risicobeheersing

De Inschrijver beschrijft hoe incidenten, escalaties en risico's gedurende de beheerfase worden beheerst. Daarbij wordt ingegaan op escalatielijnen, besluitvorming, prioritering, communicatie bij verstoringen, root cause-analyse, structurele verbetermaatregelen en de wijze waarop de continuïteit van de HR- en salarisdienstverlening wordt gewaarborgd.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor resultaat

De Inschrijver beschrijft hoe invulling wordt gegeven aan een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het realiseren van de doelstellingen van Senzer. Daarbij wordt ingegaan op partnership, transparantie, wederzijdse verwachtingen, periodieke evaluatie, sturing op resultaten en de wijze waarop de samenwerking gedurende de contractperiode wordt onderhouden en verbeterd.

De hiervoor genoemde onderwerpen vormen het minimaal te behandelen kader. Het staat Inschrijver vrij aanvullende onderwerpen op te nemen die naar zijn oordeel aantoonbaar bijdragen aan de kwaliteit, continuïteit en verdere ontwikkeling van de dienstverlening en samenwerking.

4.2.1.2 Beoordelingskader

De beoordeling van de uitwerking vindt plaats op basis van onderstaande beoordelingscriteria. Per beoordelingscriterium wordt beoordeeld in welke mate en op welke wijze de uitwerking voldoet aan het betreffende beoordelingscriterium. Dit wordt beoordeeld op basis van de scoreschaal in hoofdstuk 4.1.1.

BC#	Criterium
1	De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver een overtuigende, duidelijke en werkbare inrichting van de samenwerking beschrijft. Die aansluit bij de behoefte van Senzer.
2	De mate waarin en de wijze waarop de Inschrijver naar mening van Senzer invulling geeft aan professioneel accountmanagent en proactieve ondersteuning gedurende de contractperiode.
3	De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver de continuïteit, kwaliteit en beschikbaarheid van de dienstverlening waarborgt, dat aansluit bij de behoefte van Senzer.
4	De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver borgt dat Senzer zelfstandig en effectief gebruik kan blijven maken van de oplossing.
5	De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver bijdraagt aan de doorontwikkeling en optimalisatie van de oplossing gedurende de contractperiode.

4.2.1.3 Randvoorwaarden

- Uw beantwoording voegt u in PDF als bijlage bij uw Inschrijving.
- Uw beantwoording bestaat uit maximaal vijf (5) enkelzijdige pagina's A4, lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 en regelafstand minimaal 1,15.
- Bijlagen zijn niet toegestaan.

- Uw beantwoording dient in begrijpelijke en concrete bewoordingen geschreven te zijn, vakjargon dient te worden toegelicht.

4.2.2 Subgunningscriterium 2: Implementatieplan

Middels dit subgunningscriterium wenst Senzer inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de Inschrijver de implementatie van de aangeboden e-HRM- en payrolloplossing voorbereidt, uitvoert, beheerst en afrondt.

De implementatie van een nieuw e-HRM- en payrollstelsel vormt voor Senzer een omvangrijk organisatiebreed verandertraject. Naast de technische implementatie vraagt dit traject om een zorgvuldige inrichting van processen, een gecontroleerde migratie van gegevens, betrouwbare koppelingen met het applicatielandschap, een goede samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en een effectieve begeleiding van medewerkers gedurende de verandering. Senzer wil met dit subgunningscriterium beoordelen in hoeverre de Inschrijver in staat is de implementatie planmatig, tijdig, beheerst en met beperkte risico's uit te voeren. Daarbij wordt niet uitsluitend gekeken naar de volledigheid van het implementatieplan, maar met name naar de mate waarin de voorgestelde aanpak concreet, realistisch, uitvoerbaar en aantoonbaar passend is bij de doelstellingen, omvang en complexiteit van Senzer.

Het implementatieplan dient inzicht te geven in de wijze waarop de Inschrijver invulling geeft aan de voorbereiding, inrichting, datamigratie, koppelingen, testen, adoptie, ingebruikname en nazorg van de oplossing. Daarnaast dient inzicht te worden gegeven in de wijze waarop risico's worden beheerst en de continuïteit van de HR- en salarisdienstverlening gedurende de implementatie wordt gewaarborgd.

4.3.1.1. Inhoud van de uitwerking

De Inschrijver dient in dit subgunningscriterium minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen.

Projectaanpak en implementatiestrategie

De Inschrijver beschrijft de voorgestelde projectaanpak en implementatiestrategie. Daarbij wordt ingegaan op de gekozen implementatiemethodiek, fasering, planning, mijlpalen, governance, besluitvorming, projectsturing en de wijze waarop planning, kwaliteit, capaciteit en afhankelijkheden worden beheerst. De Inschrijver motiveert waarom deze aanpak passend is voor Senzer en op welke wijze deze bijdraagt aan een gecontroleerde en succesvolle implementatie.

Vorbereiding, inrichting en samenwerking

De Inschrijver beschrijft de werkwijze voor de voorbereiding en inrichting van de oplossing. Daarbij wordt ingegaan op de wijze waarop afstemming met Senzer plaatsvindt, welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn voor een succesvolle implementatie en welke inzet van Senzer wordt verwacht. Tevens beschrijft de Inschrijver de projectorganisatie, inclusief rollen, verantwoordelijkheden, overlegstructuren en de samenwerking tussen projectteam, beheerorganisatie, gebruikersorganisatie en leverancier.

Datamigratie, conversie en gegevenskwaliteit

De Inschrijver beschrijft de aanpak voor datamigratie en conversie. Daarbij wordt ingegaan op de inventarisatie van brongegevens, de migratie van digitale gegevens en documenten voor zover deze binnen de migratiescope vallen, de borging van datakwaliteit, volledigheid en betrouwbaarheid, de beheersmaatregelen ter voorkoming van dataverlies, de verantwoordelijkheidsverdeling tijdens de migratie en de acceptatie van gemigreerde gegevens. Senzer beschikt in de huidige situatie nog over personeelsdossiers die op papier worden beheerd. De digitalisering, schoning, ordening en migratie van deze bestaande papieren personeelsdossiers maken geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding en vallen daarmee buiten de verantwoordelijkheid van de Inschrijver. De Inschrijver dient wel inzichtelijk te maken op welke wijze de aangeboden oplossing vanaf ingebruikname het digitaal personeelsdossier ondersteunt.

Koppelingen, integraties en afhankelijkheden

De Inschrijver beschrijft de aanpak voor het realiseren van koppelingen en integraties binnen het applicatielandschap van Senzer. Daarbij wordt ingegaan op gegevensuitwisseling, API-koppelingen, de teststrategie voor koppelingen, foutafhandeling, afhankelijkheden met andere systemen en leveranciers en de wijze waarop deze afhankelijkheden gedurende de implementatie worden beheerst.

Teststrategie en acceptatie

De Inschrijver beschrijft de werkwijze voor het uitvoeren van testen. Daarbij wordt ingegaan op de verschillende testfasen, waaronder functionele testen, systeemtesten, ketentesten, gebruikersacceptatietesten en testen van koppelingen. Tevens wordt beschreven welke verantwoordelijkheden gelden, welke acceptatiecriteria worden gehanteerd en hoe bevindingen worden geregistreerd, opgevolgd en herleidbaar worden afgehandeld.

Adoptie, opleiding en begeleiding van gebruikers

De Inschrijver beschrijft de aanpak voor adoptie, opleiding, communicatie en begeleiding van gebruikers. Daarbij wordt ingegaan op de wijze waarop medewerkers, leidinggevenden, HR-professionals, salarisadministrateurs, functioneel beheerders en key-users worden voorbereid op het gebruik van de nieuwe oplossing. Tevens wordt beschreven hoe kennisoverdracht aan de beheerorganisatie plaatsvindt en hoe wordt geborgd dat Senzer de oplossing duurzaam kan gebruiken en beheren.

Livegang, nazorg en continuïteit

De Inschrijver beschrijft de wijze waarop de overgang naar productie wordt georganiseerd. Daarbij wordt ingegaan op de cut-over, schaduwdraaien, Go/No-Go besluitvorming, continuïteitsmaatregelen rondom de eerste salarisverwerking in januari 2028 en de ondersteuning in de eerste periode na ingebruikname. De Inschrijver beschrijft tevens hoe nazorg, incidentopvolging, evaluatie en overdracht naar de reguliere dienstverlening worden ingericht.

Risicobeheersing en kwaliteitsborging

De Inschrijver beschrijft de aanpak voor risicobeheersing en kwaliteitsborging. Daarbij wordt ingegaan op de belangrijkste implementatierisico's die de Inschrijver specifiek voorziet voor Senzer, de bijbehorende beheersmaatregelen, besluitvorming, escalaties, kwaliteitsbewaking en relevante lessons learned uit vergelijkbare trajecten. De Inschrijver beperkt zich hierbij tot maximaal vijf projectspecifieke risico's en maximaal drie relevante lessons learned.

4.2.1.2 Beoordelingskader

De beoordeling van de uitwerking vindt plaats op basis van onderstaande beoordelingscriteria. Per beoordelingscriterium wordt beoordeeld in welke mate en op welke wijze de uitwerking voldoet aan het betreffende beoordelingscriterium. Dit wordt beoordeeld op basis van de scoreschaal in hoofdstuk 4.1.1.

BC#	Criterium
1	De mate waarin en de wijze waarop de implementatie aanpak van inschrijver realistisch, uitvoerbaar is en past bij de behoefte van Senzer.
2	De mate waarin en de wijze waarop de samenwerking tussen Senzer en opdrachtnemer is ingericht en aansluit bij de behoefte van Senzer.
3	De mate waarin en de wijze waarop inschrijver een overtuigende, beheerste en controleerbare aanpak beschrijft voor datamigratie, conversie en het borgen van gegevenskwaliteit.
4	De mate waarin en de wijze waarop inschrijver overtuigende, inzichtelijke aanpak beschrijft hoe de technische implementatie, systeemintegraties, testaanpak en livegang beheerst worden uitgevoerd.

5	De mate waarin en de wijze waarop inschrijver concreet en overtuigend beschrijft hoe de organisatorische kant van de implementatie wordt geborgd.
---	---

4.2.1.3. Randvoorwaarden

- Uw beantwoording voegt u in PDF als bijlage bij uw Inschrijving.
- Uw beantwoording bestaat uit maximaal acht (8) enkelzijdige pagina's A4, lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 en regelafstand minimaal 1,15.
- Planningsoverzichten, een projectorganisatie/RACI, een risicotabel en een test- of migratieoverzicht mogen als bijlage worden toegevoegd en tellen niet mee voor het maximumaantal pagina's, mits deze bijlagen uitsluitend ondersteunend zijn en geen aanvullende inhoudelijke beantwoording bevatten. Overige bijlagen zijn niet toegestaan.
- Uw beantwoording dient in begrijpelijke en concrete bewoordingen geschreven te zijn, vakjargon dient te worden toegelicht.

4.2.3 Subgunningscriterium 3 Demonstratie (met use cases)

Met dit subgunningscriterium wenst Senzer inzicht te verkrijgen in de mate waarin de aangeboden e-HRM- en payrolloplossing in de praktijk aansluit op de doelstellingen, processen en gebruikersgroepen van Senzer.

Senzer streeft naar een toekomstbestendige oplossing die bijdraagt aan gebruiksgemak, maximale selfservice, efficiënte digitale procesondersteuning, betrouwbare HR- en salarisverwerking, actuele managementinformatie en een beheerste inrichting van processen, autorisaties en gegevensuitwisseling.

Tijdens de demonstratie dient de Inschrijver daarom niet uitsluitend toe te lichten welke functionaliteiten beschikbaar zijn, maar deze daadwerkelijk te tonen in de aangeboden oplossing. Daarbij staat niet alleen centraal of de gevraagde functionaliteit wordt ondersteund, maar met name op welke wijze deze in de praktijk wordt uitgevoerd en in welke mate dit voor de verschillende gebruikersgroepen logisch, eenvoudig en efficiënt werkt.

De demonstratie vindt plaats aan de hand van door Senzer verstrekte use cases. Deze use cases zijn gebaseerd op herkenbare HR- en PSA-processen binnen Senzer en worden door alle Inschrijvers onder gelijke voorwaarden uitgevoerd.

Senzer verwacht dat de use cases zoveel mogelijk end-to-end worden gedemonstreerd, waarbij vanuit de relevante gebruikersrollen zichtbaar wordt gemaakt hoe het proces binnen de oplossing wordt ondersteund.

De inhoud en nadere uitwerking van de use cases zijn opgenomen in *BIJLAGE 13 'USE CASES DEMONSTRATIE'*.

Opbouw demonstratie

Onderdeel	Duur	Doel
Korte introductie oplossing	5 min.	Uitleg demo-omgeving, rollen en navigatie
Use case 1 – Instroom medewerker	15 min.	Tonen van digitaal instroomproces, workflow, documenten, autorisaties en overdracht naar PSA
Use case 2 – Mutatie/ doorstroom	10 min.	Tonen van wijziging in functie, uren, afdeling, salaris of contractgegevens inclusief goedkeuring en verwerking
Use case 3 – Selfservice voor medewerkers en leidinggevend	20 min.	Tonen van medewerker- en leidinggevende selfservice, taakafhandeling en signaleringen
Use case 4 – Verzuim	15 min.	Tonen van de ondersteuning van Wet Verbetering Poortwachter, verzuimtaken, ziek- en herstelmelden en mogelijkheden van aanvullend verzuimbeleid

Use case 5 – Rapportages, dashboards en stuurinformatie	10 min.	Tonen van managementinformatie, openstaande taken, verzuim, formatie/bezetting en doorklikmogelijkheden
Use case 6 - Flexibiliteit, inrichting en beheer	15 min.	Tonen van configuratie van workflow, rollen, autorisaties, formulieren of rapportages
Use case 7 - Salarisverwerking	30 min.	Tonen van het proces rondom de salarisverwerking
Vragen en verdieping	15 min.	Verduidelijkende vragen door Senzer

4.2.3.1 Beoordelingskader

De beoordeling van de demonstratie vindt plaats op basis van onderstaande beoordelingscriteria. Per beoordelingscriterium wordt beoordeeld in welke mate en op welke wijze de demonstratie voldoet aan het betreffende beoordelingscriterium. Dit wordt beoordeeld op basis van de scoreschaal in hoofdstuk 4.1.1.

BC#	Criterium
1	De mate waarin en de wijze waarop ondersteuning van HR- en PSA-processen de primaire HR- en PSA-processen van Senzer logisch, efficiënt en betrouwbaar ondersteunt.
2	De mate waarin en de wijze waarop gebruiksgemak en toegankelijkheid Gebruiksvriendelijk, logisch, overzichtelijk en toegankelijk is voor de verschillende gebruikersgroepen binnen Senzer, waaronder medewerkers, leidinggevend, HR-professionals, PSA-medewerkers en functioneel beheerders.
3	De mate waarin en de wijze waarop Selfservice, workflows, taakafhandeling, goedkeuringsstromen en signaleringen effectief ondersteunt en bijdraagt aan het beperken van handmatige handelingen, dubbele invoer en afhankelijkheid van e-mail of losse documenten.
4	De mate waarin en de wijze waarop de aangeboden oplossing logisch en praktisch aansluit op de functionele wensen, gebruikerspraktijk en organisatorische context van Senzer, waaronder de processen, rollen en werkwijzen binnen de organisatie.
5	De mate waarin en de wijze waarop relevante managementinformatie, rapportages, dashboards en signaleringen op een overzichtelijke en bruikbare wijze beschikbaar stelt en gebruikers ondersteunt bij het verkrijgen van inzicht in onder meer procesvoortgang, openstaande taken en relevante HR- en PSA-informatie.
6	De mate waarin en de wijze waarop de oplossing flexibel en beheersbaar kan worden ingericht en aangepast aan de dagelijkse praktijk en toekomstige behoeften van Senzer.

4.2.3.2 Randvoorwaarden

- De demonstratie vindt plaats op basis van door Senzer verstrekte use cases.
- De Inschrijver demonstreert uitsluitend de aangeboden oplossing zoals deze onderdeel uitmaakt van de Inschrijving. Functionaliteiten die niet beschikbaar zijn binnen de aangeboden oplossing, of uitsluitend via toekomstig maatwerk of toekomstige ontwikkeling beschikbaar komen, mogen niet worden gepresenteerd.
- De beoordeling vindt plaats op basis van hetgeen tijdens de demonstratie daadwerkelijk wordt getoond en toegelicht. Algemene presentaties, slides of mondelinge toelichtingen kunnen ondersteunend zijn, maar vervangen niet het tonen van werkende functionaliteit binnen de aangeboden oplossing.
- Senzer behoudt zich het recht voor om tijdens de demonstratie verduidelijkende vragen te stellen over de getoonde functionaliteit, werkwijze, inrichting en toepasselijkheid binnen de context van Senzer.

4.2.4 Subgunningscriterium 4 Programma van Wensen

Naast de minimumeisen zoals opgenomen in het programma van Eisen en Wensen, heeft Senzer aanvullende wensen geformuleerd ten aanzien van de aangeboden e-HRM- en Payrolloplissing en de bijbehorende dienstverlening. Met dit subgunningscriterium waardeert Senzer de mate waarin de aangeboden oplossing en dienstverlening, boven op de gestelde minimumeisen, invulling geven aan deze wensen.

De wensen zijn eveneens opgenomen in *BIJLAGE 3 'PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN'*. De wensen zijn, in aansluiting op het programma van eisen, ingedeeld naar domein en sub domein. Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt op welk onderdeel van de opdracht de betreffende wens betrekking heeft.

Inschrijver geeft per wens aan of de aangeboden oplossing en dienstverlening aan een wens kan voldoen. Een wens mag uitsluitend met 'ja' worden beantwoord indien hieraan volledig en onvoorwaardelijk wordt voldaan. Indien niet of slechts gedeeltelijk aan een wens wordt voldaan, dient 'nee' te worden ingevuld.

Voor de wijze waarop het programma van Eisen en wensen moet worden gelezen en ingevuld, wordt verwezen naar de invulinstructie van *BIJLAGE 3 'PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN'*. Aan iedere wens is vooraf een aantal punten toegekend. Het aantal te behalen punten per wens is opgenomen bij de betreffende wens. Indien de inschrijver een wens met 'ja' beantwoordt, worden de bij die wens behorende punten toegekend. Bij een antwoord 'nee' worden voor de betreffende wens geen punten toegekend. De voor dit subgunningscriterium behaalde score is gelijk aan de som van de punten van alle met 'ja' beantwoorde wensen.

De totaalscore wordt automatisch berekend op basis van de ingevulde antwoorden. Aanbestedende dienst controleert de door Inschrijver opgegeven antwoorden en de daaruit voortvloeiende puntentelling. De door Senzer vastgestelde puntentelling is bepalend voor de beoordeling van dit subgunningscriterium.

Inschrijver voegt *BIJLAGE 3 'PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN'* volledig en naar waarheid ingevuld aan de inschrijving toe, op de daarvoor aangewezen plaats in TenderNed.

4.3 Subgunningscriterium prijs

Voor het subgunningscriterium prijs dient Inschrijver de gevraagde prijzen en tarieven op te geven in *BIJLAGE 14 'PRIJZENBLAD'*.

De opbouw van het prijzenblad sluit aan op de in paragraaf 1.4.1 – binnen scope beschreven onderdelen. Voor de inhoud, omvang en afbakening van deze onderdelen wordt verwezen naar deze paragraaf en de overige bepalingen van het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen. De prijsopgave bestaat uit de volgende onderdelen:

- Implementatie;
- Software;
- Onderhoud en ondersteuning.

Daarnaast worden in het prijzenblad de tarieven uitgevraagd die betrekking hebben op de in paragraaf 1.7.2 – Herzieningsclausule opgenomen functieprofielen.

De aangeboden prijzen en tarieven dienen volledig te zijn en alle kosten te omvatten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht overeenkomstig het beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen. Alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de aangeboden oplossing en dienstverlening, waaronder het voldoen aan de Eisen en de door inschrijver met 'ja' beantwoorde wensen, worden geacht in de aangeboden prijzen en tarieven te zijn inbegrepen.

Belangrijk: Alleen de totale inschrijfprijs wordt bij de gunning bekend gemaakt.

4.3.1 Kosten implementatie

Voor de implementatie geeft inschrijver één vaste totaalprijs op. Deze totaalprijs omvat alle kosten die noodzakelijk zijn voor een volledige implementatie van de aangeboden oplossing conform de aanbestedingsstukken en het aangeboden implementatieplan.

Daarnaast voegt inschrijver voor deze kostencomponent een vormvrije prijspecificatie toe aan haar inschrijving.

4.3.2 Kosten software

Voor de software geeft Inschrijver in het prijzenblad de gevraagde tarieven per onderscheiden gebruikersgroep op. In het prijzenblad is aangegeven voor welke gebruikersgroep afzonderlijke tarieven dienen te worden aangeboden. Indien inschrijver géén onderscheid maakt tussen de verschillende gebruikersgroepen, dient voor iedere gebruikersgroep hetzelfde tarief te worden opgenomen. €0,- tarieven zijn niet toegestaan.

De opgegeven tarieven dienen alle kosten te omvatten die noodzakelijk zijn voor het beschikbaar stellen en gebruiken van de betreffende softwarefunctionaliteit overeenkomstig met de aanbestedingsstukken. Voor dit onderdeel hoeft geen vormvrije prijspecificatie te worden ingediend.

4.3.3 Kosten onderhoud en ondersteuning

Voor de onderhoud en ondersteuning geeft Inschrijver één vast maandbedrag op. Dit bedrag omvat alle kosten voor het leveren van het onderhoud en de ondersteuning op de SaaS-oplossing zoals omschreven in de aanbestedingsstukken.

Daarnaast voegt inschrijver voor deze kostencomponent een vormvrije prijspecificatie toe aan haar inschrijving.

Aanvullende uurtarieven consultancy

Tevens worden bij dit onderdeel uurtarieven uitgevraagd voor eventueel aanvullend af te nemen consultancywerkzaamheden. Deze uurtarieven maken geen onderdeel uit van de maandelijkse kosten en worden niet betrokken bij de punten toekenning voor het subgunningscriterium prijs. De aangeboden uurtarieven worden na gunning contractueel vastgelegd en gelden gedurende de looptijd van de overeenkomst als uitgangspunt voor het eventueel door Senzer af te nemen aanvullende consultancy werkzaamheden (exclusief eventuele indexatie).

De aangeboden uurtarieven dienen representatief te zijn voor de betreffende functies en werkzaamheden.

4.3.4 Herzieningsclausule

Inschrijver geeft de in het prijzenblad gevraagde tarieven voor de herzieningsclausule op. Deze tarieven worden niet betrokken bij de puntentoekenning, maar worden na gunning contractueel vastgelegd voor het geval Senzer gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruikmaakt van de herzieningsclausule. De opgegeven tarieven dienen representatief te zijn voor de functieprofielen zoals omschreven in *BIJLAGE 6 'NADERE SPECIFICATIE HERZIENINGSCLAUSULE'*. Voor dit onderdeel hoeft geen vormvrije prijspecificatie te worden ingediend.

4.3.5 Prijspecificatie

Inschrijver dient naast het prijzenblad voor de implementatie en onderhoud en ondersteuning een vormvrije prijspecificatie in, waarin alle onderliggende kosten volledig, transparant en herleidbaar inzichtelijk zijn gemaakt en volledig aansluiten op de bedragen in het prijzenblad.

De prijspecificatie dient uitsluitend ter feitelijke uitsplitsing van de aangeboden prijzen. Het is niet toegestaan hierin nadere voorwaarden, voorbehouden, uitgangspunten, aannames of andere toelichtingen aan de aangeboden prijzen te verbinden.

Onderdelen die voor €0,- worden aangeboden, dienen eveneens te worden opgenomen, waarbij kort wordt toegelicht waarom hiervoor geen kosten in rekening worden gebracht.

De prijspecificatie is vormvrij en maakt geen onderdeel uit van de beoordeling. De prijspecificatie wordt na gunning als bijlage aan de overeenkomst toegevoegd en geldt daarmee als uitgangspunt voor de gehele looptijd van de OKun overeenkomst, met uitzondering van prijsindexaties.

4.3.6 Beoordeling prijs

Aanbestedende dienst beoordeelt het subgunningscriterium 'prijs' op basis van de inschrijfprijs zoals opgenomen in het door inschrijver ingediende en ingevulde prijzenblad. In het prijzenblad is aangegeven welke cel ten grondslag ligt aan de beoordeling van het criterium prijs.

Berekening score prijs

De score voor het subgunningscriterium prijs wordt vastgesteld aan de hand van de volgende formule:

$$Score = \left(\frac{\text{Laagste Prijs}}{\text{Prijs inschrijver}} \right) \times 20,00 \text{ punten}$$

Voor een rekenvoorbeeld wordt verwezen naar paragraaf 4.5.2.

Randvoorwaarden

- Inschrijver gebruikt *BIJLAGE 14 'PRIJZENBLAD'* voor het indienen van de totaalprijzen bij de inschrijving en voegt een ingevulde versie als Excel bestand en/of PDF-bestand toe in TenderNed onder "subgunningscriterium prijs".
- Alle tarieven dienen te worden opgegeven exclusief BTW;
- Nultarieven, symbolische tarieven (ook op onderdelen van de prijs) en irreële zijn niet toegestaan;
- Inschrijver dient reële tarieven in te vullen op het prijzenblad. Dit betekent dat de tarieven vanuit kostenperspectief te verantwoorden moeten zijn;
- Het ingevulde prijzenblad voldoet aan alle eisen en uitgangspunten ten aanzien van dit beschrijvend document, inclusief *BIJLAGE 3 'PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN'* en alle overige documenten;
- Inschrijver dient alle 'gekleurde' cellen in het prijzenblad volledig en juist in te vullen. In de invulinstructie is aangegeven welke cellen gelden als invoervelden. Het niet of onjuist invullen van cellen leidt tot uitsluiting van uw inschrijving voor deze aanbesteding, tenzij naar oordeel van de aanbestedende dienst sprake is van een klaarblijkelijke en eenvoudige precisering;
- Het is niet toegestaan om het format van prijzenblad, op welke wijze dan ook, aan te passen;
- Inschrijver draagt er zorg voor dat de totstandkoming van de inschrijvingssom overeenkomt met de onderliggende prijspecificatie. Indien dit niet het geval wordt uw inschrijving voor deze aanbesteding uitgesloten, tenzij naar oordeel van de aanbestedende dienst sprake is van een klaarblijkelijke en eenvoudige precisering;
- Aan de aantallen en volumes in het prijzenblad kunt u geen rechten ontleen.

4.4 Beste prijs-kwaliteitverhouding

De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald door alle scores op de subgunningscriteria voor kwaliteit en prijs bij elkaar op te tellen. De Inschrijver met de hoogste score heeft de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Bij gelijke scores gunt de aanbestedende dienst aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit. Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op 2 cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan wint de Inschrijver met de hoogste score op subgunningscriterium 3, als deze score eveneens gelijk is wint de inschrijver met de hoogste score op subgunningscriterium 1, gevolgd door 2, gevolgd door 4. Als al deze scores geen doorslag geven, dan vindt loting plaats.

Mocht de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding om wat voor reden dan ook, niet langer in aanmerking komen voor onderhavige Opdracht, dan wordt de Inschrijver die op als nummer 2 op de ranglijst is geëindigd overwogen voor de Opdracht. Deze procedure zorgt ervoor dat de Opdracht nog steeds wordt gegund aan een gekwalificeerde Inschrijver.

4.5 Rekenvoorbeelden

In deze paragraaf wordt een voorbeeld gegeven van hoe uw score tot stand komt.

4.5.1 Rekenvoorbeeld subgunningscriterium kwaliteit

Bij de score voor kwaliteit wordt er één score per subgunningscriterium toegekend.

Criterium	Max. punten	Uitstekend (100%)	Goed (70%)	Voldoende (40%)	Onvoldoende (0%)	Behaalde Score
Sg. 1	30	x				30
Sg. 2	15		x			10.5
Sg. 3	25		x			17.5
Sg. 4	10			x		4
Totaal	80					62

Het totaal behaalde punten voor het onderdeel kwaliteit in dit voorbeeld is 62.

4.5.2 Rekenvoorbeeld subgunningscriterium prijs

In dit voorbeeld wordt uitgegaan van een winnende (laagste) vergelijkingsprijs van €15.000,-

De prijs van inschrijver in dit voorbeeld bedraagt €25.000,-

$$\text{Score prijs} = 15.000 / 25.000 * 20 = 12 \text{ punten}$$

Het totaal behaalde punten in voor het onderdeel prijs in dit voorbeeld is 12.

4.5.3 Rekenvoorbeeld totaalscore

De totaalscore komt tot stand door het totaal aantal behaalde punten voor prijs en kwaliteit bij elkaar op te tellen.

$$\text{Totaalscore} = 62 + 12 = 74 \text{ punten}$$

De inschrijver in dit voorbeeld heeft dus een totaalscore van 74 punten behaald.