

Aanbesteding Beheer en Servicemanagementapplicatie ICT, Huisvesting & Facilitair

Aanbestedingsleidraad
Stichting Carmelcollege



Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Inleiding.....	4
1.2	Aanbestedende dienst.....	4
1.3	Ondersteunende inkooporganisatie en communicatie	5
1.4	Aanbestedingsprocedure	5
1.5	Digitaal inschrijven via TenderNed	5
2	Opdracht.....	6
2.1	Aanleiding en situatieschets	6
2.2	Omschrijving en doel van de opdracht	8
2.3	Marktconsultatie	10
2.4	Percelen	10
2.5	Omvang van de opdracht	10
2.6	CPV-code	10
2.7	Overeenkomst.....	10
2.8	Wachtkamerovereenkomst	11
2.9	Verwerkersovereenkomst.....	11
2.10	Herzieningsclausule	12
3	Planning en informatieverstrekking	13
3.1	Planning van de aanbesteding.....	13
3.2	Nota van inlichtingen	13
4	Inschrijving en vormvereisten.....	14
4.1	Inschrijving	14
4.2	Vormvereisten inschrijving	14
5	Controle- en Beoordelingsprocedure	15
5.1	Openen inschrijvingen	15
5.2	Beoordelingsproces.....	15
5.3	Beoordelingscommissie	15
5.4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	16
5.4.1	Verplichte uitsluitingsgronden.....	16
5.4.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	16
5.4.3	Geschiktheidseisen technische- en beroepsbekwaamheid	16
5.4.4	Bewijsstukken.....	17
5.5	Gunningscriterium	18
5.5.1	Beoordeling open vragen	18
5.5.2	Beoordeling prijs	22
5.5.3	Vervolg beoordeling kwaliteit	22
5.5.4	Beoordeling demonstratie	22
5.6	Gunning.....	23
5.7	Klachten	23

6	Algemene bepalingen.....	24
6.1	Akkoordverklaring.....	24
6.2	Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden	24
6.3	Gestanddoening.....	24
6.4	Varianten	24
6.5	Voorbehouden	24
6.6	Digitaal bewerken Bijlagen	25
6.7	Kosten inschrijving en overige kosten	25
6.8	Openbaarheid en vertrouwelijkheid	25
6.9	Nederlandse taal.....	25
6.10	Eénmalig inschrijven en inschrijven in concernverband	25
6.11	Inschrijving met andere ondernemingen	26

Bijlagen die integraal en onlosmakelijk van deze aanbestedingsleidraad deel uitmaken, zijn:

- Bijlage 1: Programma van eisen
- Bijlage 2A: Overeenkomst
- Bijlage 2B: Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 2C: Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 3: ARBIT-2022
- Bijlage 4: Prijzenblad
- Bijlage 5: Format nota van inlichtingen
- Bijlage 6: Referentieverklaring
- Bijlage 7: Architectuurplaat applicatielandschap
- Bijlage 8: Verklaring sanctiepakket Russische partijen v1.0
- Bijlage 9: Demonstratie Beheer- en servicemanagementapplicatie
- Bijlage 10: Begrippenlijst
- Bijlage 11: Locatiestructuur (gebouwen en terreinen) nieuwe applicatie
- Bijlage 12: Persona's
- Bijlage 13: Opleidingsplan

1 Inleiding

1.1 Inleiding

Met deze aanbestedingsleidraad nodigen wij u uit om een inschrijving in te dienen voor het beschikbaar stellen van een 'Beheer- en servicemanagementapplicatie ICT en Huisvesting & Facilitair (H&F)' aan Stichting Carmelcollege, geheel conform de eisen en voorwaarden die in deze aanbestedingsleidraad zijn gesteld.

1.2 Aanbestedende dienst

Stichting Carmelcollege bestaat uit 15 scholengroepen en het bestuursbureau. Binnen de organisatie wordt op circa 45 schoollocaties onderwijs verzorgd door circa 4.300 medewerkers voor circa 33.000 leerlingen. De opbouw van Stichting Carmelcollege is hieronder in figuur 1 weergegeven.



Missie

Stichting Carmelcollege stelt de zorg voor de mens centraal. Niet alleen bij haar primaire taak: het aanbieden van bijzonder voortgezet onderwijs, maar ook bij het scheppen van noodzakelijke randvoorwaarden voor dat onderwijs. Deze zorg biedt ruimte voor en nodigt uit tot eigen inzet en verantwoordelijkheid van onderwijsdeelnemers, medewerkers, schoolleiders, bestuursleden en toezichthouders. Zo draagt de zorg voor de mens - elke mens, heel de mens en alle mensen - bij aan de grondslag van Stichting Carmelcollege, aan humanisering en ontwikkeling van individu en school.

Kernwaarden

Zoals gezegd: onze kernwaarden kunnen veranderen in de uitingsvorm, maar de diepe achterliggende overtuigingen veranderen niet:

- We handelen vanuit betrokkenheid, betrouwbaarheid, respect, zorg voor elkaar en de gemeenschap;
- Als gemeenschap hebben we aandacht voor iedereen en iedereen heeft aandacht voor de gemeenschap: we weten ons verantwoordelijk voor elkaar;
- We hebben groot vertrouwen in het talent van onze leerlingen en in elkaar en we willen ieders talent tot bloei laten komen;
- 'Brede vorming' zien wij als waarde voor elke mens, heel de mens en alle mensen;
- Wij reflecteren actief op de diepere zin van het bestaan;
- Ruimte binnen verbinding en kritische oordeelsvorming horen bij ons.

Voor meer informatie over Stichting Carmelcollege zie <https://carmel.nl/carmel/organisatie>

1.3 Ondersteunende inkooporganisatie en communicatie

Inkada is een onafhankelijk inkoopadviesbureau en begeleidt Stichting Carmelcollege gedurende het gehele aanbestedingsproces. Voor meer informatie over Inkada verwijzen wij naar de website: <https://www.inkada.nl/>

Locatie	Adres
Inkada Almelo	Wierdensestraat 33
Inkada Schijndel	Spoorlaan 10

Het is – op straffe van uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van deze aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van Stichting Carmelcollege en leden van de beoordelingscommissie, ter verkrijging van welke informatie dan ook. Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. De communicatie kan worden gericht aan:

Naam	Functie
Ramon Nieuwenhuizen	Inkoopadviseur locatie Almelo

1.4 Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding onder toepassing van de Aw2012.

1.5 Digitaal inschrijven via TenderNed

Op deze aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven is opgenomen op [TenderNed](#). Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed. Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de [Servicedesk](#) van TenderNed.

2 Opdracht

2.1 Aanleiding en situatieschets

Binnen Stichting Carmelcollege werken we aan een efficiëntere inzet van middelen en een toekomstbestendige inrichting van de bedrijfsvoering, zodat de kwaliteit van onderwijs gewaarborgd blijft. De organisatie beweegt naar een regieorganisatie waarin processen gestroomlijnd zijn en dienstverlening aan medewerkers en leerlingen eenduidig en van hoge kwaliteit is. Gebruiksvriendelijkheid staat centraal, zowel voor de gebruiker als voor medewerkers aan de achterkant/back-end. Daarnaast profileert Stichting Carmelcollege zich minder vanuit afzonderlijke domeinen, zoals HR, ICT, H&F en F&F, en meer vanuit bedrijfsvoering als samenhangend geheel.

Concreet betekent dit dat Stichting Carmelcollege een centraal ServicePunt inricht ter ondersteuning van medewerkers en leerlingen met vragen, meldingen en aanvragen binnen de domeinen ICT, Huisvesting & Facilitair (H&F), HR en Formatie & Financiën (F&F). Het ServicePunt fungeert als primaire ingang en biedt één herkenbare, toegankelijke en betrouwbare toegang tot dienstverlening, ongeacht het achterliggende domein of de betrokken afdeling.

Het ServicePunt bestaat uit een fysieke component en een digitale ingang. De digitale ingang, de voorkant/front-end, wordt door Stichting Carmelcollege zelf ingericht binnen het Microsoft 365-platform en vormt de uniforme toegang voor alle gebruikers. De afhandeling van meldingen en aanvragen vindt plaats binnen de afzonderlijke domeinen door medewerkers uit de bedrijfsvoering, ondersteund door gespecialiseerde applicaties aan de achterkant/back-end.

De ambities van het ServicePunt vragen om een beheer- en servicemanagementapplicatie die domeinoverstijgende processen ondersteunt en samenwerking tussen de genoemde domeinen faciliteert, met behoud van vakspecifieke werkwijzen. De beoogde oplossing moet brede dienstverlening mogelijk maken en voldoen aan hoge eisen op het gebied van gebruiksvriendelijkheid, transparantie, regie, schaalbaarheid en toekomstvastheid.

Demarcatie

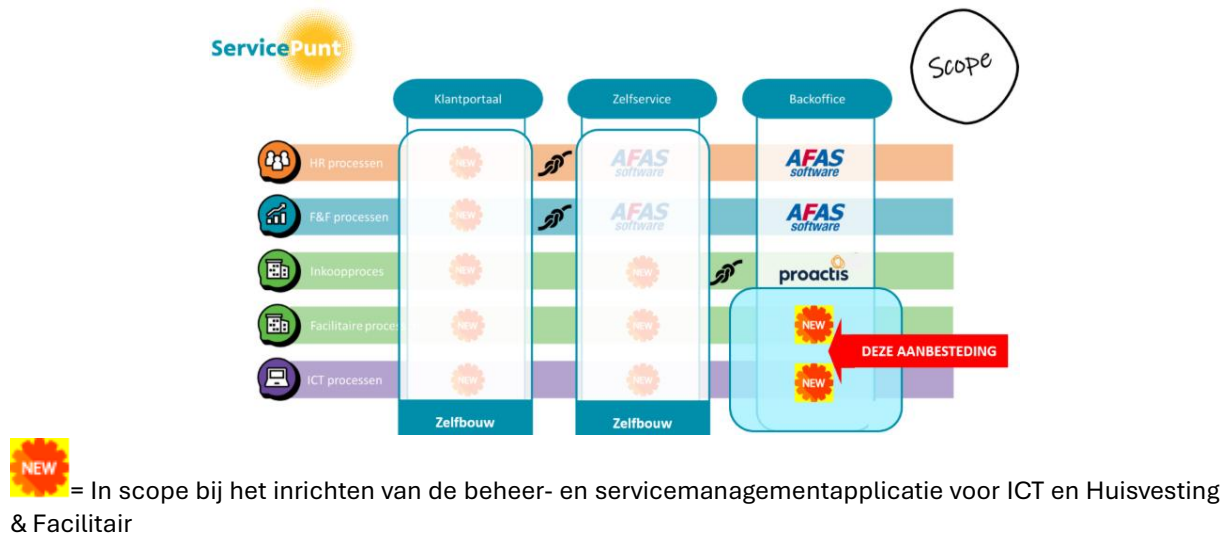
Kortweg zijn er drie lijnen te onderscheiden binnen het project ServicePunt:

1. Het creëren van een fysieke ingang: het fysieke ServicePunt.
2. Het creëren van een digitale ingang: het digitale ServicePunt.
3. Het inkopen van applicaties voor de achterkant/backoffice.

Lijn 1 en 2 vallen buiten de scope van deze aanbesteding. De scholen richten in het komende jaar, uiterlijk per 1 januari 2027, een fysiek ServicePunt in. Daarnaast werken verschillende disciplines samen aan de digitale ingang. Hiervoor bestaat inmiddels een eerste concept en zijn de contouren helder. De digitale voorkant/front-end wordt door Stichting Carmelcollege gerealiseerd op Microsoft 365 met SharePoint, Forms/Power Apps en Copilot. De digitale ingang fungeert als gedeelde etalage met een AI-agent die vragen ondersteunt, gebruikers door formulieren leidt en statusinformatie begrijpelijk maakt. Daarnaast fungeert de digitale ingang als FAQ/kennisomgeving, selfservice-ingang voor het starten van meldingen en aanvragen en duidelijke doorklik naar andere portalen waar functionaliteit niet in SharePoint kan worden gerealiseerd.

Wat wel binnen deze aanbesteding valt, is de integratie tussen lijn 2 en 3. Meldingen en aanvragen moeten immers in sommige gevallen van de digitale voorkant/front-end in de digitale achterkant/back-end terechtkomen.

Lijn 3 is de kern van deze opdracht. De aanbesteding richt zich op applicaties en processen aan de achterkant/backoffice. Met deze aanbesteding beoogt Stichting Carmelcollege te komen tot één integrale beheer- en servicemanagementapplicatie die de dienstverlening van ICT en H&F duurzaam ondersteunt en ruimte biedt voor verdere ontwikkeling richting Enterprise Service Management (ESM).



Huidige systemen

Voor HR en Financiën wordt gebruikgemaakt van AFAS; deze applicatie blijft onderdeel van de doelarchitectuur en valt buiten de scope van vervanging. Voor ICT wordt momenteel gewerkt met een servicemanagementsysteem ingericht conform ITIL-processen, te noemen TOPdesk. Voor Huisvesting & Facilitair wordt gebruikgemaakt van een facilitaire beheeroplossing, Planon. Deze applicaties worden in de huidige situatie vanuit beheer en processen geredeneerd goed gebruikt. Data kan goed worden beheerd en specifieke processen en functionaliteiten kunnen goed worden ingevuld.

Binnen SCC wordt de IT-dienstverlening geleverd door een centrale ICT-afdeling in nauwe samenwerking met ICT-ondersteuners op de locaties. De huidige ITSM-inrichting is ITIL-conform en er is in de afgelopen jaren substantieel geïnvesteerd in koppelingen en doorontwikkeling. Voor een succesvolle transitie naar een nieuwe omgeving is het essentieel dat zowel historische gegevens als opgebouwde functionaliteit gestructureerd en systematisch kunnen worden overgezet.

De afdeling Huisvesting & Facilitair is voornamelijk decentraal georganiseerd en werkt nauw samen met de facilitaire en huisvestingsadviseurs op centraal niveau. In de huidige FMIS is ook behoorlijk geïnvesteerd in koppelingen om bijvoorbeeld meldingen geautomatiseerd bij de juiste interne of externe uitvoerder te krijgen. Daarnaast worden locatiegegevens middelen/assets en voorzieningen beheerd. Belangrijk om te noemen is dat het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) apart is aanbesteed en buiten de scope van deze aanbesteding valt. Dat maakt het eenvoudiger om te kunnen voegen in een meer generieke applicatie voor beheer en workflows.

In Bijlage 7 is een architectuurplaat van het applicatielandschap opgenomen. Deze architectuurplaat biedt inzicht in de samenhang en inrichting van het applicatielandschap binnen Stichting Carmelcollege op hoofdlijnen. De architectuurplaat dient uitsluitend ter illustratie van de huidige situatie en is niet volledig. Stichting Carmelcollege behoudt zich het recht voor dat de feitelijke situatie hiervan kan afwijken. Aan de architectuurplaat kunnen geen rechten worden ontleend.

2.2 Omschrijving en doel van de opdracht

De opdracht betreft één beheer- en servicemanagementapplicatie voor Huisvesting & Facilitair (H&F) en ICT-processen voor de gehele Stichting Carmelcollege. De oplossing ondersteunt de volledige dienstverlening en het beheer van ICT-, facilitaire en huisvestingsdiensten. Medewerkers en leerlingen kunnen via één centrale ingang meldingen en aanvragen indienen en volgen, terwijl de bedrijfsvoering wordt ondersteund bij het plannen, uitvoeren, beheren en verbeteren van werkzaamheden. De applicatie biedt inzicht in afspraken, middelen/assets, voorzieningen en voortgang, automatiseert waar mogelijk processen en levert managementinformatie voor sturing op kwaliteit, gebruik en doorlooptijden. Koppelingen met bestaande werkomgevingen zorgen ervoor dat de oplossing goed aansluit op de dagelijkse praktijk.

De applicatie biedt ten minste ondersteuning voor:

- Integratie met de zelfgebouwde voorkant/front-end via API-koppelingen;
- Het registreren, volgen en afhandelen van meldingen en aanvragen door medewerkers van bedrijfsvoering;
- Het beheren van wijzigingen in dienstverlening, middelen en processen (op hoofdlijnen);
- Het vastleggen en beschikbaar stellen van kennis en instructies voor medewerkers en gebruikers;
- Een selfserviceportaal waarin gebruikers eenvoudig meldingen en aanvragen kunnen indienen en de status daarvan kunnen volgen;
- Het beheren van middelen/assets, voorzieningen, locaties en ruimten;
- Het vastleggen en monitoren van afspraken en prestaties, zoals SLA's, responstijden en oplostijden;
- Het inrichten/ bouwen van geautomatiseerde workflows.

Verder ondersteunt de oplossing proces- en workflowgestuurd werken, inclusief goedkeuringen, automatische notificaties en taakverdeling. Daarnaast kan de oplossing worden geïntegreerd met bestaande werkomgevingen en voorzieningen, zoals Microsoft 365 (o.a. identiteit en toegangsbeheer, e-mail en samenwerkingstools), Single Sign-On en andere relevante bron- en doelsystemen.

Ook voorziet de oplossing in:

- Rapportages en dashboards met ingestelde KPI's ten behoeve van sturing en verbetering;
- Mogelijkheden voor managementinformatie en analyse;
- Koppelingen met andere systemen via standaarden en interfaces.

De oplossing voldoet aan eisen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (AVG/GDPR), continuïteit, performance, beschikbaarheid en schaalbaarheid. Daarnaast wordt aandacht besteed aan gebruiksvriendelijkheid, beheerbaarheid en audittrail: betrouwbare vastlegging waarmee achteraf kan worden aangetoond en geverifieerd wie wat wanneer heeft gedaan. Tot slot sluit de oplossing aan bij relevante compliancevereisten en duurzaamheidsdoelstellingen.

Modules in scope (H&F) in samenhang met ITSM-kernprocessen

De oplossing ondersteunt (minimaal) de volgende H&F-modules:

- Adressenbeheer
- Meldingen/Werkorders, cateringorders, periodiek terugkerende (werk)orders (serviceplanner)
- Middelenbeheer en sleutelbeheer
- Locatie- en ruimtebeheer
- Personenbeheer
- Reserveringen
- Mobiele app
- Rapportages

Integratie voorkant/front-end en achterkant/back-end

De applicatie vereist een naadloze integratie tussen de voorkant/front-end, waaronder het selfserviceportaal voor medewerkers en leerlingen, en de achterkant/back-end waarin meldingen en aanvragen worden geregistreerd en afgehandeld. Door de inzet van een AI-agent in combinatie met SharePoint als centrale kennis- en documentbron wordt deze serviceketen integraal ondersteund.

Aan de voorkant biedt de AI-agent gebruikers de mogelijkheid om op een laagdrempelige en natuurlijke manier meldingen en aanvragen in te dienen, bijvoorbeeld over ICT-gebouwen, toegang tot gebouwen, accounts, roosters of faciliteiten. De agent interpreteert deze vragen, verrijkt ze met relevante informatie uit SharePoint (zoals handleidingen, procedures en beleid) en zet deze automatisch om in een correct en volledig ingevuld verzoek binnen de servicemanagementapplicatie. Dit verhoogt de kwaliteit en uniformiteit van meldingen en ontlast de organisatie.

Aan de achterkant zorgt deze integratie ervoor dat ondersteunende diensten efficiënter kunnen werken, doordat alle relevante context direct beschikbaar is bij de afhandeling. Tegelijkertijd maakt de koppeling het mogelijk om gedurende het proces terugkoppeling te geven aan de gebruiker via hetzelfde kanaal, zoals statusupdates, aanvullende vragen of oplossingen.

Deze integratie draagt bij aan gebruiksvriendelijke, toegankelijke en consistente dienstverlening voor alle doelgroepen binnen de schoolorganisatie en is daarmee een essentiële voorwaarde voor een toekomstbestendige servicemanagementapplicatie in het voortgezet onderwijs.

Opdrachtnemer dient de opdracht uit te voeren conform het programma van eisen zoals opgenomen in Bijlage 1. Het programma van eisen beschrijft de functionele, niet-functionele en organisatorische eisen, met als uitgangspunt optimale ondersteuning van mensen en processen. De applicatie moet het werk van medewerkers vereenvoudigen, professionals binnen het ServicePunt ondersteunen, de afhandeling van meldingen en aanvragen binnen de afdelingen H&F en Carmel-ICT laten plaatsvinden binnen de afzonderlijke domeinen en het management voorzien van betrouwbare stuurinformatie.

Het doel van deze opdracht is om een overeenkomst te sluiten met één partij die voor Stichting Carmelcollege een beheer- en servicemanagementapplicatie beschikbaar kan stellen, technisch beheert, onderhoudt en support levert. Een geïntegreerde applicatie ondersteunt gebruikers in één samenhangende gebruiksomgeving, zonder dubbele handelingen of dubbele gegevensverwerking. De gebruiker mag geen hinder ervaren van verschillende onderdelen of modules. De optimale gebruikerservaring staat centraal: de oplossing is intuïtief, gebruiksvriendelijk en ingericht vanuit de behoefte van de gebruiker, niet uitsluitend vanuit beheer of techniek. Hierdoor stimuleert de applicatie daadwerkelijk gebruik en voorkomt zij dat processen buiten de systemen om worden uitgevoerd. Door integrale ondersteuning van processen wordt inefficiëntie voorkomen, zowel centraal als decentraal.

Dit moet bijdragen aan de volgende doelstellingen van Stichting Carmelcollege:

- Betere zelfredzaamheid;
- Betere continuïteit;
- Minder verstoringen;
- Minder werk;
- Betere regie en grip;
- Prettige leer-/werkomgeving;
- Betere ondersteuning;
- Synergievoordelen inkoop;
- Reductie leveranciers;

- Minder kosten.

2.3 Marktconsultatie

Ter voorbereiding op de aanbesteding heeft Stichting Carmelcollege een marktconsultatie uitgeschreven. Vijf partijen hebben hierop gereageerd. De antwoorden zijn waar mogelijk verwerkt in de aanbestedingsdocumenten en hebben Stichting Carmelcollege geholpen om tot de definitieve uitvraag te komen. Het gaat hierbij onder andere over de volgende onderwerpen:

- De visie op het integreren van bedrijfsvoeringsprocessen in één pakket.
- Technische koppelingen: integratie met andere systemen en Microsoft 365.
- Data & migratie: mogelijkheden voor het overzetten van bestaande data en processen.
- Belangrijkste risico's binnen deze aanbesteding.

2.4 Percelen

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten. De opdracht bestaat uit één perceel.

2.5 Omvang van de opdracht

Gebaseerd op historische gegevens en toekomstige verwachtingen raamt opdrachtgever de jaarlijkse waarde op circa € 150.000 excl. BTW, los van de eenmalige implementatiekosten. Aan dit bedrag zijn geen rechten te ontleen.

2.6 CPV-code

De opdracht betreft CPV-code: 48000000-8 Software en informatiesystemen.

2.7 Overeenkomst

Aantal te selecteren leveranciers: één (1)

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst van opdracht. Daarin zijn zowel de implementatie en de conversie als het gebruik en het hosten, het onderhoud en de doorontwikkeling van de applicatie in opgenomen.

De initiële looptijd van de Overeenkomst is vastgesteld op 69 maanden.

Start implementatie:	1 april 2027
Applicatie live:	1 januari 2028
Einddatum:	31 december 2032
Optiejaren:	vier (4) maal twee (2) jaar

Bovengenoemde optiejaren worden onder gelijkblijvende condities en voorwaarden (met uitzondering van de toegestane indexering zoals opgenomen in de Overeenkomst) uitsluitend op initiatief van Opdrachtgever middels een verleningsbrief geëffectueerd. Opdrachtgever kan derhalve eenzijdig besluiten de Overeenkomst al dan niet te verlengen.

Na de genoemde vier maal twee optiejaren staat het partijen, met wederzijds goedvinden, vrij om gebruik te maken van volgende optiejaren. Voor beide partijen geldt een opzegtermijn van minimaal achttien maanden. Indien geen van de partijen opzegt wordt de overeenkomst steeds automatisch met twee jaar verlengd.

Er is gekozen voor deze periode omdat de applicatie centraal staat in de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en de applicatie dus een belangrijke applicatie is voor Opdrachtgever. Zolang de gecontracteerde applicatie blijft aansluiten bij de behoefte, kan met een lange contractduur onnodige kosten voor implementatie worden voorkomen.

Middels een proof of concept wordt getoetst of aan (elementen uit) het Programma van Eisen en de inschrijving wordt voldaan. De overeenkomst kan worden ontbonden indien de proof of concept niet volledig is goedgekeurd door opdrachtgever. De proof of concept vindt plaats voor 31 augustus 2027. Tot aan deze definitieve goedkeuring wordt een precontractuele fase afgesproken met de ontbindende voorwaarde dat, indien de definitieve proof of concept niet wordt ondertekend door opdrachtgever, deze overeenkomst per direct wordt ontbonden, dit zonder verdere kosten voor de opdrachtgever. Indien dit het geval is, heeft opdrachtgever de mogelijkheid om, zonder opnieuw aan te besteden, een overeenkomst te sluiten met de nummer twee uit de aanbesteding waar de wachtkamerovereenkomst mee is gesloten.

2.8 Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die ten opzichte van de voorlopig gegunde inschrijver, als tweede in de rangorde is geëindigd, wordt de wachtkamerovereenkomst gesloten zoals opgenomen in Bijlage 2B. De looptijd van de wachtkamerovereenkomst is vastgesteld op 12 maanden.

In het geval de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vroegtijdig wordt ontbonden, vernietigd of anderszins wordt beëindigd, dan heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de opdracht aan de inschrijver die in de rangorde als tweede is geëindigd, en waarmee de wachtkamerovereenkomst is gesloten, te gunnen. Opdrachtgever is niet verplicht de opdracht aan deze inschrijver (contractspartij bij de wachtkamerovereenkomst) te gunnen. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor een nieuwe (Europese) aanbesteding te organiseren zonder vergoeding van enige kosten aan deze inschrijver.

De inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, dient dezelfde stukken als de gegunde partij aan te leveren.

2.9 Verwerkersovereenkomst

Met opdrachtnemer wordt naast de overeenkomst een verwerkersovereenkomst gesloten. In de bijlagen is een conceptverwerkersovereenkomst opgenomen. De definitieve bijlagen bij de overeenkomst stellen opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg vast.

Na verzending van de voorlopige gunningsbrief levert de gegunde partij binnen tien dagen de ingevulde verwerkersovereenkomst aan bij de contactpersoon van deze aanbesteding. De verwerkersovereenkomst dient gelijktijdig met de overeenkomst ondertekend te worden.

2.10 Herzieningsclausule

Algemene uitgangspunten

Aanbestedende dienst behoudt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optie jaren, het recht voor om de overeenkomst te wijzigen conform artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

Een wijziging onder deze clausule:

- Zal plaatsvinden binnen de kaders van de relevante wet- en regelgeving;
- Zal geen wezenlijke verandering aanbrengen in de algemene aard van de opdracht;
- Zal schriftelijk en tijdig aan de opdrachtnemer worden gecommuniceerd.

Aanvullende opdrachten

Aanvullende opdrachten die nauw verband houden met de oorspronkelijke opdracht, kunnen onder de overeenkomst rechtstreeks aan opdrachtnemer worden gegund. Deze herzieningsclausule is expliciet opgenomen voor de volgende wijzigingen:

- Het toevoegen aan de opdracht van een instelling en/of locatie die wordt toegevoegd aan of opgericht door Stichting Carmelcollege en op het moment van publicatie van deze aanbesteding nog geen deel uitmaakt van Stichting Carmelcollege.
- Het stopzetten van de dienstverlening voor een instelling en/of locatie die niet langer deel uitmaakt van Stichting Carmelcollege

3 Planning en informatieverstrekking

3.1 Planning van de aanbesteding

Actie	Datum
Publicatie	30 september 2026
Sluiting eerste schriftelijke vragenronde	19 oktober 2026 voor 09.00 uur
Toezening eerste nota van inlichtingen	29 oktober 2026
Sluiting tweede schriftelijke vragenronde	05 november 2026 voor 09.00 uur
Toezening tweede nota van inlichtingen	11 november 2026
Sluiting indiening van inschrijvingen	11 december 2026 voor 09.00 uur
Versturen uitnodiging demonstratie	13 januari 2027
Demonstratie	21 en 22 januari 2027
Voorlopige gunning/afwijzing	11 februari 2027
Bezwaartermijn	12 februari t/m 3 maart 2027
Verificatiegesprek	Indien van toepassing
Definitieve gunning	4 maart 2027
Contractondertekening	Medio maart 2027
Start overeenkomst	1 april 2027
Livegang	1 januari 2028

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid wijzigingen aan te brengen in de planning. Eventuele wijzigingen worden door of namens opdrachtgever via TenderNed gecommuniceerd.

3.2 Nota van inlichtingen

Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en opmerkingen te maken over de aanbestedingsleidraad, inclusief bijlagen en de onderhavige aanbestedingsprocedure. Na het verstrekken van de eerste nota van inlichtingen krijgt inschrijver de gelegenheid om vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste nota van inlichtingen. Ingediende vragen worden geanonimiseerd opgenomen in de nota(s) van inlichtingen. De vragen en antwoorden uit de nota(s) van inlichtingen maken een integraal onderdeel uit van de aanbestedingsleidraad. De eventuele aanpassingen naar aanleiding van de nota(s) van inlichtingen over de overeenkomst worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.

Voor het indienen van vragen voor de nota(s) van inlichtingen dient inschrijver gebruik te maken van het format zoals opgenomen in de bijlagen. Inschrijver dient de ingevulde bijlage in te dienen via de berichtenmodule op TenderNed. Vragen die niet conform dit format en via de berichtenmodule worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Vragen dienen in de volgorde van de opbouw van het betreffende document gesteld te worden.

Na de nota(s) van inlichtingen wordt door opdrachtgever aangenomen dat de aanbestedingsstukken voor inschrijver helder en eenduidig zijn. Door of namens opdrachtgever verstrekte inlichtingen na publicatie van de aanbestedingsleidraad (inclusief Bijlagen) zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in de nota(s) van inlichtingen.

4 Inschrijving en vormvereisten

4.1 Inschrijving

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een inschrijving via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het in de planning genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een inschrijving of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. Eventuele vertragingen komen volledig voor risico van inschrijver. Opdrachtgever adviseert inschrijver om tijdig te beginnen met het indienen van zijn inschrijving via TenderNed.

4.2 Vormvereisten inschrijving

De inschrijving dient te bestaan uit onderstaande documenten.

Omschrijving	Aanleveren in format	Toevoegen TenderNed
Getekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Verklaring Sanctiepakket Russische partijen	Bijlage 8	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Antwoorden open vragen (in één separaat pdf-bestand)	Eigen format	Gunningscriterium Open Vragen
Getekend prijzenblad (in Excel en pdf)	Bijlage 4	Gunningscriterium Prijs
Open calculatie ter onderbouwing prijzenblad	Eigen format	Gunningscriterium Prijs
Terbeschikkingstellingsverklaring (indien van toepassing)	Eigen format	Overige documenten

Formats kunnen wijzigen bij een nota van inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van de formats. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning.

Het prijzenblad, het UEA en de Verklaring Sanctiepakket Russische partijen moeten ondertekend worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van inschrijver. Indien vertegenwoordigers van een inschrijver alleen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dienen al deze vertegenwoordigers de inschrijving te ondertekenen.

Let op: inschrijver hoeft in TenderNed bij Demonstratie geen document te uploaden, het invullen van dit veld is wel verplicht in TenderNed. Inschrijver kan hier 'niet van toepassing' vermelden.

Verklaring sanctiepakket Russische partijen

Ondergetekende verklaart dat er geen sprake is van enige Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de overeenkomst. Inschrijver dient hiervoor alle vragen in de verklaring met 'nee' te beantwoorden en deze verklaring te ondertekenen. Indien één of meer vragen met 'ja' worden beantwoord, wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5 Controle- en Beoordelingsprocedure

5.1 Openen inschrijvingen

Na de opening van de digitale kluis wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld staat van wie een inschrijving is ontvangen. Inschrijver ontvangt een afschrift van het proces-verbaal.

5.2 Beoordelingsproces

De beoordeling van de inschrijvingen gebeurt in meerdere stappen:

1. Ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst op de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van de aanbesteding.
2. Na beoordeling op de vormvereisten wordt het UEA gecontroleerd. Er wordt gecontroleerd of op inschrijver uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseis(en). Is één of zijn meerdere uitsluitingsgrond(en) van toepassing of voldoet inschrijver niet aan één of meerdere geschiktheidseis(en), dan leidt dit tot uitsluiting van inschrijver van de aanbesteding.
3. De overgebleven inschrijvingen worden tenslotte door de beoordelingscommissie beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium als nader beschreven in paragraaf 5.3. en verder.
4. De leden van de beoordelingscommissie hebben in deze fase geen inzage in de ingediende prijzen.
5. Na beoordeling van de open vragen en prijs worden de inschrijvers die nog kans maken op gunning van de opdracht uitgenodigd voor de demonstratie.
6. Na vaststelling van de scores op de open vragen en demonstratie, worden de scores op het onderdeel prijs bekend gemaakt aan de leden van de beoordelingscommissie.
7. Aan de inschrijver met de hoogste totaalscore zal onder voorbehoud worden gegund. Bij een gelijke totaalscore zal worden gegund aan de inschrijver met de hoogste score op kwaliteit, waarbij eerst gekeken wordt naar de scores op het onderdeel open vragen en daarna naar de scores op het onderdeel de demonstratie. Indien meer inschrijvers eveneens een gelijke score op kwaliteit hebben, zal door middel van een openbare loting worden bepaald aan welke inschrijver de opdracht gegund wordt.
8. Na het voornemen tot gunning worden de bewijsstukken, zoals opgenomen in paragraaf 5.4. door opdrachtgever gecontroleerd. Is één of zijn meerdere uitsluitingsgrond(en) van toepassing of voldoet inschrijver niet aan één of meerdere geschiktheidseis(en), dan leidt dit tot uitsluiting van inschrijver van de aanbesteding. Na positieve controle en na het verstrijken van de bezwaartermijn wordt de opdracht definitief gegund.

Indien een inschrijving tijdens de beoordelingsprocedure (zowel voor als na de voorlopige gunning) wordt uitgesloten, dan wordt de betreffende inschrijver uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Als gevolg hiervan ontstaat een nieuwe rangorde. Indien dit na voorlopige gunning is, wordt een nieuwe voorlopige gunning gedaan.

5.3 Beoordelingscommissie

Beoordeling van de kwalitatieve onderdelen vindt plaats door een door opdrachtgever ingestelde beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit een afvaardiging van de volgende afdelingen:

- Huisvesting & Facilitair
- ICT

5.4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Inschrijver dient de UEA-tool volledig in te vullen en te ondertekenen door middel van de UEA-wizard op TenderNed. Het UEA is ook voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon van inschrijver. Meer informatie over de UEA-wizard is opgenomen op [Hoe vul ik het Uniform Europees Aanbestedingsdocument \(UEA\) in? TenderNed](#).

5.4.1 Verplichte uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat de verplichte uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 Aw2012 niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze uitsluitingsgronden op inschrijver van toepassing zijn, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

5.4.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat de facultatieve uitsluitingsgrond (zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw2012) die is aangevinkt in deel 3C van het UEA, faillissement, insolventie of gelijksoortig, niet op hem van toepassing is. Indien deze uitsluitingsgrond wel op inschrijver van toepassing is, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

5.4.3 Geschiktheidseisen technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijvers dienen ten tijde van inschrijving aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen.

1. Kerncompetenties

Inschrijver dient aan de hand van een referentie aan te tonen dat hij over de ervaring beschikt die opdrachtgever noodzakelijk acht voor uitvoering van de opdracht. Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat inschrijver per kerncompetentie minimaal één referentie heeft, waarvan inschrijver er per kerncompetentie één dient te overleggen. De kerncompetenties zijn als volgt:

1. Inschrijver heeft ervaring met het beschikbaar stellen en beheren van een beheer- en servicemanagementapplicatie, specifiek op ICT processen bij een overheidsorganisatie met minimaal 8 locaties, minimaal 640 eindgebruikers (selfservice) en 64 behandelingen.
2. Inschrijver heeft ervaring met het beschikbaar stellen en beheren van een beheer- en servicemanagementapplicatie, specifiek op H&F processen (exclusief MJOP en vastgoedbeheer) bij een overheidsorganisatie met minimaal 4 locaties, minimaal 320 eindgebruikers (selfservice) en 32 behandelingen.
3. Inschrijver heeft ervaring met het inrichten en implementeren van een beheer- en servicemanagementapplicatie bij een overheidsorganisatie met minimaal 4 locaties, minimaal 320 eindgebruikers (selfservice) en 32 behandelingen.

Referentieopdrachten die langer dan drie jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening van de inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie jaar geleden gestart zijn.

2. Informatiebeveiliging:

Inschrijver beschikt over een managementsysteem voor informatiebeveiliging.

Bewijsstuk: ISO 27001 of gelijkwaardig. Bewijs inzake gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW.

5.4.4 Bewijsstukken

Inschrijvers dienen ten tijde van inschrijving aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen en de uitsluitingsgronden mogen ten tijde van inschrijving niet van toepassing zijn. Na voorlopige gunning dient de voorlopig gegunde inschrijver de gevraagde bewijsstukken (zie onderstaande checklist) binnen tien kalenderdagen in te leveren.

De bewijsstukken die worden opgevraagd, zijn:

Omschrijving	Ten tijde van het indienen van de inschrijving	Aanleveren in format
Uittreksel handelsregister	Niet ouder dan zes maanden	Format handelsregister
Gedragsverklaring aanbesteden	Niet ouder dan twee jaar	Format Ministerie van JenV
Verklaring Belastingdienst *	Niet ouder dan zes maanden	Format Belastingdienst
Referentieverklaring	Niet ouder dan drie jaar	Format Inkada
SLA**	Eigen format	Overige documenten
Terbeschikkingstellingsverklaring (indien van toepassing)		Eigen format
ISO/IEC 27001 certificaat	Actueel	Format ISO

* het gaat hier om de verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies.

** SLA ter verificatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor technisch beheer en legt prestatienormen vast in een SLA. De voorgenomen te gunnen inschrijver dient na de voorgenomen gunning een duidelijk, helder leesbaar en complete Service Level Agreement (SLA) in om aantoonbaar te maken dat wordt voldaan aan de gestelde eisen.

De SLA sluit volledig aan op de gestelde eisen in het PvE en bevat minimaal afspraken over: toegankelijkheid, change management, procedures t.a.v. onderhoud releases, beschikbaarheid, responstijden, oplostijden, prioritering, berekening beschikbaarheid, exit-afspraken, informatiebeveiliging en privacy, klanttevredenheid, performance, escalatie, overlegstructuur, geldigheidsduur en onderhoud SLA. Daarnaast bevat de SLA een overzichtelijke prioriteitentabel (Calamiteit, Hoog, Gemiddeld, Laag). Toekenning van prioriteiten vindt plaats door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever.

Indien de SLA afwijkt van de gestelde eisen dient inschrijver dit aan te passen in de SLA. De overeenkomst wordt niet ondertekend voordat de SLA akkoord is. Als opdrachtgever en inschrijver niet tot overeenstemming komen over de SLA behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de gunning in te trekken en de opdracht aan de nummer 2 te gunnen.

5.5 Gunningscriterium

De opdracht wordt gegund op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving op basis van de “beste prijs-kwaliteitverhouding” zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012. In totaal zijn maximaal 100 punten door een inschrijver te scoren op de gunningscriteria prijs en kwaliteit. Het gunningscriterium is opgedeeld in de volgende gunningscriteria:

Gunningscriteria	Onderdeel	Weging
1.	Kwaliteit	Open vragen
		Vraag 1: Implementatie, migratie, koppelingen en ontzorging
		Vraag 2: Doorontwikkeling, innovatie en toekomstbestendig
		Vraag 3: Aansluiting op de digitale voorkant
		Vraag 4: Procesautomatisering, coördinatie en doorontwikkeling
2.	Prijs	Totaalprijs (zoals berekend op het Prijzenblad)
3.	Kwaliteit	Demonstratie

De behaalde punten op alle (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld en leiden tot een totaalscore. De totaalscores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag.

5.5.1 Beoordeling open vragen

Inschrijver wordt in het kader van kwaliteit gevraagd om de volgende open vragen te beantwoorden en uit te werken. Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in onderstaande open vragen.

Vraag	Onderwerp	
1.	Implementatie, migratie, koppelingen en ontzorging	SCC gaat uit van een volledig nieuwe implementatie in een gedeelde servicemanagementapplicatie omgeving ter vervanging van twee afzonderlijke applicaties voor ICT en Huisvesting & Facilitair. De oplossing moet uiterlijk 1 september 2027 technisch en functioneel gereed zijn, zodat inrichting, migratie, beproeving en ingebruikname vóór 1 januari 2028 kunnen worden afgerond. Beschrijf hoe inschrijver SCC aantoonbaar ontzorgt bij deze overgang en herinrichting van de structuur. Geef geen algemeen projectplan, maar een compacte, op onze situatie toegesneden aanpak. Ga in ieder geval in op: • Aanpak en planning: fasering, hoofdactiviteiten, beslismomenten, Proof of Concept/test/acceptatie, livegang en nazorg; • Migratie en inrichting: samenbrengen van TOPdesk en Planon, inclusief herinrichting van de structuur, inlezen van relevante data, historische informatie, middelen/assets, autorisaties, documentatie, workflows en automatiseringen; beschrijf hoe kwaliteit, volledigheid en herleidbaarheid worden geborgd; • Koppelingen: inventarisatie, realisatie, testen en ingebruikname van noodzakelijke koppelingen, waaronder AFAS, Microsoft Intune, ClearPass en relevante leverancierskoppelingen; • Automatiseringen en inrichting: hoe bestaande workflows, triggers, acties, routeringen, notificaties, relaties en overige automatiseringen worden beoordeeld, verbeterd en overgezet; • Rolverdeling en inzet: werkzaamheden, resultaten en benodigde expertise van inschrijver, SCC en derden, inclusief een realistische inschatting van de inzet van SCC;

		• Risico's: belangrijkste implementatie-, migratie- en continuïteitsrisico's met maatregelen en verantwoordelijkheden. Onderbouw het antwoord waar mogelijk met vergelijkbare migraties en maak duidelijk welke onderdelen standaard zijn en waar de dienstverlening van inschrijver onderscheidend is. Doelstelling Inzicht krijgen in de haalbaarheid en kwaliteit van de implementatie, de mate van ontzorging, de vereiste inzet van SCC, de risico's en de volledigheid.
2.	Door-ontwikkeling, innovatie en toekomst-bestendig	SCC zoekt een leverancier die de servicemanagementapplicatie gedurende de looptijd actief helpt doorontwikkelen richting Enterprise Service Management, betere selfservice, automatisering en verantwoord gebruik van nieuwe technologieën zoals AI. Beschrijf compact hoe de oplossing en dienstverlening van inschrijver aansluiten op deze ontwikkeling. Ga daarbij in op: • De belangrijkste technologische en functionele ontwikkelingen die inschrijver voorziet voor de servicemanagementapplicatie, waaronder AI, kennisontsluiting, selfservice, workflowautomatisering, datagedreven sturing en Microsoft 365-integratie; • De manier waarop SCC invloed heeft op de doorontwikkeling; • Hoe de roadmap voor de komende 1, 3 en 5 jaren er concreet uit ziet; • De wijze waarop nieuwe functionaliteiten beschikbaar worden gesteld (releasebeleid). Onderbouw het antwoord met enkele concrete voorbeelden uit vergelijkbare organisaties en benoem eventuele aanvullende licenties, kosten of voorwaarden voor nieuwe functionaliteit. Doelstelling: Inzicht krijgen in toekomstbestendigheid van oplossing en inschrijver, de mate waarin SCC invloed heeft op doorontwikkeling en de ondersteuning die SCC krijgt om nieuwe mogelijkheden concreet te benutten.
3.	Aansluiten op de digitale voorkant (AI / M365)	SCC richt de digitale voorkant zelfstandig in binnen Microsoft 365, SharePoint, Power Platform en een AI-agent. Uitgangspunt is dat eindgebruikers vanuit één herkenbare gebruikersinterface optimaal gebruik kunnen maken van alle relevante servicemanagementapplicatie functionaliteiten, zonder tussen verschillende systemen of omgevingen te hoeven schakelen. Beschrijf hoe de oplossing van inschrijver dit mogelijk maakt en hoe inschrijver waarborgt dat eindgebruikers daadwerkelijk beschikken over een geïntegreerde, veilige en gebruiksvriendelijke dienstverlening. Ga daarbij specifiek in op: • Welke selfservicefunctionaliteiten, gegevens en processen beschikbaar kunnen worden gesteld via API's, webhooks, events, widgets, deep links, embedded componenten of vergelijkbare integratiemechanismen in de zelfgebouwde voorkant van SCC;

		• Hoe kennisartikelen, formulieren, servicecatalogusitems, meldingen, aanvragen, statusinformatie, taken, bijlagen en contextgegevens ontsloten kunnen worden naar Microsoft 365, SharePoint, Power Platform en een AI-agent; • Welke bewerkingen vanuit de digitale voorkant mogelijk zijn (zoals raadplegen, aanmaken, wijzigen, aanvullen, goedkeuren en terugschrijven van gegevens) en welke eventuele beperkingen hierbij gelden; • Hoe de oplossing voorkomt dat gebruikers moeten schakelen tussen systemen, gegevens dubbel moeten invoeren of geconfronteerd worden met onduidelijkheid over de bron van informatie; • Hoe SSO, autorisaties, logging, audittrail, foutafhandeling, prestaties, privacy-by-design en informatiebeveiliging worden ingericht en geborgd; • Welke onderdelen standaard beschikbaar zijn, welke configuratie of maatwerk vereisen, welke afhankelijk zijn van aanvullende licenties en welke zijn opgenomen in de roadmap; • De voorgestelde high-level integratiearchitectuur, inclusief de rolverdeling en verantwoordelijkheden van inschrijver, SCC en eventuele derden. Onderbouw het antwoord aan de hand van een concreet scenario waarin een eindgebruiker vanuit één digitale voorkant een melding indient, relevante kennis raadpleegt, statusinformatie ontvangt en aanvullende informatie aan een lopende melding toevoegt. Beschrijf daarbij expliciet welke componenten, interfaces, API's en gegevensuitwisselingen worden gebruikt. Doelstelling Inzicht verkrijgen in de mate waarin de oplossing een geïntegreerde gebruikerservaring ondersteunt én technisch in staat is om veilig, betrouwbaar en toekomstvast aan te sluiten op de digitale voorkant van SCC, inclusief de concrete mogelijkheden, beperkingen en implementatie-impact.
4.	Proces-automatisering, coördinatie en doorontwikkeling	SCC wil processen binnen ICT en Huisvesting & Facilitair vereenvoudigen en waar mogelijk automatiseren. Met deze vraag wil SCC vooral inzicht krijgen in de mate waarin de oplossing handmatig werk vermindert, processen beter beheersbaar maakt en verdere automatisering ondersteunt. Beschrijf de mogelijkheden voor procesautomatisering. Ga daarbij in op: • Het configureren, beheren, testen en aanpassen van processen, assets, taken, triggers, routeringen, notificaties, escalaties, afhankelijkheden en autorisaties door beheerders van SCC; • De inrichting van goedkeuringsflows, rolgebaseerde autorisaties, functiescheiding, mandatering, logging en audittrail; • Het automatiseren van standaard changes en terugkerende werkzaamheden, inclusief koppelingen met onder meer Intune, Entra ID, MECM, ClearPass, identity- en accessmanagement, printing of andere bron- en doelsystemen; • Het starten van acties, aanroepen van scripts of externe workflows en het terugschrijven van resultaten naar melding, aanvraag, middel/asset, gebruiker of wijziging;

		• Hoe automatiseringen veilig, controleerbaar, onderhoudbaar en overdraagbaar worden ingericht, inclusief foutafhandeling, monitoring, rollback, versiebeheer en documentatie; • De inzet van AI of slimme ondersteuning voor classificatie, routing, prioritering, kennisgestuurde afhandeling of tekstvoorstellen; • Welke onderdelen standaard beschikbaar zijn, configureerbaar zijn, maatwerk of aanvullende tooling/licenties vragen, of onderdeel zijn van roadmap. Geef enkele concrete voorbeelden van vergelijkbare automatiseringen en beschrijf welke inzet daarbij nodig is van SCC, inschrijver en eventuele derden. Doelstelling: Inzicht krijgen in de mate waarin de oplossing en inschrijver bijdragen aan minder handmatig werk, betrouwbare procesafhandeling, veilige orkestratie en verdere automatisering van ICT en bredere dienstverlening.
--	--	---

Inschrijver dient in het antwoord op de open vragen te vermelden als er extra kosten verbonden zijn aan optioneel of extra aangeboden zaken in het antwoord. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door u aangeboden oplossingen als dit niet expliciet is vermeld.

Het totaal aantal pagina's voor vraag één tot en met vier samen bedraagt maximaal twaalf leesbare (geprinte) pagina's A4. Bij overschrijding van het maximaal toegestane aantal pagina's, wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Pagina's die het maximum overschrijden, worden niet beoordeeld. Het is niet toegestaan of links en/of verwijzingen naar aanvullende informatie op te nemen in de antwoorden op de open vragen.

Iedere beoordelaar geeft individueel per open vraag een score. De beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader:

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	De gegeven informatie sluit volledig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige aanbestedingsstukken. De informatie geeft een uitstekend beeld van de dienstverlening en levert een zeer positieve bijdrage hieraan. Het overtreft de verwachtingen van opdrachtgever.
75%	De gegeven informatie sluit goed aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige aanbestedingsstukken. De informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening en levert een positieve bijdrage hieraan. De informatie voldoet aan de verwachtingen van opdrachtgever.
50%	De gegeven informatie sluit voldoende aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige aanbestedingsstukken. De informatie voldoet minimaal aan de verwachtingen van opdrachtgever en/of er zijn geen ontbrekende aspecten uit de vraagstelling.
25%	De gegeven informatie sluit matig aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken. De informatie voldoet niet geheel aan de verwachtingen van opdrachtgever en/of er ontbrekende aspecten uit de vraagstelling.
0%	De gegeven informatie sluit slecht aan bij de punten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante punten. De informatie is niet overtuigend en laat veel openingen over en/of geeft onvoldoende antwoord op de vragen.

Inschrijver dient voor de open vragen één tot en met vier samen minimaal 30 punten te behalen. Indien de inschrijving niet het minimaal aantal punten behaalt of als inschrijver op één of meerdere van deze vragen 0 punten haalt, wordt voor deze inschrijving het criterium prijs niet beoordeeld, wordt inschrijver niet uitgenodigd voor de demonstratie komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking.

Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats. De definitieve beoordeling wordt in consensus vastgelegd. Hierbij wordt per vraag één definitieve score vastgesteld namens opdrachtgever.

5.5.2 Beoordeling prijs

De prijzen dienen te worden opgegeven in het daarvoor bestemde prijzenblad zoals opgenomen in Bijlage 4. Een inschrijving die niet op deze wijze is ingediend, wordt terzijde gelegd.

De totaalprijs is de prijs voor alle onderdelen (inclusief eventuele kortingen) zoals weergegeven op het prijzenblad. De inschrijver maakt geen aanspraak op vergoeding van welke extra kosten dan ook. Inschrijver kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst dus geen andere kosten factureren dan in het prijzenblad vermeld, tenzij elders expliciet vermeld. De prijs dient in Euro's exclusief btw te zijn vermeld.

Het totaal aan implementatiekosten moet minimaal € 100.000 en mag maximaal € 200.000,- excl. btw bedragen. Inschrijvingen met een bedrag lager dan € 100.000,- of hoger dan € 200.000,- voor de implementatiekosten worden uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure en komen niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Het totaal van de jaarlijkse licentiekosten en jaarlijkse vaste kosten bedraagt minimaal € 100.000,- excl. btw per jaar en maximaal € 200.000 excl. btw per jaar. Het totaal van Cel B26 en Cel B35 van het Prijzenblad (Totaal licentiekosten over 13 jaar en Totaal vaste kosten over 13 jaar) heeft een minimale waarde van € 1.300.000,- excl. btw. en een maximale waarde van € 2.600.000,- excl. btw. Inschrijvingen met een bedrag lager dan € 1.300.000,- voor de licentie- en vaste kosten over 13 jaar en inschrijvingen met een hoger bedrag dan € 2.600.000,- voor de licentie- en vaste kosten over 13 jaar worden uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure en komen niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

De totaalprijs onderaan het prijzenblad wordt beoordeeld op basis van het door inschrijver ingevulde prijzenblad. De inschrijver met de laagste totaalprijs behaalt de maximale score. De score van de andere inschrijvers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Maximale punten prijs – (Maximale punten prijs * LOG(prijs inschrijver / laagste prijs;3))

De scores voor het gunningscriterium prijs worden afgerond op twee decimalen.

5.5.3 Vervolg beoordeling kwaliteit

Inschrijvers die na beoordeling van de open vragen en de prijs nog een reële kans maken op gunning (en voldoen aan de minimale score voor de open vragen) van de opdracht, worden uiterlijk op de in de planning opgenomen datum uitgenodigd voor de demonstratie. De overige inschrijvers krijgen bericht dat ze niet worden uitgenodigd. De behaalde scores worden na de voorlopige gunning aan alle inschrijvers bekend gemaakt.

5.5.4 Beoordeling demonstratie

SCC hecht veel waarde aan een applicatie die zowel gebruiksvriendelijk is voor alle gebruikers en die daarnaast effectief en efficiënt werkt. Binnen dit subgunningscriterium ligt de nadruk op het presenteren van de applicatie door middel van een demonstratie.

De demonstratie vindt plaats op de in de planning opgenomen datum. Inschrijver dient deze data te reserveren. Indien inschrijver op deze datum niet beschikbaar is, komt inschrijver niet voor gunning in aanmerking.

Inschrijvers die in aanmerking komen voor de demonstratie, ontvangen op de in de planning opgenomen datum een uitnodiging met het definitieve tijdstip. De demonstratie zal plaatsvinden op een locatie in Overijssel (Hengelo of Deventer).

De demonstratie mag maximaal 2,5 uur in beslag nemen (inclusief de gelegenheid voor opdrachtgever om vragen te stellen en een korte pauze tussendoor). Onderwerpen die op dat moment niet aan de orde zijn gekomen, zullen niet beoordeeld worden.

Inschrijver dient een aantal casussen te demonstreren die door de beoordelingscommissie beoordeeld worden. De casussen zijn opgenomen in bijlage 9. In deze bijlage is tevens opgenomen hoe het onderdeel demonstratie wordt beoordeeld.

Namens inschrijver wordt in ieder geval het beoogde aanspreekpunt geacht aanwezig te zijn. Inschrijver mag met maximaal twee personen aanwezig zijn.

De demonstratie wordt door de leden van de beoordelingscommissie afzonderlijk van elkaar beoordeeld. De scores van de beoordelaars voor de demonstratie worden per inschrijver opgeteld. Inschrijver scoort naar rato van het maximaal aantal te behalen punten. Per beoordelaar kunnen maximaal 350 punten worden behaald (35 onderdelen x het cijfer 10). Inschrijvers die minder punten behalen scoren naar rato lager. De scores worden volgens onderstaande formule berekend.

$Z_{\max}$ = De maximaal haalbare score (350 x aantal beoordelaars)

Z_{lev} = Uw score

$(Z_{\text{lev}} / Z_{\max}) \times \text{weging van de demonstratie}$

Inschrijver dient voor de demonstratie minimaal 10 (van de maximaal 20) punten te behalen. Indien de inschrijving niet het minimaal aantal punten behaald wordt voor deze inschrijving het criterium prijs niet beoordeeld en komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking.

5.6 Gunning

Inschrijvers worden via TenderNed geïnformeerd over de voorgenomen gunning van de opdracht.

Indien een inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing, dient hij - op straffe van niet-ontvankelijkheid - tegen de gunningsbeslissing bezwaar te maken door binnen twintig kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding tegen opdrachtgever aanhangig te maken bij de rechtbank Overijssel, Locatie Almelo door middel van betekening van de dagvaarding aan Stichting Carmelcollege binnen genoemde termijn. De in de planning genoemde bezwaartermijn heeft te gelden als een fatale vervalltermijn. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van opdrachtgever tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding.

Na het ongebruikt verstrijken van de bezwaartermijn zal opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot het sluiten van de overeenkomst over te gaan.

5.7 Klachten

Indien inschrijver een klacht heeft met betrekking tot de aanbestedingsstukken, de procedure of de voorlopige gunning dan kan inschrijver een klacht conform “Reglement klachtenafhandeling Adjust Klachtenmeldpunt” indienen bij het klachtenmeldpunt van Adjust. U kunt dit reglement raadplegen op de website van Inkada <https://inkada.nl/documenten/>.

6 Algemene bepalingen

6.1 Akkoordverklaring

Door een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met alle eisen, voorwaarden, criteria en voorbehouden zoals opgenomen in de toepasselijke documenten, waaronder de aanbestedingsleidraad, het programma van eisen, de nota('s) van Inlichtingen, de overeenkomst en de ARBIT-2022. Indien een inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden aan zijn inschrijving verbindt, wordt de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

6.2 Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden

De aanbestedingsstukken, waaronder de aanbestedingsleidraad (inclusief Bijlagen) zijn met grote zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden tegenkomen, dan dient inschrijver opdrachtgever hiervan tijdig, doch uiterlijk op de sluitingsdag van de laatste schriftelijke vragenronde (zoals opgenomen in de planning in paragraaf 3.1) via TenderNed op de hoogte te stellen. Van inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat inschrijvers tijdig moeten opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de aanbestedingsstukken, waaronder de aanbestedingsleidraad. Indien opdrachtgever niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door inschrijver wordt gewezen, dan is inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

6.3 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving drie maanden gestand. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met vier weken na uitspraak gestand.

6.4 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

6.5 Voorbehouden

1. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure om voor hem moverende redenen (bijv. onvoldoende budget, mogelijke politieke “koerswijzigingen” of anderszins) geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen.
2. Opdrachtgever is niet verplicht de opdracht te gunnen en de overeenkomst te sluiten. Opdrachtgever behoudt zich ter zake hiervan alle rechten voor.
3. Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een inschrijver of een combinatie van ondernemingen die een inschrijver vormt, failliet wordt verklaard, of daaraan surseance van betaling wordt verleend, zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, op zijn vermogen beslag wordt gelegd of anderszins zijn vermogen verliest, dan zal inschrijver opdrachtgever daarover meteen via TenderNed informeren. In dat geval behoudt opdrachtgever zich het recht voor inschrijver uit te sluiten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.
4. De branchevoorwaarden en/of algemene (verkoop)voorwaarden van inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

6.6 Digitaal bewerken Bijlagen

Het is op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat inschrijver de bijgevoegde Bijlagen digitaal bewerkt door aanvullingen en/of wijzigingen in de Bijlagen aan te brengen in de lay-out of in de standaard teksten ervan. Er wordt met nadruk op gewezen dat inschrijver zelf verantwoordelijk is voor de volledigheid en juistheid van de inschrijving.

6.7 Kosten inschrijving en overige kosten

Aan deelname van deze aanbesteding zijn geen kosten verbonden voor opdrachtgever.

Kosten die ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver(s), tenzij er sprake is van intrekking van een aanbesteding of een mislukte aanbesteding. Indien een dergelijke situatie zich voordoet en de aard, reden, kosten en omstandigheden hiertoe aanleiding geven, worden de inschrijfkosten voor Europese aanbestedingen vergoed tot een bedrag van €1.500,- indien de inschrijving geldig is en (indien van toepassing) het minimale aantal punten voor kwaliteit heeft behaald.

Inschrijfkosten worden niet vergoed als een opdracht wordt ingetrokken vóór het moment dat de inschrijftermijn sluit. In geval er één partij een inschrijving doet en de opdracht niet gegund wordt, wordt geen tendervergoeding toegekend.

6.8 Openbaarheid en vertrouwelijkheid

1. Het is inschrijver niet toegestaan met betrekking tot deze aanbesteding in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
2. Opdrachtgever behandelt de inschrijvingen vertrouwelijk. Deze worden uitsluitend getoond aan medewerkers van opdrachtgever die bij de aanbesteding zijn betrokken, de ondersteunende inkooporganisatie en eventueel extern betrokken inhoudelijk adviseurs, tenzij opdrachtgever op grond van een vonnis of een wettelijke regeling verplicht is tot openbaarmaking of bekendmaking daarvan.

6.9 Nederlandse taal

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de overeenkomst is Nederlands. Alle documenten van inschrijver dienen in het Nederlands te zijn opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan opdrachtgever om een officiële vertaling ti. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van inschrijver.

6.10 Eénmalig inschrijven en inschrijven in concernverband

Per onderneming mag één inschrijving worden ingediend, hetzij zelfstandig, hetzij als combinant in een combinatie, hetzij als hoofdaannemer in een hoofd-/onderaannemer constructie. Het indienen van meerdere inschrijving(en) door één onderneming is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname van alle inschrijvingen die door deze onderneming zijn ingediend.

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als hoofd-/onderaanneming), indien zij op verzoek van opdrachtgever verklaren en kunnen aantonen dat zij de Inschrijving(en) onafhankelijk van de andere inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern, hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Indien dit, op verzoek, niet door de betreffende inschrijvers wordt verklaard of kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern betreffende inschrijvers.

6.11 Inschrijving met andere ondernemingen

Indien inschrijver de aan te besteden opdracht niet zelfstandig kan of wil uitvoeren, is het toegestaan om op deze aanbesteding in te schrijven met één of meerdere andere ondernemingen.

Inschrijven kan in dat geval op drie manieren:

- Combinatie

Inschrijven in een combinatie (samenwerkingsverband van ondernemingen) is toegestaan. De combinatie wordt aangemerkt als één inschrijver. Indien inschrijver in combinatie inschrijft, dient dit vermeld te worden in het UEA, deel II.

Iedere afzonderlijke combinant is verplicht het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen. Ontbreekt het UEA van één of beide combinanten bij de inschrijving, dan wel is/zijn één of beide van deze verklaringen onvolledig of onjuist ingevuld/ondertekend, dan leidt dit tot uitsluiting van de combinatie.

In geval van een combinatie verklaren de afzonderlijke ondernemingen, door ondertekening van het UEA, zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de verplichtingen die uit de inschrijving alsmede uit de te sluiten overeenkomst voortvloeien.

- Beroep op derden

Inschrijver kan ter zake van de gestelde geschiktheidseisen een beroep doen op derden. In Deel II C van het UEA dient inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van derde(n). De betreffende derde(n) waarop inschrijver een beroep doet dient(en) ieder afzonderlijk een eigen UEA volledig in te vullen met bijbehorende benodigde bewijsstukken.

Indien inschrijver zich beroept op de bekwaamheden en/of middelen (“draagkracht”) van (een) derde(n) om te voldoen aan een van de gestelde geschiktheidseisen, dient inschrijver aan te tonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke bekwaamheden en/of middelen.

Inschrijver kan dit aantonen door na voorlopige gunning een terbeschikkingstellingsverklaring te overleggen, die is ondertekend door zowel inschrijver als de derde waarop inschrijver een beroep doet. Het is eveneens toegestaan een (onderaannemings-)overeenkomst te overleggen. Indien inschrijver een beroep doet op een derde, is inschrijver verplicht deze derde bij de uitvoering van de opdracht voor het desbetreffende onderdeel van de opdracht in te schakelen.

- Hoofd/-onderaanneming

Inschrijven in een hoofd- en onderaanneming constructie is toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van onderaannemer(s) inschrijver als hoofdaannemer geldt. De hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor opdrachtgever en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de inschrijving en de overeenkomst.

In alle gevallen dient iedere ondernemer afzonderlijk de Verklaring Sanctiepakket Russische partijen te ondertekenen.