

Commissie van Aanbestedingsexperts

Advies 534 | Samenvatting

De klacht ziet op een Europese openbare procedure voor een overheidsopdracht voor implementatie en technisch beheer (inclusief innovatie) van een Studenten Informatie Systeem (SIS) ten behoeve van een negental samenwerkende mbo-instellingen. De klacht van de ondernemer ziet op de motivering van de gunningsbeslissing en de beoordeling van zijn inschrijving.

Klachtonderdeel 1

Naar het oordeel van de Commissie heeft de aanbesteder voldoende gemotiveerd waarom hij de inschrijving van de ondernemer op een aantal kwalitatieve subgunningscriteria niet de maximale score heeft toegekend maar de helft van de maximaal te behalen score. Op basis van de gunningssystematiek kon 3/4 (of 4/4) van het maximaal te behalen aantal punten voor het antwoord op een vraag worden verkregen indien niet alleen antwoord werd gegeven op de vraag, maar de inschrijver bovendien aanvullingen biedt van enig belang of met enige impact voor de aanbestedende dienst ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag. Nu de aanbesteder dergelijke aanvullingen in de antwoorden van de ondernemer op deze vragen niet heeft geconstateerd, behoefde de mededeling van de gunningsbeslissing gelet op de bekendgemaakte beoordelingsmethodiek op dat punt geen nadere motivering. Bovendien heeft de aanbesteder in de mededeling van de gunningsbeslissing in voorkomend geval toegelicht waarom de winnende inschrijver 3/4 van het maximaal aantal te behalen punten had gekregen.

De ondernemer heeft overigens ook niet aangevoerd dat zijn inschrijving in de antwoorden op deze vragen aanvullingen op de doelstelling bij de vragen biedt en daarom onjuist zou zijn beoordeeld. Evenmin heeft ondernemer aangevoerd dat de toekenning van 3/4 van het maximaal aantal te behalen punten aan de winnende inschrijver onterecht was. Daarmee acht de Commissie klachtonderdeel 1 ongegrond.

Klachtonderdeel 2

De Commissie plaatst kritische kanttekeningen bij de motivering van de beslissing om aan de inschrijving van de ondernemer een kwart van het maximaal te behalen punten toe te kennen voor een bepaald kwalitatief gunningscriterium. De aanbesteder heeft in de mededeling van de gunningsbeslissing echter ook een argument gegeven waarop de ondernemer niet heeft gereageerd. Naar het oordeel van de Commissie kan dit argument de toekenning van een kwart van het maximaal te behalen punten rechtvaardigen. Daarmee acht de Commissie ook klachtonderdeel 2 ongegrond.

Klachtonderdeel 3

Naar het oordeel van de Commissie kan de motivering van de gunningsbeslissing de puntentoekenning voor één bepaald kwalitatief gunningscriterium wel dragen en voor twee andere kwalitatieve subgunningscriteria niet. In het kader van één van deze twee kwalitatieve subgunningscriteria had de aanbesteder de indruk gewekt de motivering voor de puntentoekenning te laten vallen. Het in de reactie op de bij de Commissie ingediende klacht opnieuw opvoeren van deze argumenten merkt de Commissie aan als het ongeoorloofd aanvullen van de redenen van de gunning. Nu de aanbesteder de gunningsbeslissing niet heeft ingetrokken en geen nieuwe gunningsbeslissing heeft genomen, slaat de Commissie geen acht op deze argumenten. De Commissie acht klachtonderdeel 3 gedeeltelijk gegrond.

Commissie van Aanbestedingsexperts

Advies 534

1. Feiten

- 1.1. Aanbesteder heeft op 25 april 2018 een Europese openbare procedure aangekondigd voor een overheidsopdracht voor implementatie en technisch beheer (inclusief innovatie) van een Studenten Informatie Systeem (SIS) ten behoeve van een ne-gental samenwerkende mbo-instellingen, inclusief aanbesteder zelf.
- 1.2. In het Aanbestedingsdocument SIS van 24 april 2018 is, onder meer, het volgende bepaald:

'1.2 Algemene informatie over de aanbesteding

De aanbesteding betreft de implementatie en het beheer (inclusief innovatie) van een SIS voor een aantal samenwerkende mbo-instellingen.

Het betreft zowel ROC's als AOC's die niet alleen mbo-onderwijs aanbieden, maar ook VAVO (voortgezet algemeen volwassenonderwijs), educatie en contractonderwijs.

Het SIS waarop deze aanbesteding betrekking heeft, is een breed standaardpakket dat de administratieve kernregistratie en de ondersteuning van de begeleidingsprocessen binnen een instelling ondersteunt. Dit omvat grofweg de volgende functionele gebieden:

- intake
- administratie
- BPV
- beheren groepen
- facturatie
- examineren
- diplomeren
- begeleiden
- opleiden en vormen
- onderwijsinhoud
- aan- en afwezigheid en verzuim
- overdracht
- externe uitwisseling

Deze functionaliteiten zijn in het PvE deels samengevat in modules.

De vraag betreft een standaardpakket. Het is wel denkbaar dat een inschrijver (delen van) het pakket nog zal moeten ontwikkelen of aanpassen. Dat is geen probleem mits het eindresultaat maar een standaardpakket is dat niet exclusief voor de samenwerkende instellingen is.

De samenwerkende instellingen streven in de sector standaardisatie van processen en inrichting van het pakket na. Dat is ook een belangrijke reden voor de samenwerking. Ondanks dat zal een deel van de inrichting per instelling verschillend zijn.

Er zijn verschillen tussen de instellingen onderling, bijvoorbeeld omdat instellingen andere opleidingen aanbieden, een andere studentenpopulatie hebben, een andere visie op onderwijs en begeleiding hebben of een ander applicatielandschap hebben.

Deze aanbesteding betreft zowel de implementatie bij de individuele instellingen als het beheer (inclusief innovatie) gedurende de looptijd van de overeenkomsten. De implementatie zal tussen begin 2019 en begin 2021 moeten plaatsvinden, gefaseerd in de tijd afhankelijk van de urgentie bij elk van de instellingen. Deze implementatie zal ook de implementatie van alle koppelvlakken met omringende applicaties op elk van de instellingen omvatten. Het beheer zal worden ingericht op basis van een met de inschrijver te sluiten SLA (Service Level Agreement).

(...)

2.2 Definitie van de opdracht

De opdracht betreft de implementatie en het beheer (inclusief innovatie) van een SIS voor de samenwerkende mbo-instellingen zoals genoemd in deze paragraaf.

De functionaliteit en de technische eigenschappen zijn beschreven in het PvE. Op hoofdlijnen betreft het een standaardpakket met ondersteuning voor de administratieve kernregistratie en de ondersteuning van de begeleidingsprocessen. Deze functionaliteit heeft betrekking op mbo, VAVO, educatie en contractonderwijs.

De opdracht omvat zowel de implementatie bij alle samenwerkende instellingen als ook het technisch beheer.

De gezamenlijke aanbesteding wordt voorbereid ten behoeve van de onderstaande instellingen. Alle genoemde instellingen nemen alle gevraagde functionaliteit af.

(...)

2.3 Omvang van de opdracht

Het totaal aantal studenten bij de samenwerkende instellingen ligt rond de 85.000 (84.287 BOL- en BBL-studenten, bron: DUO, 2016). Rekening houdend met een prijs per student in de huidige markt van tussen € 15 en € 25, dan ligt de opdrachtomvang tussen € 1,25 en € 2,2 miljoen per jaar. Deze inschatting gaat uit van 9 samenwerkende instellingen en de inschatting van het toekomstige prijsniveau. De daadwerkelijke inschrijfprijzen kunnen hiervan afwijken.

(...)

2.6 Type overeenkomst

Er wordt een individueel contract gesloten tussen de inschrijver en elk van de instellingen. Onderdeel van de aanbestedingsdocumenten is een juridisch getoetste modelovereenkomst met de gezamenlijke (inkoop)voorwaarden. Deze modelovereenkomst met bijbehorende voorwaarden is de basis voor het individuele contract tussen instelling en inschrijver. Er is geen sprake van een overkoepelende raamovereenkomst.

De overeenkomst heeft een maximale looptijd van twintig jaar. De overeenkomst kan na het verstrijken van een initiële duur van zes jaar opgezegd worden door iedere afzonderlijke deelnemende aanbestedende dienst, met een opzegtermijn van zes maanden. Het is zowel mogelijk om de gehele overeenkomst als een deel

van de overeenkomst op te zeggen. Het is na de initiële looptijd van zes jaar voor Opdrachtnemer mogelijk de overeenkomst met elk van de deelnemende aanbestedende diensten op te zeggen met een opzegtermijn van twee jaar.

(...)

2.7 Contractvoorwaarden

(...)

Wij kiezen niet voor het opstellen van een overkoepelende raamovereenkomst. Ondanks dat is er wel behoefte om op een aantal onderwerpen contractvoorwaarden uit te werken die voor elk individueel contract tussen instelling en inschrijver van toepassing zijn.

(...)

2.7.3 Voorwaarden in de implementatiefase

Na gunning zal er een ontwikkel- en implementatiefase starten. Op deze periode zijn aparte contractafspraken van toepassing die sterk afhankelijk zijn van de specifieke aanbieding van de inschrijver. Wij voorzien op dit moment twee typen activiteiten in deze fase:

- Gezamenlijke ontwikkelfase waarin er een gemeenschappelijke basisinrichting (template) wordt gerealiseerd conform het PvE. Dit is hetzelfde voor alle samenwerkende instellingen en vereist mogelijk een ontwikkelinspanning van de inschrijver.
- Implementatie per instelling, waarin de conversie en inrichting voor een specifieke instelling wordt gedaan.

(...)

3.1 Beoordeling inschrijvingen

Geldige inschrijvingen worden beoordeeld op de volgende onderdelen:

- Antwoorden op open vragen
- Prijs
- Productpresentatie

(...)

3.2 Productpresentatie

De Productpresentatie is een belangrijk onderdeel van de procedure, mede in het licht van de eerdergenoemde punten rondom gebruikersvriendelijkheid en efficiency van het pakket. De Productpresentatie is de enige manier waarop een pakket op deze aspecten getoetst kan worden. In de Productpresentatie wordt maximaal twee inschrijvers gevraagd een beperkt deel van de gevraagde functionaliteit te implementeren en te demonstreren. Inschrijvers krijgen de gelegenheid om in de vorm van een productpresentatie toe te lichten hoe de gevraagde functionaliteiten in het systeem zijn ingericht. Vervolgens krijgt het beoordelingsteam de gelegenheid om onder begeleiding van de inschrijver de scenario's te doorlopen. Het beoordelingsteam is dan in de gelegenheid om zelf het systeem te gebruiken en te

ervaren. De te demonstreren functionaliteit is beschreven in de bijlagen. De Productpresentatie wordt beoordeeld conform het vastgestelde beoordelingskader.

3.3 Gunning

De opdracht wordt uiteindelijk gegund aan de inschrijver met de hoogste totaalscore op de beoordeling van de prijs, antwoorden op open vragen en de Productpresentatie.

(...)

5.2 Gunningscriteria

(...)

Inschrijvers die aan alle eisen voldoen, worden vervolgens beoordeeld op de gunningscriteria, zoals hieronder beschreven.

5.2.1 Open vragen

De volgende open vragen worden gesteld:

1. Hoe gaat inschrijver de samenwerking met deelnemende instellingen invulling geven?

Doelstelling:

De samenwerkende instellingen wensen zaken te doen met een opdrachtnemer die een samenwerkingsmodel inricht dat instellingen de ruimte biedt mede sturing te geven aan de doorontwikkeling van de te contracteren oplossing.

Het antwoord dient tenminste te bevatten:

In het antwoord dient inschrijver in te gaan op de rol van de gebruikersgroep, hoe de gebruikersgroep op operationeel (functionele en technische wijzigingen) en strategisch (de roadmap van het pakket) invloed uitoefent op de prioritering en ontwikkelingsplanning voor doorontwikkeling, welke waarborgen u biedt ten aanzien van doorontwikkeling en de rol van de gebruikersgroep en hoe dat resulteert in een oplossing die meegroeit met de behoeften van instellingen.

Voor het antwoord zijn maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4 beschikbaar.

2. Hoe gaat inschrijver de implementatie uitvoeren per deelnemende instelling en hoe gaat inschrijver de implementaties per instelling coördineren?

Doelstelling:

De samenwerkende instellingen wensen zaken te doen met een opdrachtnemer die, tegen redelijke kosten, de oplossing bij elk van de samenwerkende instellingen efficiënt uitvoert op een manier waarbij de eisen en toezeggingen aantoonbaar geborgd worden ingevuld en waarbij efficiencywinst wordt behaald door de implementatie activiteiten ten behoeve van de samenwerkende instellingen te coördineren.

Het antwoord dient tenminste te bevatten:

In het antwoord dient inschrijver een totaaloverzicht weer te geven van de manier waarop hij tenminste de volgende taken succesvol gaat realiseren conform de gestelde eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen.

- Projectleiding & regie
- Voorbereiding & inrichting
- Conversie & koppelvlakken
- Testen, incl. gebruikersacceptatietest
- Opleiden
- Uitrol
- Nazorg
- Inrichten beheer- en ontwikkelorganisatie

Tevens dient inschrijver in te gaan op de wijze waarop hij gaat samenwerken met huidige inschrijvers van studenteninformatiesystemen en op de werkelijke kosten voor implementatie per instelling (10.000 studenten, koppelvlakken zoals beschreven in PvE), waarbij duidelijk wordt welke invloed verschillen tussen instellingen hebben op de implementatiekosten.

Voor het antwoord zijn maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4 beschikbaar.

3. Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van gebruikersvriendelijkheid, procesbesturing en signalen?

Doelstelling:

De samenwerkende instellingen wensen zaken te doen met een opdrachtnemer die de wensen ten aanzien van het genoemde onderwerp zoveel mogelijk invulling geeft.

Het antwoord dient tenminste te bevatten:

In het antwoord dient inschrijver tenminste aan te geven welke wensen gerealiseerd worden en wanneer dat het geval zal zijn. Daarnaast dient inschrijver per wens aan te geven hoe hij die zal invullen. Vervolgens dient inschrijver in te gaan op de functionaliteit waarin hij, naast de eisen en wensen ten aanzien van het in de vraag genoemde onderwerp, zal voorzien en welke de oplossing verder verbetert en wanneer dat het geval zal zijn. In het antwoord dient de bijgevoegde wensentabel ingevuld te worden opgenomen.

Voor het antwoord op de vraag zijn maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4 beschikbaar exclusief de ingevulde wensentabel.

4. Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van selfservice en externe toegang?

Doelstelling:

De samenwerkende instellingen wensen zaken te doen met een opdrachtnemer die de wensen ten aanzien van het genoemde onderwerp zoveel mogelijk invulling geeft.

Het antwoord dient tenminste te bevatten:

In het antwoord dient inschrijver tenminste aan te geven welke wensen gerealiseerd worden en wanneer dat het geval zal zijn. Daarnaast dient inschrijver per wens aan te geven hoe hij die zal invullen. Vervolgens dient inschrijver in te gaan op de functionaliteit waarin hij, naast de eisen en wensen ten aanzien van het in de vraag genoemde onderwerp, zal voorzien en welke de oplossing verder verbetert en wanneer dat het geval zal zijn. In het antwoord dient de bijgevoegde wensentabel ingevuld te worden opgenomen.

Voor het antwoord op de vraag zijn maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4 beschikbaar exclusief de ingevulde wensentabel.

5. Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van rollen, rechten en privacy?

Doelstelling:

De samenwerkende instellingen wensen zaken te doen met een opdrachtnemer die de wensen ten aanzien van het genoemde onderwerp zoveel mogelijk invulling geeft.

Het antwoord dient tenminste te bevatten:

In het antwoord dient inschrijver tenminste aan te geven welke wensen gerealiseerd worden en wanneer dat het geval zal zijn. Daarnaast dient inschrijver per wens aan te geven hoe hij die zal invullen.

Vervolgens dient inschrijver in te gaan op de functionaliteit waarin hij, naast de eisen en wensen ten aanzien van het in de vraag genoemde onderwerp, zal voorzien en welke de oplossing verder verbetert en wanneer dat het geval zal zijn. In het antwoord dient de bijgevoegde wensentabel ingevuld te worden opgenomen.

Voor het antwoord op de vraag zijn maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4 beschikbaar exclusief de ingevulde wensentabel.

6. Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van koppelingen?

Doelstelling:

De samenwerkende instellingen wensen zaken te doen met een opdrachtnemer die de wensen ten aanzien van het genoemde onderwerp zoveel mogelijk invulling geeft.

Het antwoord dient tenminste te bevatten:

In het antwoord dient inschrijver tenminste aan te geven welke wensen gerealiseerd worden en wanneer dat het geval zal zijn. Daarnaast dient inschrijver per wens aan te geven hoe hij die zal invullen. Vervolgens dient inschrijver in te gaan op de functionaliteit waarin hij, naast de eisen en wensen ten aanzien van het in de vraag genoemde onderwerp, zal voorzien en welke de oplossing verder verbetert en wanneer dat het geval zal zijn. In het antwoord dient de bijgevoegde wensentabel ingevuld te worden opgenomen.

Voor het antwoord op de vraag zijn maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4 beschikbaar exclusief de ingevulde wensentabel.

7. Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van rapportage?

(...)

8. Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van niet functionele wensen?

Doelstelling:

De samenwerkende instellingen wensen zaken te doen met een opdrachtnemer die de wensen ten aanzien van het genoemde onderwerp zoveel mogelijk invulling geeft.

Het antwoord dient tenminste te bevatten:

In het antwoord dient inschrijver tenminste aan te geven welke wensen gerealiseerd worden en wanneer dat het geval zal zijn. Daarnaast dient inschrijver per wens aan te geven hoe hij die zal invullen. Vervolgens dient inschrijver in te gaan op de functionaliteit waarin hij, naast de eisen en wensen ten aanzien van het in de vraag genoemde onderwerp, zal voorzien en welke de oplossing verder verbetert en wanneer dat het geval zal zijn. In het antwoord dient de bijgevoegde wensentabel ingevuld te worden opgenomen.

Voor het antwoord op de vraag zijn maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4 beschikbaar exclusief de ingevulde wensentabel.

9. Aan welke operationele invulling van eisen en toezeggingen committeert inschrijver zich?

Doelstelling:

De samenwerkende instellingen wensen zaken te doen met een opdrachtnemer die de eisen ten aanzien van de opdracht en de toezeggingen in antwoorden op open vragen vertaalt in een duidelijk, helder leesbaar en complete Service Level Agreement (SLA).

Het antwoord dient tenminste te bevatten:

De SLA bevat tenminste een operationele vertaling van de eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen, de manier waarop gemeten wordt of aan de eisen en toezeggingen wordt voldaan, de wijze waarop daarover gerapporteerd wordt en de wijze waarop inschrijver waarborgt dat aan de eisen en toezeggingen wordt voldaan. Tenminste wordt ingegaan op:

- Niveau van de Dienstverlening SIS
 - . Beschikbaarheid
 - . Performance
 - . Vereiste infrastructuur
 - . Privacy en data integriteit
 - . Uitwijk
 - . Back-up procedure
- Niveau dienstverlening Servicedesk
- Onderhoud en Change Management
 - . Procedure correctief, preventief en adaptief onderhoud
 - . Procedure m.b.t. releases, patches etc.
 - . Onderhoud landelijke tabellen

- Overleg
- Escalatie en Conflictafhandeling
- Klanttevredenheidsonderzoek en rapportages
- Geldigheidsduur en onderhoud SLA

Voor het antwoord op de vraag zijn maximaal 10 enkelzijdige pagina's A4 beschikbaar.

(...)

5.2.3 Productpresentatie

De twee inschrijvers met de hoogste score voor de antwoorden op open vragen en de prijs worden in de gelegenheid gesteld hun product te presenteren in een productpresentatie. (...)

5.3 Beoordelingskader

Hieronder wordt voor de twee onderdelen van de beoordeling (antwoorden op open vragen, product-presentatie en prijs) aangegeven hoe de uiteindelijke beoordeling plaatsvindt.

5.3.1 Beoordeling antwoorden op open vragen en productpresentatie

Score	Kenmerken beantwoording
0 punten	De inschrijver geeft: <ul style="list-style-type: none"> • geen antwoord op de vraag en/of • geeft in zijn antwoord niet aan te voldoen aan de doelstelling behorende bij de vraag.
1/4 van het maximaal te behalen aantal punten	De inschrijver geeft: <ul style="list-style-type: none"> • deels antwoord op de vraag en/of • deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • een antwoord waaruit blijkt dat de inschrijver één of meer storende beperkingen inbrengt op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
2/4 van het maximaal te behalen aantal punten	De inschrijver geeft: <ul style="list-style-type: none"> • antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en geeft hierbij geen nadere of concrete toelichting, of • geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en geeft hierbij een toelichting waaruit niet blijkt dat de inschrijver aanvulling(en) van belang voor de aanbestedende dienst biedt ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag.

<p>3/4 van het maximaal te behalen aantal punten</p>	<p>De inschrijver geeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en de inschrijver biedt daarbij aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enig belang is voor de aanbestedende dienst en/of • antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en de inschrijver biedt daarbij aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die enige positieve impact heeft voor de aanbestedende dienst en/of • Een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag.
<p>4/4 van het maximaal te behalen aantal punten</p>	<p>De inschrijver geeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die in grote mate van belang is voor de aanbestedende dienst en/of • antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die in grote mate positieve impact heeft voor de aanbestedende dienst.

(...)

5.3.2 Beoordeling prijs

(...)

De beoordeling van de prijs gebeurt door de begeleiders van de aanbesteding. Beoordelaars worden op de hoogte gebracht van de punten voor het subgunningscriterium prijs nadat de antwoorden op open vragen en de productpresentatie beoordeeld zijn.

Het maximaal aantal te behalen punten voor elk van de subgunningscriteria is weergegeven in de onderstaande tabel:

Beoordelingskader					
Kwali- teit	700	Wensen	420	3. Gebruikersvriendelijkheid en procesbesturing	70
				4. Selfservice, externe toegang, communicatie	70
				5. Rollen, rechten, privacy	70
				6. Koppelvlakken	70
				7. Rapportage	70
				8. Niet-functionele wensen	70
		Plan van aanpak		1. Samenwerking	80
				2. Implementatie	100
				9. Operationalisering	100
Prijs	300		300		300
Totaal eerste beoordeling inschrijvingen					1000
Pro- duct- presen- tatie	300		300		300
Totaal beoordeling twee beste inschrijvingen					1300

- 1.3. In de tweede Nota van Inlichtingen van 6 juli 2018 zijn, onder meer, de volgende vragen en antwoorden opgenomen:

Vraag 1: 'In het beoordelingskader geeft u aan, dat bij 4/4 van het maximaal te behalen punten, inschrijver aanvulling(en) biedt ten opzichte van de doelstelling behorende bij die vraag die in grote mate van belang is of in grote mate een positieve impact heeft voor de aanbestedende dienst. Aanvullingen zullen een effect hebben op de prijsstelling van inschrijver, dit staat op gespannen voet met het transparantiebeginsel. Inschrijver kan nu niet eenduidig beoordelen hoe u de kwaliteit en prijs gaat beoordelen. Wilt u hierin helderheid verschaffen?'

Antwoord: 'Aanvullingen dienen geen gevolgen te hebben voor de opgegeven prijs dan wel in de opgegeven prijs verdisconteerd te zijn. Het beprijzen van aanvullingen in antwoorden op open vragen zou leiden tot een voorwaardelijke inschrijving en die worden als ongeldig bestempeld. Beoordelaars gaan bij het beoordelen van antwoorden op open vragen na of ze aanvullingen zien ten opzichte van de doelstelling bij de vraag en zullen dat, afhankelijk van het gegeven of de aanvulling positieve impact heeft voor de samenwerkende instellingen, belonen.'

- 1.4. Ondernemer heeft op 21 augustus 2018 een inschrijving ingediend.
- 1.4.1. In het antwoord van ondernemer op vraag 1 staat onder meer het volgende:

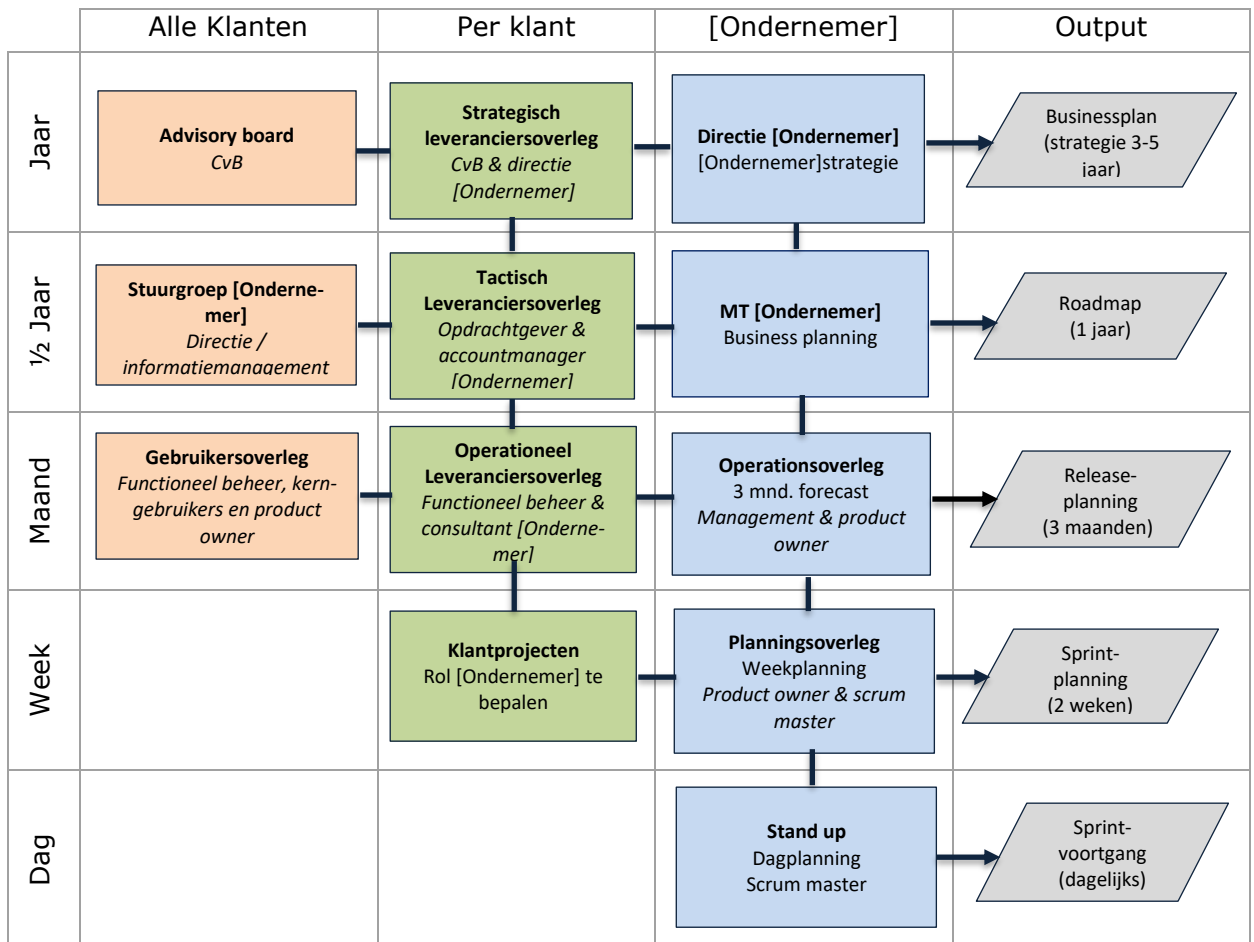
'1. Samenwerking deelnemende onderwijsinstellingen

Samenwerken en sturen op het individuele belang en het algemene belang

[Ondernemer] hanteert een effectief samenwerkingsmodel dat onze klanten waarderen, omdat recht wordt gedaan aan zowel de belangen en strategische uitdagingen van de individuele onderwijsinstelling, alsook aan de belangen van alle klanten voor betreft de gemeenschappelijke ontwikkelingen (functioneel, technisch en/of bijvoorbeeld security). Wat onze klanten hierover zeggen:

- [Klant]: "Daarmee is [Ondernemer] een partner op maat".
- [Klant]: "[Ondernemer] denkt actief met ons mee. We hebben het dan over strategisch partnership." (<https://www.educator.eu/saxion-aan-het-woord/>)
- [Klant] en [Klant]: "Jullie zijn onze enige leverancier die dit zo goed voor elkaar heeft."

Het operationele samenwerkingsmodel van [Ondernemer] (onderdeel van [Ondernemer] kwaliteitsmanagement):



Hoe [Ondernemer] samen met haar klanten de koers bepaalt:

- Op College van Bestuur (CvB) niveau wordt minimaal jaarlijks in de Advisoryboard (Strategisch Overleg) gesproken over de lange termijnontwikkelingen en strategische prioriteiten. Hier worden de strategische prioriteiten afgestemd. In het overleg van 2018 waardeerden de CvB-leden de samenwerking met een 8. (Quotes CvB leden: "de verbinding met [Ondernemer] en de onderlinge verbinding is versterkt. We blijven gaan voor flexibiliteit op schaal organiseren. Zowel de samenwerking met [Ondernemer] en de inzet van het [Ondernemer] product worden beide als zeer positief ervaren.");
- [Ondernemer] interpreteert de gebruikersgroep als een brede afvaardiging van onze klanten van strategisch tot op operationeel niveau;
- (...);
- De productplannen per klant worden gecombineerd tot een roadmap. De roadmap wordt jaarlijks rond november vastgesteld voor het volgende kalenderjaar. In mei bespreekt de [Ondernemer] stuurgroep de voortgang op de roadmap en vindt zonodig bijsturing plaats. De roadmap bevat zowel technische als functionele ontwikkelingen. Besluitvorming ten aanzien van prioriteiten ligt in deze stuurgroep;

- Zowel per klant als in het gebruikersoverleg worden specificaties opgehaald, afgestemd en worden nieuwe functionaliteiten gepresenteerd;
- Testen van nieuwe versies gebeurt zowel centraal door de - daar waar nodig met experts aangevulde - gebruikersgroep, als per klant voor de specifieke klantwensen.

Samen prioriteren en sturen:

- Belangen en prioriteiten worden gecategoriseerd in (wettelijke) Eisen/Must Haves en Nice to Have. Eisen worden tijdig gerealiseerd. De Must Haves en Nice to Haves worden in onderling overleg geprioriteerd en door [Ondernemer] samengevoegd tot logische eenheden voor ontwikkeling. Prioriteit kan "gekocht" worden door gewenste functionaliteit als instelling te laten realiseren. Deze functionaliteit wordt onderdeel van de standaard en komt ter beschikking van alle klanten. [Ondernemer] draagt zorg voor generieke toepasbaarheid van deze nieuwe functionaliteit. Validatie vindt plaats via het gebruikersoverleg.

Resultaat is dat [Ondernemer] in samenwerking met de gebruikersgroepen:

- Inspeelt op de strategische ontwikkelingen bij klanten;
- Wensen over alle klanten afstemt om daarmee maximaal transparantie, herbruikbaarheid en uitrol van nieuwe functionaliteit faciliteren;
- In staat is per klant te prioriteren en tegemoet te komen aan de individuele wensen;
- Kennisuitwisseling, gunning, onderling vertrouwen en samenwerking tussen kanten faciliteert;
- De stem van elke klant mee laat wegen in de samenwerking.

Wat onderling effectief en efficiënt samenwerken extra ondersteunt is:

1. De hoge mate van vrijheid per instelling vanwege de inrichtingsflexibiliteit van [het product van Ondernemer]

De visie van [Ondernemer] is dat elk individu, elke opleiding binnen een instelling en elke instelling anders is. Doordat [het product van Ondernemer] in hoge mate te configureren is, wordt de eis om samen te werken beperkt tot de generieke toepassing en is er een hoge mate van vrijheid om de eigen onderwijsvisie en het eigen onderwijsproces in te richten en te ondersteunen met de eigen "couleur locale".

(...)

5. Verbeteren van kwaliteit en efficiency van de bedrijfsprocessen door gezamenlijke LEAN aanpak

Door gezamenlijk aan te besteden willen de samenwerkende MBO instellingen synergie bereiken en een herbruikbare standaard ontwikkelen en uitrollen, voor lagere implementatiekosten. Middels LEAN workshops werkt [Ondernemer] samen met de MBO instellingen de processen uit en per proces de eisen en wensen.

1. Workshop 1: klantwens centraal

- Inventarisatie: Wie zijn de klanten van het proces? Wat zijn hun wensen? (meetbaar 'critical to quality': letterlijk 'cruciaal voor de kwaliteit', de interne kritische kwaliteitsparameters die betrekking hebben op de wensen en behoeften van de klant.);
- Opstellen van het procesontwerp als input voor [de basisinrichting van Ondernemer].

2. Workshop 2: van procesontwerp naar voorstel werkend en ingericht [product van Ondernemer]

- Verbeterslag van het procesontwerp uit workshop 1 o.b.v. 'lean-waste-analysis';
- [Ondernemer] presenteert de procesafloop in werkend [product van Ondernemer] o.b.v. de resultaten uit workshop 1, inclusief Mockups voor de nog te realiseren wensen vanuit workshop 1.

3. Workshop 3: finetuning van proces naar applicatie

- O.b.v. feedback uit workshop 2 wordt de gedetailleerde [basisinrichting van Ondernemer] doorgenomen;
- [Ondernemer] presenteert de procesafloop met aangescherpte Mockups voor de nog te realiseren wensen vanuit de workshops.

Deliverables:

- Heldere gebruikerswensen: Inzicht in mogelijke tijdswinst door integraal overzicht met heldere specificaties, al vroeg in het proces;
- 'Lean-waste-analysis': Geeft inzicht in kansen om meer kwaliteit en efficiency te realiseren voor de MBO's en is input voor de MBO-specifieke uitrol;
- Standaardprocesmodel incl. 'fit' tussen gebruikerswensen en applicatie dat het referentiemodel wordt voor toekomstige innovatie en doorontwikkelingen;
- Uitrolbare [basisinrichting (MBO) van Ondernemer];
- Eisen en wensen uitgewerkt in 'user stories' en mockups t.b.v. de functionele doorontwikkeling.

Resultaten:

- Inzicht in mogelijke efficiencywinst op processen;
- Leren van elkaar en komen tot verbeteringen door het delen van 'best practices';
- Draagvlak bij de procesdeskundigen voor het werken met de gezamenlijke standaard en eigenaarschap bij het uitrollen en bewaken hiervan;
- Vertrouwen: mockups geven gebruikers naast de blauwdruk een goed beeld van hoe wensen worden vertaald naar de inrichting van de software;
- De procesdeskundigen zijn in staat de gerealiseerde eisen en wensen te beoordelen op kwaliteit en volledigheid.

(...)

6. Gestandaardiseerde implementatie-aanpak (TIME) helpt om projectresultaten te hergebruiken

De projectaanpak (gebaseerd op Prince2) regelt de governance over de samenwerkende MBO's en per MBO instelling en borgt dat de projectresultaten geaccepteerd worden op alle lagen binnen de instellingen. De gestructureerde aanpak levert projectresultaten op die onderling uitwisselbaar zijn en tevens gebruikt zullen worden om [de basisinrichting van Ondernemer] en standaard procesmodel te bewaken en te detailleren.

7. De samenwerking tijdens de implementatie wordt naadloos gecontinueerd in de operationele fase

De projectdeelnemers kennen door hun betrokkenheid bij de implementatie de [Organisatie van Ondernemer] en gaan (bij voorkeur) deelnemen aan de verschillende overlegvormen zoals toegelicht in bovenstaand samenwerkingsmodel. Door hun rol bij de implementatie hebben de functioneel beheerders en procesdeskundigen diepgaande kennis van de processen en [inrichting van Ondernemer] en van de SLA's en Supportprocessen (zie vraag 8 voor scholing) en zijn in staat [Ondernemer] in beheer te nemen.'

1.4.2. In het antwoord van ondernemer op vraag 2 staat onder meer het volgende:

'(...)

De eerste MBO's operationeel per augustus 2019: (...)

(...)

Toelichting op de planning: Snel starten volgens scenario 1 acht [Ondernemer] haalbaar om per augustus 2019 met 2 of 3 MBO instellingen in productie te gaan. In de gezamenlijke fase worden als eerste de processen voor scenario 1 opgeleverd. Inschatting bij vroege starters: De basisinrichting voldoet voor 90%.

Oplevering van Simulatie 1 is direct na deze oplevering. Simulatie 2 is in mei en Simulatie 3 in juli/augustus. Aansluitend de gezamenlijke fase voor de uitgebreide scope starten de implementaties bij de andere MBO instellingen. Door de gespreide inproductienamen en de herbruikbaarheid van de projectdeliverables wordt piekbelasting op de [organisatie van Ondernemer] voorkomen en is de planning realistisch.

Testen, incl. gebruikersacceptatietest: Eisen en wensen opleveren is geborgd

(...)

Acceptatie simulatie 2: Alle processen zijn integraal uitvoerbaar, incl. de te realiseren eisen en wensen. (...)

- 1.5. Op 23 november 2018 heeft aanbesteder aan ondernemer de gunningsbeslissing meegedeeld. Daaruit blijkt dat de inschrijving van ondernemer op de derde plaats is gerangschikt. Omdat zijn inschrijving na beantwoording van de open vragen en de prijs niet één van de twee beste was, is ondernemer niet uitgenodigd voor een productpresentatie. Hij is daarop dus niet beoordeeld.

De maximaal te behalen totaalscore bedroeg 1300 punten. Ondernemer heeft in totaal 545 punten behaald en de beoogde winnaar 805,48 punten. In de gunningsbeslissing heeft aanbesteder aan ondernemer een motivering verstrekt zowel van de aan de beoogde winnaar als van de aan ondernemer voor de antwoorden op de 9 open vragen in een consensusvergadering toegekende scores:

(...)

[X] heeft voor het antwoord op vraag 1 $\frac{3}{4}$ van het maximaal aantal punten gescoord. [X] biedt in het antwoord aanvullingen ten opzichte van de doelstelling bij de vraag die van enig belang zijn voor de samenwerkende instellingen. Die aanvullingen betreffen:

- De wijze waarop het financieringsmodel concreet is uitgewerkt en concrete toezeggingen bevat m.b.t. functionele innovaties;
- De voordelen die voor instellingen ontstaan door integratie van het systeem voor het mbo met het systeem voor het hoger onderwijs;
- De wijze waarop gebruikersdagen worden ingezet;
- De wijze waarop de samenwerking met [Y] voordelen gaat opleveren voor de samenwerkende instellingen.

Het antwoord op de tweede vraag heeft [X] $\frac{1}{2}$ van het maximaal aantal punten opgeleverd. [X] geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling bij de vraag, maar van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen is geen sprake in het antwoord.

Het antwoord van [X] voor het antwoord op vraag 3 is beloond met $\frac{3}{4}$ van het maximaal aantal te behalen punten. [X] biedt in het antwoord aanvullingen ten opzichte van de doelstelling bij de vraag die van enig belang zijn voor de samenwerkende instellingen. Die aanvullingen betreffen:

- De wijze waarop zaakgericht werken concreet is ingevuld en wordt ondersteund met een specifieke module;
- De wijze waarop de gebruikersinterface per doelgroep is geoptimaliseerd;
- De wijze waarop de gebruikersvriendelijkheid wordt verhoogd zoals met de mogelijkheid volledig te werken met functietoetsen, meerdere schermen naast elkaar te kunnen gebruiken en een dashboard met takenlijsten.

Antwoord 4 van [X] is beoordeeld met $\frac{1}{2}$ van het maximaal aantal punten. [X] geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling bij de vraag, maar van

aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen is geen sprake in het antwoord.

[X] ontvangt voor het antwoord op vraag 5 $\frac{3}{4}$ van het maximaal aantal punten. [X] biedt in het antwoord aanvullingen ten opzichte van de doelstelling bij de vraag die van enig belang zijn voor de samenwerkende instellingen. Die aanvullingen betreffen:

- De wijze waarop het autorisatiemodel generiek en consequent is opgezet en ook doorwerkt in de rapportages;
- De mogelijkheid om gebruikers te autoriseren op veldniveau;
- De wijze waarop concreet is aangegeven hoe aan de eisen omtrent de AVG invulling wordt gegeven.

Het antwoord van [X] op vraag 6 heeft geleid tot een score van $\frac{3}{4}$ van het maximaal aantal punten. [X] biedt in het antwoord aanvullingen ten opzichte van de doelstelling bij de vraag die van enig belang zijn voor de samenwerkende instellingen. Die aanvullingen betreffen:

- De wijze waarop [X] verantwoordelijkheid neemt voor het functioneren van koppelingen met derden;
- Het generieke integratieplatform met standaard koppelvlakken en standaard services, die niet alleen extern maar ook in het pakket zelf worden gebruikt;
- Aansluiting op de Open Onderwijs API;
- De concrete beschrijving van de architectuur.

[X] heeft voor het antwoord op vraag 7 $\frac{3}{4}$ van het maximaal aantal punten toegekend gekregen. [X] biedt in het antwoord aanvullingen ten opzichte van de doelstelling bij de vraag die van enig belang zijn voor de samenwerkende instellingen. Die aanvullingen betreffen:

- De wijze waarop de autorisatie voor rapporten is ingericht;
- De beschikbaarheid van een groot aantal standaard rapportages;
- De manier waarop (deel-) rapportages naar het dossier of de mailbox van een student kunnen worden gestuurd.

Voor het antwoord op vraag 8 is aan [X] $\frac{1}{2}$ van het maximaal aantal punten gegeven. [X] geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling bij de vraag, maar van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen is geen sprake in het antwoord.

Het antwoord op vraag 9 is $\frac{1}{2}$ van het maximaal aantal punten waard gebleken. [X] geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling bij de vraag, maar van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen is geen sprake in het antwoord.

Bij de productpresentatie heeft [X] aangetoond invulling te geven aan de doelstelling bij de productpresentatie, maar van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen is niets gebleken.

De motivering van uw scores is als volgt:

Het antwoord van [Ondernemer] op de eerste vraag heeft geleid tot een score van $\frac{1}{4}$ van het maximaal aantal punten voor de vraag. Naar oordeel van de samenwerkende instellingen heeft [Ondernemer] geen samenwerkingsmodel gepresenteerd maar worden instellingen individueel benaderd. Dat komt tot uiting door de mogelijkheid om maatwerk op te dragen en door het aanbod om prioriteit te kopen. Er worden geen waarborgen of garanties gegeven voor doorontwikkeling van het systeem. [Ondernemer] geeft daarmee deels invulling aan de doelstelling bij de vraag.

Het antwoord op vraag 2 van [Ondernemer] is $\frac{1}{4}$ van het maximaal aantal punten waard. De vraag is niet volledig beantwoord en het antwoord geeft onvoldoende concrete invulling aan de doelstelling bij de vraag. Er wordt expliciet aangegeven dat niet 100% functionaliteit beschikbaar is bij implementatie en dat is niet bestek-conform.

De antwoorden van [Ondernemer] op de vragen 3 en 4 zijn beloofd met $\frac{1}{2}$ van het maximaal aantal punten. [Ondernemer] geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling bij de vraag, maar van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen is geen sprake in het antwoord.

[Ondernemer] heeft voor het antwoord op de vijfde vraag $\frac{1}{4}$ van het maximaal aantal punten toegekend gekregen. Er worden beperkte waarborgen ten aanzien van de AVG-regelgeving geboden. In combinatie met het feit dat het systeem blijkbaar uit twee gescheiden delen bestaat (KRD en Begeleiding), ontstaat er volgens de beoordelaars een aanzienlijk risico bij het opschonen van gegevens. Daarnaast wordt het verwijderen van groepen als maatwerk aangeboden.

Het antwoord van [Ondernemer] op vraag 6 is goed voor $\frac{1}{2}$ van het maximaal aantal punten. [Ondernemer] geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling bij de vraag, maar van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen is geen sprake in het antwoord.

Antwoord 7 van [Ondernemer] is beoordeeld met $\frac{1}{4}$, van het maximaal aantal punten. De toepassing van open source software brengt risico's met zich mee voor de continuïteit van de invulling van de wensen. Omdat er geen realtime kopie van de productiedatabase beschikbaar wordt gesteld is de inschrijving niet conform eis 1 ten aanzien van de rapportage. Met het antwoord wordt niet volledig invulling gegeven aan de doelstelling bij de vraag.

Het antwoord van [Ondernemer] op de achtste vraag is beoordeeld met $\frac{1}{2}$ van het maximaal aantal punten. [Ondernemer] geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling bij de vraag, maar van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen is geen sprake in het antwoord.

Voor het antwoord op vraag 9 is $\frac{1}{4}$ van het maximaal aantal punten gegeven. Het is onduidelijk hoe geëscaleerd wordt, het onderhoud aan landelijke tabellen wordt niet benoemd en de procedures voor onderhoud en back up zijn niet concreet beschreven. Het antwoord geeft onvolledig invulling aan de doelstelling bij de vraag.

(...)'

- 1.6. Op 10 december 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen ondernemer en aanbesteder waarin aanbesteder een toelichting heeft gegeven op de motivering van de aan ondernemer toegekende scores. Diezelfde dag heeft aanbesteder een e-mail verzonden waarin hij de motivering bij de aan ondernemer toegekende scores op onder meer de antwoorden 2 en 5 heeft verduidelijkt. Deze e-mail was naar een verkeerd e-mailadres gezonden. Op 12 december 2018 heeft aanbesteder deze mail alsnog naar ondernemer gezonden.

'Naar aanleiding van ons gesprek vanochtend heb ik toegezegd enkele opmerkingen nog te bespreken met [naam medewerker aanbestedende dienst]. Onderstaand vind u de resultaten van die afstemming. Daarbij willen wij benadrukken dat het niet om nieuwe informatie gaat maar om een verduidelijking van hetgeen al eerder gecommuniceerd is.

Beoordeling antwoord 2

De uitspraak in de afwijzing dat niet 100% van de functionaliteit beschikbaar is bij implementatie is gebaseerd op de uitspraak in de inschrijving dat 90% beschikbaar is. Dit houdt ook verband met het punt dat het antwoord niet volledig en onvoldoende concreet is. Het antwoord maakt onvoldoende duidelijk hoe "de eisen en toezeggingen aantoonbaar geborgd worden ingevuld en waarbij efficiencywinst wordt behaald door de implementatie activiteiten ten behoeve van de samenwerkende instellingen te coördineren". Het antwoord geeft onvoldoende concrete invulling aan de gewenste gezamenlijkheid, zeker als gesuggereerd wordt dat enkele instellingen met 90% van de functionaliteit in productie kunnen.

Beoordeling antwoord 5

Betreffende AVG:

Er wordt in het antwoord in zeer algemene zin naar ISO27001, risicoanalyse en KPI's verwezen, en in zijn algemeenheid de aspecten van de AVG genoemd (inzag, wijzigen, vergetelheid). Daar wordt geen enkele concrete invulling aan gegeven. Welke functies of kenmerken van het systeem geven hier invulling aan?

Betreffende de scheiding KRD en Begeleiding:

Dit punt is genoemd als mogelijk extra risico, omdat in een aantal antwoorden KRD en Volg als twee aparte onderdelen worden beschreven, die ook apart geïmplementeerd kunnen worden. Die suggestie wordt met name gewekt in het antwoord op vraag 2 waar het SIS omschreven staat als KRD+Volg, met een mogelijk gescheiden implementatie.

(...)

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.'

- 1.7. Op 13 december 2018 heeft ondernemer aan aanbesteder een brief gezonden met de volgende inhoud:

'Naar aanleiding van de voorlopige gunningsbeslissing d.d. 23 november jl., de mondelinge toelichting d.d. 10 december jl. én de nadere schriftelijke toelichting d.d. 12 december jl. bericht ik u als volgt.

Gunningsbeslissing is niet compleet

In de voorlopige gunningsbeslissing d.d. 23 november jl. zijn de negen samenwerkende onderwijsinstellingen (onder meer) ingegaan op de door [X] en [Ondernemer] behaalde scores op de negen kwalitatieve subgunningscriteria (vragen). Wat [Ondernemer] na lezing van het gunningsvoornemen direct is opgevallen, is dat de onderwijsinstellingen [Ondernemer] bij vier (!) van de negen subgunningscriteria (vragen 3, 4, 6 én 8) in het geheel geen motivering verstrekken waarom [Ondernemer] telkens slechts voor de helft van de totaalscore in aanmerking komt. De onderwijsinstellingen volstaan bij de vier genoemde vragen telkens met het noemen van een algemene/nietszeggende tekst uit de beoordelingstabel uit paragraaf 5.3.1. van het Aanbestedingsdocument. Dit leidt er toe dat [Ondernemer] alleen maar kan gissen naar de redenen waarom zij de helft van de totaalscore heeft ontvangen op deze vragen en 140 punten is misgelopen. Het spreekt wat [Ondernemer] betreft voor zich dat een dergelijke wijze van motiveren niet is toegestaan. Immers, op basis van artikel 2.130 Aw heeft [Ondernemer] recht op alle

relevante redenen die hebben geleid tot de behaalde scores. Die relevante redenen kent [Ondernemer] nu niet.

[Ondernemer] heeft hier in het gesprek d.d. 10 december jl. aandacht aan besteed en gevraagd om een nadere schriftelijke motivering en een verlenging van de rechtsbeschermingstermijn, maar de onderwijsinstellingen hebben het vervolgens nagelaten om [Ondernemer] alsnog van een motivering op deze vragen te voorzien. (...) [Ondernemer] vindt dat teleurstellend, omdat zij hierdoor nog steeds volledig in het duister tast waarom haar inzet op vragen 3, 4, 6 en 8 slechts met de helft van het aantal totaalpunten is beloond. [Ondernemer] kan zo ook niet nagaan/beoordelen of de beoordeling van haar inschrijving op een juiste wijze is verlopen en of het zin heeft een kort geding op te starten. Dit terwijl de gunningsbeslissing daar nu juist voor bedoeld is.

Gunningsbeslissing voldoet ook om andere redenen niet aan motiveringsplicht

Naast het feit dat de voorlopige gunningsbeslissing onvolledig is (zie hierboven), merkt [Ondernemer] op dat er in de voorlopige gunningsbeslissing ook meerdere feitelijke onjuistheden staan. [Ondernemer] noemt enkele voorbeelden.

- [Ondernemer] noemt in de beantwoording van vraag 1 wél een samenwerkingsmodel en benadert de instellingen niet individueel. Dit blijkt letterlijk uit de beantwoording van vraag 1. (citaat: "[Ondernemer] interpreteert de gebruikersgroep als een brede afvaardiging" en "De productplannen per klant worden gecombineerd tot een roadmap"). Uit het samenwerkingsmodel blijkt juist dat [Ondernemer] een gezamenlijke roadmap opstelt en dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd (zie onder andere de tabel). Het commentaar van de onderwijsinstellingen is op dit punt feitelijk onjuist.
- [Ondernemer] noemt in de beantwoording van vraag 2 expliciet dat het gaat over 90% van de 'basisinrichting', en refereert daar consequent aan in haar beantwoording en niet aan de op te leveren functionaliteit. Het commentaar van de onderwijsinstellingen is op dit punt feitelijk onjuist.
- Uit de beantwoording van [Ondernemer] op vraag 5 valt niet af te leiden dat het systeem bestaat uit twee delen. [Ondernemer] kent een KRD module, naast een aantal andere modules in lijn met uw modulaire structuur zoals u beschrijft in paragraaf 3.2 van uw programma van eisen en wensen. Blijkbaar leiden de scholen dit (ten onrechte) af uit de beantwoording van een andere vraag. Naast het feit dat het (juridisch) niet correct is om het antwoord op een andere vraag te betrekken bij de beoordeling van vraag 5, betreft het commentaar op vraag 5 een onjuiste aanname/interpretatie, die helemaal niet blijkt uit de inschrijving van [Ondernemer]. Het commentaar van de onderwijsinstellingen is dus ook op dit punt feitelijk onjuist.
- [Ondernemer] geeft in haar SLA (vraag 9) wél aan hoe er geëscaleerd wordt. In haar SLA staat wel het onderhoud aan de landelijke tabellen genoemd. Bovendien gaat [Ondernemer] ook in op de procedures voor onderhoud en back-up. Ook hier is het commentaar feitelijk niet juist.

Dergelijke onjuiste motiveringen kunnen geen aanleiding zijn om [Ondernemer] een lagere score toe te kennen.

Samenvatting en verzoek [Ondernemer]

[Ondernemer] heeft er respect voor dat dat aanbestedende diensten relatief veel vrijheid hebben bij het opstellen van de gunningscriteria én bij het beoordelen van de inschrijvingen. Ook snapt [Ondernemer] dat de beoordeling van inschrijvingen - tot op een zekere hoogte - subjectief kunnen zijn. Enige mate van subjectiviteit is inherent aan de beoordeling van kwalitatieve criteria. Maar dit betekent niet dat de onderwijsinstellingen inschrijvers als [Ondernemer], die veel tijd en geld steken in het opstellen van een offerte, een reactie onderbouwen zonder toelichting, bijna de helft van alle scores op kwalitatieve gunningscriteria niet te motiveren en [Ondernemer] af te schepen met meerdere klaarblijkelijke onjuiste beoordelingen. Een dergelijke beoordeling is in strijd met (de motiveringsverplichting uit) de Aanbestedingswet 2012.

In het licht van het bovenstaande verzoekt en voor zover nodig sommeert [Ondernemer] de onderwijsinstellingen om vrijwillig tot een herbeoordeling van de offertes over te gaan (door een nieuwe beoordelingscommissie). (...)'

- 1.8. Op 14 december 2018 heeft aanbesteder per e-mail de brief van ondernemer van 13 december 2018 als volgt beantwoord:

'In reactie op uw brief van 13 december berichten wij u het volgende:

Wij stellen ons op het standpunt dat de gunningsbeslissing van 23 november 2018 is gemotiveerd conform AW 2012 artikel 2.130. De bezwaartermijn is daarmee ingegaan op 23 november en loopt vandaag af. De samenwerkende instellingen hebben uw inschrijving beoordeeld en de scores zorgvuldig gemotiveerd. Er staan geen onjuistheden in de gunningsbeslissing.

De motivering bij de score voor het antwoord op vraag 9 is wat ongelukkig geformuleerd maar zelfs indien u voor het antwoord op vraag 9 het maximaal aantal punten had gescoord was de rangschikking na beoordeling van de antwoorden op open vragen en de prijs niet anders geweest.

Uw brief van 23 november [*bedoeld zal zijn 13 december, Commissie*] geeft ons geen aanleiding uw inschrijving opnieuw te beoordelen.

(...) Als uw klacht bedoeld is voor het klachtenmeldpunt bij deze aanbesteding is hij verkeerd geadresseerd. Hij wordt dan ook niet in behandeling genomen.'

- 1.9. Ondernemer heeft op 21 januari 2019 alsnog een klacht ingediend bij het in het Aanbestedingsdocument SIS genoemde klachtenmeldpunt. In de klachtbrief herhaalt ondernemer de inhoud van zijn brief van 13 december 2018 (zie 1.7 hiervoor).

- 1.10. Het klachtenmeldpunt heeft de klacht van ondernemer op 10 mei 2019 op twee onderdelen gegrond verklaard. Het klachtenmeldpunt concludeert dat de motivering van de scores niet voor 100% klopt, verzoekt aanbesteder om een volgende keer kritischer naar de motivering te kijken en ervoor te zorgen dat deze voor 100% klopt. Het advies van het klachtenmeldpunt luidt als volgt:

'(...)

U geeft aan dat de onderwijsinstellingen bij vier van de negen subgunningscriteria (vragen 3, 4, 6 en 8) in het geheel geen motivering verstrekken waarom [Ondernemer] telkens slechts voor de helft van de totaalscore in aanmerking komt.

Op 23 november is (...) een brief door [Aanbesteder] naar u gestuurd met hierin de uitleg wat uw score was per onderdeel en totaal en de score van de winnaar van de aanbesteding per onderdeel en totaal, tevens is eerst gemotiveerd waarom de winnaar per onderdeel zijn score behaald heeft en daarna is per onderdeel de motivering gegeven waarom u uw score ontvangen heeft.

Kijkende naar de uitleg van de vragen 3, 4, 6 en 8 staat in de brief dat u antwoord geeft op de vraag en invulling aan de doelstelling bij de vraag (hierdoor ontvangt u ½ van het maximaal aantal punten). Tevens staat hier dat aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen niet gegeven worden (daarom ontvangt u hier niet meer punten) en bij de uitleg van de score van de winnaar staat benoemd waarom de winnaar bij vragen 3 en 6 meer punten scoort. De manier van score met uitleg komt overeen met hetgeen benoemd is bij paragraaf 5.3 Beoordelingskader en voldoet aan artikel 2.130 Aw. Hierdoor concludeer ik dat wel voldoende voldaan is aan de motiveringsplicht en acht [het Klachtenmeldpunt] uw klacht op dit onderdeel ongegrond.

U geeft aan dat er in de voorlopige gunningsbeslissing ook meerdere feitelijke onjuistheden staan.

Hieronder ga ik in op elk door u benoemd voorbeeld.

[Ondernemer] noemt in de beantwoording van vraag 1 wél een samenwerkingsmodel en benadert de instellingen niet individueel. Dit blijkt letterlijk uit de beantwoording van vraag 1. (citaat: "[Ondernemer] interpreteert de gebruikersgroep als een brede afvaardiging" en "De productplannen per klant worden gecombineerd tot een roadmap"). Uit het samenwerkingsmodel blijkt juist dat [Ondernemer] een gezamenlijke roadmap opstelt en dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd (zie onder andere de tabel). Het commentaar van de onderwijsinstellingen is op dit punt feitelijk onjuist.

[Ondernemer] benoemd in de beantwoording van vraag 1 inderdaad wel een operationeel samenwerkingsmodel echter is dit model niet geheel duidelijk [*noot A: Als voorbeeld wil ik hier benoemen dat de kolom klankgroep voor de kolom per klant in de tabel staat, dit wekt de indruk dat er meer prioriteit gegeven wordt aan de individuele klant., Commissie*], het model lijkt meer gericht op de individuele instellingen en is niet duidelijk op het samenwerkingsverband. U geeft aan dat uit het samenwerkingsmodel juist blijkt dat [Ondernemer] een gezamenlijke roadmap opstelt en dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd, dit is echter niet duidelijk zichtbaar [*noot B: In de uitleg van het samenwerkingsverband/tabel staat niet beschreven dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd., Commissie*] in het operationele samenwerkingsmodel. De samenwerkende instellingen geven aan dat naar hun oordeel u geen samenwerkingsmodel gepresenteerd heeft, zij bedoelen hier dat zij het door u aangeleverde samenwerkingsmodel niet als een samenwerkingsmodel zien. U geeft daarnaast geen waarborgen of garanties voor doorontwikkeling van het systeem, u benoemd deze wel echter geeft u hier geen feitelijke invulling aan, u beschrijft niet hoe u hier invulling aan geeft. Het commentaar van de onderwijsinstellingen is op dit punt niet onjuist maar had wel duidelijker geformuleerd kunnen worden. Ook voor dit punt acht [het Klachtenmeldpunt] uw klacht ongegrond.

[Ondernemer] noemt in de beantwoording van vraag 2 expliciet dat het gaat over 90% van de 'basisinrichting' en refereert consequent daaraan in haar beantwoording en niet aan de op te leveren functionaliteit. Het commentaar van de onderwijsinstellingen is op dit punt feitelijk onjuist.

De uitleg op vraag 2 dat u expliciet aangeeft dat niet 100% functionaliteit beschikbaar is bij implementatie is inderdaad niet juist. U geeft in een inschatting bij vroege starters aan dat de basisinrichting voldoet voor 90%. De samenwerkende instellingen hebben een aanname gedaan dat zij hieruit de conclusie mogen trekken dat de functionaliteit niet 100% beschikbaar is voor deze mensen en dat is een aanname welke zij niet hadden mogen doen.

Wat u bedoeld met het antwoord dat niet 100% functionaliteit beschikbaar is bij implementatie is niet duidelijk uit uw beantwoording te halen maar dat u expliciet aangeeft dat niet 100% van de functionaliteit beschikbaar is bij implementatie is in mijn ogen inderdaad onjuist. Voor dit punt acht [het Klachtenmeldpunt] uw klacht gegrond.

Uit de beantwoording van [Ondernemer] van vraag 5 valt niet af te leiden dat het systeem bestaat uit twee delen. [Ondernemer] kent een KRD module, naast een aantal andere modules in lijn met uw modulaire structuur zoals u beschrijft in paragraaf 3.2 van uw programma van eisen en wensen. Blijkbaar leiden de scholen dit (ten onrechte) af uit de beantwoording van een andere vraag. Naast het feit dat het (juridisch) niet correct is om het antwoord op een andere vraag te betrekken bij de beoordeling van vraag 5, betreft het commentaar op vraag 5 een onjuiste aanname/interpretatie, die helemaal niet blijkt uit de inschrijving van [Ondernemer]. Het commentaar van de onderwijsinstellingen is dus ook op dit punt feitelijk onjuist.

Uit uw beantwoording valt inderdaad niet af te leiden dat het systeem bestaat uit twee delen echter blijven de punten dat u beperkte waarborgen ten aanzien van de AVG-regelgeving biedt en dat het verwijderen van groepen als maatwerk aangeboden wordt staan.

Voor dit punt acht [het Klachtenmeldpunt] uw klacht gegrond echter is dit geen reden om de puntentelling hier aan te passen.

[Ondernemer] geeft in haar SLA (vraag 9) wél aan hoe er geëscaleerd wordt. In haar SLA staat wél het onderhoud aan de landelijke tabellen genoemd. Bovendien gaat [Ondernemer] ook in op de procedures voor onderhoud en back-up. Ook hier is het commentaar feitelijk niet juist.

De samenwerkende instellingen geven in hun reactie van 14 december 2018 al aan dat het antwoord op vraag 9 [*lees: de motivering bij de score voor het antwoord op vraag 9, Commissie*] ongelukkig geformuleerd is.

Samenvatting en verzoek [Ondernemer]

[Ondernemer] respecteert dat aanbestedende diensten relatief veel vrijheid hebben bij het opstellen van de gunningscriteria en het beoordelen van de inschrijvingen. Ook snapt [Ondernemer] dat de beoordeling van inschrijvingen - tot op zekere hoogte - subjectief kunnen zijn. Enige mate van subjectiviteit is inherent aan de beoordeling van kwalitatieve criteria. Maar dit betekent niet dat de onderwijsinstellingen inschrijvers zoals [Ondernemer], die veel tijd en geld steken in het opstellen van een offerte, een reactie geven zonder onderbouwing cq. toelichting, bijna de helft van alle scores op kwalitatieve gunningscriteria niet motiveren en afschepen met meerdere klaarblijkelijk onjuiste beoordelingen. Een dergelijke beoordeling is in strijd met (de motiveringsverplichting uit) de Aanbestedingswet 2012.

Zoals hierboven aangegeven is [het Klachtenmeldpunt] het niet eens met uw opmerking dat bijna de helft van alle scores op kwalitatieve gunningscriteria niet gemotiveerd zijn. De motivering van de scores echter kloppen inderdaad niet voor

100%. Ik verzoek de samenwerkende instellingen dan ook om een volgende keer kritischer naar hun motivering te kijken en te zorgen dat deze voor 100% kloppen.'

- 1.11. Ondernemer heeft bij brief van 22 mei 2019 als volgt gereageerd op het advies van het klachtenmeldpunt:

'Wij hebben uw reactie op onze klacht van 21 januari 2019 op 10 mei 2019 mogen ontvangen.

Alhoewel er bijna 4 maanden verstreken zijn tussen het indienen van de klacht en uw reactie willen wij graag hierbij reageren op het antwoord van het klachtenmeldpunt.

Gegronde klachten 100% functionaliteit en één systeem

Wat [Ondernemer] betreft heeft [het Klachtenmeldpunt] terecht twee van de ingediende klachten gegrond acht: (1) [Ondernemer] biedt wel 100% functionaliteit (vraag 2) en (2) Kernregistratie en Volg vormen binnen [Ondernemer] wel één systeem (vraag 5). Voor één klacht (vraag 9) geeft u aan dat het antwoord door de samenwerkende onderwijsinstellingen ongelukkig is geformuleerd.

Onduidelijke toelichting op het samenwerkingsmodel

Wij blijven van mening dat uit het samenwerkingsmodel juist blijkt dat [Ondernemer] een gezamenlijke roadmap opstelt en dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd. In uw reactie op de bijhorende vraag 1 verwijst u naar het samenwerkingsmodel en noemt u in uw toelichting onder (A) de kolom "klankgroep". Deze kolom komt niet voor in genoemde tabel. Wij ontvangen graag een toelichting hierop.

Gunningsbeslissing blijft incompleet

Het antwoord op de klacht met betrekking tot de incomplete gunningsbeslissing blijft voor ons zeer onbevredigend, omdat u zich op het standpunt stelt 'dat de motivering overeenkomt met het beoordelingskader.' Het punt is juist dat de onderwijsinstellingen bij vier (i.c. 3, 4, 6 en 8; in ieder geval bij twee i.c. 4 en 8) vragen de scores in het geheel niet gemotiveerd hebben en uitsluitend de algemene tekst uit het beoordelingskader als motivering van de gunningsbeslissing hebben gebruikt.

Dat is geen motivering van een gunningsbeslissing, maar het herhalen van het kader en daar kunnen we als inschrijver niets mee. Wij blijven dus gissen naar de redenen waarom wij op deze vragen de helft van de totaalscore hebben ontvangen en 140 punten zijn misgelopen. Het spreekt wat [Ondernemer] betreft voor zich dat een dergelijke wijze van motiveren niet is toegestaan. Immers, op basis van artikel 2.130 Aw heeft [Ondernemer] recht op alle relevante redenen die hebben geleid tot de behaalde scores. Die relevante redenen kent/weet [Ondernemer] nu niet.

(...)'

2. Beschrijving klacht

2.1. Klachtonderdeel 1

De motivering van de gunningsbeslissing voldoet niet aan de motiveringsplicht op grond van artikel 2.130 Aw 2012.

2.2. Klachtonderdeel 2

Aanbesteder heeft onvoldoende punten toegekend voor het antwoord van ondernemer op vraag 1.

2.3. Klachtonderdeel 3

Aanbesteder heeft ten onrechte geen correctie op het aantal aan ondernemer toegekende punten toegepast voor de door het klachtenmeldpunt met betrekking tot de beantwoording van de open vragen 2 en 5 gegrond verklaarde klachten en evenmin voor de door aanbesteder zelf geconstateerde ongelukkige motivering van de score voor de beantwoording van vraag 9.

3. Onderbouwing klacht

3.1. Klachtonderdeel 1

3.1.1. Ondernemer klaagt over het feit dat aanbesteder bij vier van de negen vragen (subgunningscriteria) de scores in het geheel niet gemotiveerd heeft en uitsluitend de algemene tekst uit het beoordelingskader als motivering van de gunningsbeslissing heeft gebruikt. Dat betreft vragen 3, 4, 6 en 8 en dan met name 4 en 8.

3.1.2. Ondernemer blijft hierdoor gissen naar de redenen waarom hij voor deze vragen de helft van de totaalscore heeft ontvangen en 140 punten is misgelopen. Een dergelijke wijze van motiveren is volgens ondernemer niet toegestaan. Immers, op basis van artikel 2.130 Aw heeft ondernemer recht op alle relevante redenen die hebben geleid tot de behaalde scores. Die relevante redenen kent/weet hij nu niet.

3.2. Klachtonderdeel 2

Ondernemer blijft van mening dat uit het door hem bij zijn beantwoording van vraag 1 ingediende samenwerkingsmodel juist blijkt dat hij een gezamenlijke roadmap opstelt en dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd en niet individueel.

3.3. Klachtonderdeel 3

Aanbesteder heeft naar aanleiding van het advies van het klachtenmeldpunt ten onrechte de toegekende score voor het antwoord op de vragen 2 en 5 niet gecorrigeerd en doet (ook) niets met de constatering ten aanzien van de ongelukkige motivering van de score voor de beantwoording van vraag 9.

4. Reactie aanbesteder

4.1. Aanbesteder acht de klacht van ondernemer ongegrond.

4.2. Los van twee onzorgvuldigheden in de motivering van de antwoorden 5 en 9, stelt aanbesteder zich op het standpunt dat de motivering voldoet aan hetgeen is bepaald in artikel 2.130 Aw 2012.

4.3. Klachtonderdeel 1

- 4.3.1. Voor de antwoorden op de vragen 3, 4, 6 en 8 heeft ondernemer 2/4 van het maximaal aantal punten toegekend gekregen. Aanbesteder verwijst naar het betreffende onderdeel van de tabel met het beoordelingskader (zie paragraaf 5.3.1 van het Aanbestedingsdocument in 1.2 hiervoor).
- 4.3.2. Aanbesteder stelt dat het met het gebruikte beoordelingskader niet mogelijk is een score van 2/4 nader te motiveren dan gebeurd is. De beoordelaars hebben vastgesteld dat er niets aan de antwoorden ontbreekt maar dat er geen sprake is van aanvullingen ten opzichte van de doelstelling bij de vraag die van belang zijn voor de aanbestedende dienst. Tijdens de aanbestedingsprocedure zijn geen vragen gesteld over het beoordelingskader.
- 4.3.3. Verder heeft de winnende inschrijver voor zijn antwoorden op vragen 3 en 6 een hogere score behaald. Aanbesteder heeft in de mededeling van de gunningsbeslissing aangegeven met welke aanvullingen de winnende inschrijver een hogere score heeft behaald (zie 1.5 hiervoor). Ook deze aanvullingen zijn beoordeeld als van enig belang voor de samenwerkende mbo-instellingen.
- 4.3.4. Ter verduidelijking en geheel onverplicht somt aanbesteder hierna op wat er in de betreffende antwoorden van ondernemer als mogelijke aanvulling wordt aangeboden. Een aanvulling is daarbij een aanbod dat niet in de vorm van eisen of wensen is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Per aanvulling is aangegeven waarom die niet van belang is voor de samenwerkende mbo instellingen.
- 4.3.5. **Vraag 3** luidt: 'Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van gebruikersvriendelijkheid, procesbesturing en signalen?'. Het is de bedoeling dat zo veel mogelijk invulling wordt gegeven aan de geformuleerde wensen.
- 4.3.6. In het antwoord van ondernemer wordt ingegaan op de user interface, individuele leertrajecten onder het kopje 'Geen enkele student is hetzelfde', een dashboard per gebruiker, zaakgericht werken en integratie met Office365. Deze onderwerpen zijn allemaal benoemd in het programma van eisen.
- 4.3.7. Met deze beantwoording geeft ondernemer invulling aan de wensen en de doelstelling achter de vraag. De beoordelaars hebben geconcludeerd dat er geen sprake is van aanvullingen die niet in de vorm van eisen of wensen zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
- 4.3.8. **Vraag 4** luidt: 'Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van self-service en externe toegang?'. Het is ook hier de bedoeling dat zo veel mogelijk invulling wordt gegeven aan de geformuleerde wensen.
- 4.3.9. In het antwoord van ondernemer wordt ingegaan op één integraal studiedashboard, het feit dat gebruikte termen in dashboards volledig aanpasbaar zijn door functioneel beheer, eenduidige en toegankelijke informatie voor derden, een geïntegreerde agenda voor elke gebruiker en communicatie.
- 4.3.10. Ook voor deze beantwoording geldt dat dit aansluit op de eisen en wensen in het programma van eisen en dat er van aanvullingen geen sprake is.
- 4.3.11. **Vraag 6** luidt: 'Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van koppelvlakken?'. Ook hier is het de bedoeling dat zo veel mogelijk invulling wordt gegeven aan de geformuleerde wensen.
- 4.3.12. In het antwoord van ondernemer wordt ingegaan op de open architectuur van ondernemer waarmee wordt geborgd dat kan worden gekoppeld met een grote

diversiteit aan applicaties en voorzieningen. Ondernemer geeft daarbij invulling aan een aantal belangrijke eisen en wensen, zoals bijvoorbeeld de ondersteuning van webservices en gangbare industrie- en sectorstandaarden. Daarmee geeft ondernemer in zijn antwoord invulling aan de wensen en de bedoeling daarvan.

- 4.3.13. Ondernemer noemt daarbij specifiek nog als eigenschap met een 'positieve impact' dat deze architectuur 'faciliteert dat gedefinieerde gegevenssets eenvoudig aangepast en/of uitgebreid kunnen worden.' Dit heeft aanbesteder niet beoordeeld als een aanvulling die van belang is voor de samenwerkende instellingen, omdat juist gestreefd wordt naar uitwisseling op basis van een standaardset aan gegevens die op een gestandaardiseerde manier kan worden uitgewisseld met andere systemen (paragraaf 3.4 van het Programma van Eisen en wens 1 bij koppelingen en integratie).
- 4.3.14. **Vraag 8** luidt: 'Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van niet functionele wensen?'. Opnieuw is het de bedoeling dat zo veel mogelijk invulling wordt gegeven aan de geformuleerde wensen.
- 4.3.15. In het antwoord van ondernemer wordt ingegaan op kwaliteitsborging, Escrow, borging van scholing en kennisoverdracht. Bij dit laatste onderwerp wordt de implementatiemethodiek Z van ondernemer toegelicht, waarin gewerkt wordt met simulaties. Ondernemer geeft met deze beantwoording invulling aan de wensen met betrekking tot implementatie, met name als het gaat om Leverancier wens 1 en 3 en Implementatie, wens 1. Op grond hiervan heeft aanbesteder geoordeeld dat ondernemer voldoende invulling geeft aan de wensen en de doelstelling achter de vraag maar dat er geen sprake is van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende mbo-instellingen.

4.4. Klachtonderdeel 2

Aanbesteder veronderstelt dat het klachtenmeldpunt heeft bedoeld dat ondernemer de indruk wekt meer prioriteit te geven aan de individuele klant en is het daarmee eens (zie 1.10 hiervoor).

4.5. Klachtonderdeel 3

- 4.5.1. Allereerst gaat aanbesteder in op de motivering van de score voor het antwoord van ondernemer op vraag 2.
- 4.5.2. Aanbesteder is het niet eens met de conclusie van het klachtenmeldpunt dat de klacht over de motivering van de score voor het antwoord op vraag 2 gegrond is. Hij stelt zich op het standpunt dat de systematiek van beoordelen correct is toegepast en dat de motivering van de score voor het antwoord van ondernemer op vraag 2 voldoet aan de motiveringsplicht van artikel 2.130 Aw 2012.
- 4.5.3. De term 'basisinrichting' die ondernemer in zijn antwoord op vraag 2 éénmaal hanteert is door de (terzake deskundige) beoordelaars, zoals achteraf blijkt, anders geïnterpreteerd dan door ondernemer is bedoeld. De beoordelaars zijn er van uitgegaan dat een systeem waarvan de inrichting voor 90% voldoet ook voor (maximaal) 90% in de gevraagde functionaliteit kan voorzien.
- 4.5.4. Nergens in het antwoord op vraag 2 wordt duidelijk dat de volledige functionaliteit beschikbaar is op het moment dat de eerste mbo-instellingen 'in productie gaan'. Volgens aanbesteder blijft daarmee overeind dat het antwoord onvoldoende concrete invulling geeft aan de doelstelling bij vraag 2. De score die is toegekend voor het antwoord van ondernemer op vraag 2 is daarmee correct. Van correctie van het aantal punten voor het antwoord op vraag 2 is dan ook geen sprake.

- 4.5.5. Vervolgens gaat aanbesteder in op de motivering van de score voor het antwoord van ondernemer op vraag 5.
- 4.5.6. Aanbesteder kan zich vinden in de conclusie van het klachtenmeldpunt dat uit het antwoord op vraag 5 niet direct valt af te leiden dat het aangeboden systeem uit twee gescheiden delen bestaat. Wel wordt die indruk gewekt in het antwoord op vraag 2, maar aanbesteder vindt het niet gepast die informatie te gebruiken om een score voor een ander antwoord te motiveren. Dat neemt volgens aanbesteder niet weg dat de score voor het antwoord juist is. De andere twee gegeven argumenten (zie de mededeling van de gunningsbeslissing in 1.5 hiervoor) leiden tot de toegekende score. Ondernemer heeft deze twee argumenten op geen enkel moment bestreden.
- 4.5.7. Ten slotte gaat aanbesteder in op de motivering van de score voor de beantwoording van vraag 9.
- 4.5.8. Aanbesteder stelt dat in de motivering van de score voor het antwoord op vraag 9, zoals al eerder aan ondernemer is gecommuniceerd, een ongelukkige formulering terecht is gekomen. De bewering in de motivering dat het onderhoud aan de landelijke tabellen niet wordt benoemd, berust op een misverstand tussen de beoordelaars en degene die de argumenten heeft verzameld tijdens de consensusvergadering. In de e-mail van 14 december 2018 heeft aanbesteder reeds aangegeven dat de formulering ongelukkig was (zie 1.8 hiervoor). Aanbesteder handhaaft de overige argumenten in de motivering, die zien op de onduidelijkheid bij escalatie en het gebrek aan concreetheid bij de beschrijving van de procedures voor onderhoud en back up. Ondernemer betwist deze ook niet. Deze argumenten leiden tot dezelfde score voor het antwoord op vraag 9.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie stelt vast dat aanbesteder op 25 april 2018 een Europese openbare procedure heeft aangekondigd voor een overheidsopdracht voor implementatie en technisch beheer (inclusief innovatie) van een Studenten Informatie Systeem (SIS). Op deze aanbestedingsprocedure zijn onder andere de volgende bepalingen van toepassing: Deel 1 en 2 van de Aw 2012 en de Gids Proportionaliteit.
- 5.2. Alvorens tot de beoordeling van de klacht over te gaan, geeft de Commissie eerst het toetsingskader weer.
- 5.2.1. In artikel 1.9 Aw 2012 is bepaald dat een aanbestedende dienst transparant moet handelen. Deze transparantieplichting is ten aanzien van de kwalitatieve gunningscriteria in de jurisprudentie als volgt geconcretiseerd. Van belang is dat (i) zodanige criteria worden geformuleerd dat het voor een kandidaat-inschrijver volstrekt duidelijk is aan welke kwaliteitseisen hij moet voldoen, (ii) de inschrijvingen aan de hand van een zo objectief mogelijk systeem worden beoordeeld en (iii) de aanbestedende dienst zijn uiteindelijke keuze motiveert op een wijze die het voor de afgewezen inschrijvers mogelijk maakt om (a) de wijze waarop de beoordeling heeft plaatsgevonden te toetsen en (b) te controleren of de beoordeling de (voorlopige) gunningsbeslissing rechtvaardigt. Een aanbestedende dienst is gehouden om de inschrijving overeenkomstig de door hem gestelde eisen te beoordelen en mag geen afwegingsregels of subcriteria toepassen die hij niet vooraf ter kennis van de inschrijvers heeft gebracht, omdat anders in strijd met het transparantie- en gelijkheidsbeginsel zou worden gehandeld (zie onder meer Advies 551, overweging 5.2.1; Advies 477, overweging 5.2.2 en Advies 448, overweging 5.2.3 en de aldaar aangehaalde adviezen en jurisprudentie).

- 5.2.2. Deze uitgangspunten laten onverlet dat enige mate van subjectiviteit bij de beoordeling van een kwalitatief gunningscriterium onvermijdelijk is en dat de aanbestedende dienst bij een dergelijk criterium de inschrijvers enige vrijheid kan laten om hun inventiviteit te tonen. Van een aanbestedende dienst behoeft binnen het kader van de hiervoor genoemde uitgangspunten niet te worden verwacht dat hij criteria zodanig beschrijft, in die zin dat hij zeer exact en zeer gedetailleerd aangeeft wat nodig is om een maximale score te behalen (zie onder meer Advies 551, overweging 5.2.2).
- 5.2.3. In het verlengde van de in 5.2.1 onder (iii) bedoelde verplichting is een aanbestedende dienst op grond van artikel 2.130 lid 1 en lid 2 Aw 2012 verplicht alle relevante redenen voor de gunning in de mededeling van de gunningsbeslissing op te nemen:

'Artikel 2.130

1. De mededeling van de gunningsbeslissing aan iedere betrokken inschrijver of betrokken gegadigde bevat de relevante redenen voor die beslissing, (...).
2. Voor de toepassing van het eerste lid wordt onder relevante redenen in ieder geval verstaan de kenmerken en relatieve voordelen van de uitgekozen inschrijving alsmede de naam van (...) de partijen bij de raamovereenkomst. (...)'

- 5.2.4. Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 2.130 Aw 2012 blijkt dat de wetgever er voor heeft gekozen – evenals in de WIRA – om met betrekking tot de motivering van de gunningsbeslissing niet te volstaan met een verplichting van aanbestedende diensten om een samenvatting van de relevante redenen te geven, maar alle relevante redenen in de mededeling van de gunningsbeslissing op te nemen (TK 2009/10, 32440, nr. 3, p. 94). Daarmee verwijst de wetgever naar hetgeen hij naar het oordeel van de Commissie in de kern tot uitdrukking heeft willen brengen in de Memorie van Toelichting bij de WIRA: het toezenden van een samenvattende beschrijving van de relevante redenen die tot een bepaalde gunningsbeslissing hebben geleid zal aan de afgewezen inschrijver veelal onvoldoende houvast bieden om te kunnen beoordelen of het aanhangig maken van een juridische procedure zinvol is. Bij twijfel zal die inschrijver er dan toe overgaan een juridische procedure aanhangig te maken. Een dergelijke juridisering acht de wetgever echter onwenselijk en kan voorkomen worden door de gunningsbeslissing transparant en met vermelding van alle relevante redenen te motiveren (TK 2008/09, 32027, nr. 3, p. 7). De Commissie heeft in haar Adviezen 30, 78, 86, 138, 209, 244, 326, 389 en 417 overwogen dat aan de motiveringsverplichting van artikel 2.130 Aw 2012 niet is voldaan wanneer de aanbestedende dienst slechts een matrix met de scores bekend maakt, zonder enige toelichting op de wijze waarop die scores tot stand zijn gekomen. Een aanbestedende dienst handelt ook in strijd met de motiveringsverplichting indien alleen een totaalscore voor kwaliteit van de afgewezen inschrijver wordt bekendgemaakt, maar niet het aantal punten dat op specifieke kwaliteitsaspecten is behaald (Advies 477). Een aanbestedende dienst handelt bovendien in strijd met die verplichting wanneer hij niet duidelijk maakt wat de kenmerken en voordelen van de inschrijving van de winnende inschrijver zijn (zie Adviezen 280, 326, 389, 417, 425 en 551) en waarom de afgewezen inschrijver niet de maximale score heeft behaald (zie Adviezen 147, 389, 417 en 551). Immers, zonder deze informatie kan de afgewezen inschrijver niet beoordelen of het aanhangig maken van een juridische procedure tegen de gunningsbeslissing zinvol is (zie TK 2008/09, 32027, nr. 3, p. 7). Waar het in de kern om gaat is of de aanbestedende dienst met de verstrekte motivering van de gunningsbeslissing de afgewezen inschrijver voldoende houvast heeft geboden om te kunnen beoordelen of het aanhangig maken van een juridische procedure zinvol is (zie Adviezen 30, 389 en 417).

5.2.5. Een aanbestedende dienst dient alle relevante redenen voor de gunning in de mededeling van de gunningsbeslissing op te nemen en kan die redenen volgens geldende jurisprudentie niet op een later tijdstip alsnog aanvullen (Hoge Raad 7 december 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW9233, NJ 2013/154 m.nt. M.R. Mok, BR 2013/48 m.nt. M.A. de Jong; JAAN 2013/6 m.nt. M.J. Mutsaers en TBR 2013/33 m.nt. B.J.H. Blaisse-Verkooyen). Wel is het toegestaan dat de in de gunningsbeslissing vermelde redenen door de aanbestedende dienst op een later tijdstip nader worden toegelicht (zie Advies 551, overweging 5.2.9; Advies 464, overweging 6.4.3 en Advies 254, overweging 5.3.2). Ook kan de aanbestedende dienst de gunningbeslissing intrekken en een nieuwe gunningsbeslissing nemen. Wel dient de aanbestedende dienst de inschrijvers dan opnieuw een termijn te geven om op te komen tegen deze nieuwe beslissing (zie Advies 551, overweging 5.2.9; Advies 464, overweging 6.4.3 en Advies 399, overweging 6.5.7).

5.3. De Commissie zal nu overgaan tot de beoordeling van de klachtonderdelen.

5.4. Klachtonderdeel 1

5.4.1. In de gunningsbeslissing van 23 november 2018 (zie 1.5 hiervoor) heeft aanbesteder ondernemer toegelicht dat het antwoord van ondernemer op de vragen 3, 4, 6 en 8 de helft (1/2) van het maximaal aantal punten heeft gekregen. Daarbij heeft aanbesteder aangegeven dat ondernemer antwoord geeft op de vraag en invulling geeft aan de doelstelling bij de vraag, maar dat in het antwoord geen sprake is van aanvullingen die van belang zijn voor de samenwerkende instellingen.

5.4.2. Naar het oordeel van de Commissie heeft aanbesteder voldoende gemotiveerd waarom hij de inschrijving van ondernemer op deze kwalitatieve subgunningscriteria niet de maximale score heeft toegekend maar de helft van de maximaal te behalen score. Op basis van de tabel in paragraaf 5.3.2 van het Aanbestedingsdocument (zie 1.2 hiervoor) kon 3/4 (of 4/4) van het maximaal te behalen aantal punten voor het antwoord op een vraag worden verkregen indien niet alleen antwoord werd gegeven op de vraag en invulling werd gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag, maar de inschrijver bovendien aanvullingen biedt van enig belang of met enige impact voor de aanbestedende dienst ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag. Nu aanbesteder dergelijke aanvullingen in de antwoorden van ondernemer op deze vragen niet heeft geconstateerd, behoefde de mededeling van de gunningsbeslissing gelet op de bekendgemaakte beoordelingsmethodiek op dat punt geen nadere motivering (zie ook Advies 551, overweging 5.3.2 en Rb. Den Haag (vzr.) 17 juli 2018, ECLI:NL:RBDHA:2018:9744, r.o. 4.3). Bovendien heeft aanbesteder in de mededeling van de gunningsbeslissing toegelicht waarom de winnende inschrijver, X, 3/4 van het maximaal aantal te behalen punten had gekregen voor zijn antwoord op de vragen 3 en 6. Daarbij heeft aanbesteder benoemd welke aanvullingen ten opzichte van de doelstelling van de vraag door X zijn geboden.

5.4.3. Ondernemer heeft overigens ook niet aangevoerd dat zijn inschrijving in de antwoorden op deze vragen aanvullingen op de doelstelling bij de vragen biedt en daarom onjuist zou zijn beoordeeld. Evenmin heeft ondernemer aangevoerd dat de toekenning van 3/4 van het maximaal aantal te behalen punten aan X voor zijn antwoorden op vragen 3 en 6 onterecht was. Daarmee acht de Commissie klachtonderdeel 1 ongegrond.

5.5. Klachtonderdeel 2

5.5.1. In de mededeling van de gunningsbeslissing heeft aanbesteder toegelicht dat hij een kwart (1/4) van het maximaal te behalen punten heeft toegekend voor het

antwoord van ondernemer op vraag 1 'Hoe gaat inschrijver de samenwerking met deelnemende instellingen invulling geven?' (zie de uitwerking van deze vraag in paragraaf 5.2.1 van het Aanbestedingsdocument in 1.2 hiervoor). Naar de mening van aanbesteder heeft ondernemer deels invulling gegeven aan de doelstelling bij de vraag. In dat kader heeft aanbesteder aangevoerd dat ondernemer geen samenwerkingsmodel heeft gepresenteerd, maar dat de instellingen individueel worden benaderd. Dat baseert aanbesteder op de mogelijkheid om maatwerk op te dragen en uit het aanbod om prioriteit te kopen. Tevens voert aanbesteder aan dat ondernemer geen waarborgen of garanties heeft gegeven voor doorontwikkeling van het systeem (zie 1.5 hiervoor).

- 5.5.2. Ondernemer heeft in zijn brief van 13 december 2018 gesteld dat aanbesteder niet heeft voldaan aan zijn motiveringsplicht en dat er feitelijke onjuistheden in de mededeling van de gunningsbeslissing staan (zie 1.7 hiervoor). In dat kader reageert ondernemer als volgt op de motivering van de gunningsbeslissing ten aanzien van het antwoord op vraag 1:

'[Ondernemer] noemt in de beantwoording van vraag 1 wél een samenwerkingsmodel en benadert de instellingen niet individueel. Dit blijkt letterlijk uit de beantwoording van vraag 1. (citaat: "[Ondernemer] interpreteert de gebruikersgroep als een brede afvaardiging" en "De productplannen per klant worden gecombineerd tot een roadmap"). Uit het samenwerkingsmodel blijkt juist dat [Ondernemer] een gezamenlijke roadmap opstelt en dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd (zie onder andere de tabel). Het commentaar van de onderwijsinstellingen is op dit punt feitelijk onjuist.'

- 5.5.3. Het klachtenmeldpunt adviseert ter zake als volgt (zie 1.10 hiervoor):

'[Ondernemer] benoemd in de beantwoording van vraag 1 inderdaad wel een operationeel samenwerkingsmodel echter is dit model niet geheel duidelijk [*noot A: Als voorbeeld wil ik hier benoemen dat de kolom klankgroep voor de kolom per klant in de tabel staat, dit wekt de indruk dat er meer prioriteit gegeven wordt aan de individuele klant., Commissie*], het model lijkt meer gericht op de individuele instellingen en is niet duidelijk op het samenwerkingsverband. U geeft aan dat uit het samenwerkingsmodel juist blijkt dat [Ondernemer] een gezamenlijke roadmap opstelt en dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd, dit is echter niet duidelijk zichtbaar [*noot B: In de uitleg van het samenwerkingsverband/tabel staat niet beschreven dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd., Commissie*] in het operationele samenwerkingsmodel. De samenwerkende instellingen geven aan dat naar hun oordeel u geen samenwerkingsmodel gepresenteerd heeft, zij bedoelen hier dat zij het door u aangeleverde samenwerkingsmodel niet als een samenwerkingsmodel zien. U geeft daarnaast geen waarborgen of garanties voor doorontwikkeling van het systeem, u benoemd deze wel echter geeft u hier geen feitelijke invulling aan, u beschrijft niet hoe u hier invulling aan geeft. Het commentaar van de onderwijsinstellingen is op dit punt niet onjuist maar had wel duidelijker geformuleerd kunnen worden. Ook voor dit punt acht [het Klachtenmeldpunt] uw klacht ongegrond.

- 5.5.4. Vervolgens reageert ondernemer bij brief van 22 mei 2019 als volgt op dit onderdeel van het advies van het klachtenmeldpunt (zie 1.11 hiervoor):

'Onduidelijke toelichting op het samenwerkingsmodel

Wij blijven van mening dat uit het samenwerkingsmodel juist blijkt dat [Ondernemer] een gezamenlijke roadmap opstelt en dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd. In uw reactie op de bijhorende

vraag 1 verwijst u naar het samenwerkingsmodel en noemt u in uw toelichting onder (A) de kolom "klankgroep". Deze kolom komt niet voor in genoemde tabel. Wij ontvangen graag een toelichting hierop.'

- 5.5.5. Aanbesteder merkt in de reactie op de bij de Commissie ingediende klacht slechts op dat hij veronderstelt dat het klachtenmeldpunt heeft bedoeld dat ondernemer de indruk wekt meer prioriteit te geven aan de individuele klant en dat hij het daarmee eens is (zie 4.4 hiervoor). Aanbesteder maakt hiermee de overwegingen terzake van het klachtenmeldpunt tot de zijne.
- 5.5.6. De Commissie heeft evenwel bedenkingen bij de overwegingen van het klachtenmeldpunt dat het operationeel samenwerkingsmodel niet geheel duidelijk is en meer gericht lijkt op de individuele instellingen dan op het samenwerkingsverband. In het operationele samenwerkingsmodel van ondernemer zijn er voor 'alle klanten' drie gremia: de 'Advisory board', de 'Stuurgroep 'Ondernemer' en het 'Gebruikersoverleg'. In de tekst wordt een korte uitleg van de activiteiten in deze gremia gegeven. Deze drie gremia omvatten kennelijk een afvaardiging van alle klanten.
- 5.5.7. Ook kan de Commissie de opmerking van het klachtenmeldpunt moeilijk plaatsen dat in het antwoord van ondernemer niet duidelijk zichtbaar is dat ondernemer een gezamenlijke roadmap opstelt. In het antwoord van ondernemer staat: 'De productplannen per klant worden gecombineerd tot een roadmap. De roadmap wordt jaarlijks rond november vastgesteld voor het volgende kalenderjaar. In mei bespreekt de [Ondernemer stuurgroep] de voortgang op de roadmap en vindt zonedig bijsturing plaats. De roadmap bevat zowel technische als functionele ontwikkelingen. Besluitvorming ten aanzien van prioriteiten ligt in deze stuurgroep.' Hetzelfde geldt voor de overweging van het klachtenmeldpunt dat niet duidelijk in het antwoord van ondernemer zichtbaar is dat alle samenwerkende instellingen in verschillende gremia gezamenlijk worden benaderd. In het operationele samenwerkingsmodel van ondernemer zijn er immers voor 'alle klanten' voormelde drie gremia. In de tekst wordt de werking van deze gremia uitgelegd (zie het antwoord op vraag 1 in de inschrijving van ondernemer in 1.4.1 hiervoor).
- 5.5.8. Daarmee acht de Commissie de motivering van de gunningsbeslissing dat ondernemer geen samenwerkingsmodel heeft gepresenteerd, ook na de latere nuancering door het klachtenmeldpunt, niet juist. Toch is de Commissie van oordeel dat een ander argument in de motivering van de gunningsbeslissing de toekenning van een kwart van het maximaal te behalen punten kan dragen. In de mededeling van de gunningsbeslissing heeft aanbesteder namelijk tevens aangevoerd dat ondernemer geen waarborgen of garanties heeft gegeven voor doorontwikkeling van het systeem. Dat was wel uitgevraagd. Op dit specifieke punt heeft ondernemer niet gereageerd. Op basis van de haar ter beschikking staande informatie neemt de Commissie aan dat aanbesteder heeft kunnen oordelen dat ondernemer onvoldoende waarborgen en garanties heeft gegeven voor de doorontwikkeling van het systeem. Naar het oordeel van de Commissie kan dit argument de toekenning van een kwart van het maximaal te behalen punten rechtvaardigen (op basis van de beoordelingstabel van paragraaf 5.3.1 van het Aanbestedingsdocument in 1.2 hiervoor).
- 5.5.9. Daarmee acht de Commissie ook klachtonderdeel 2 ongegrond.

5.6. Klachtonderdeel 3

- 5.6.1. Ondernemer klaagt dat de puntentoeckenning voor zijn antwoorden op vragen 2, 5 en 9 niet zijn aangepast. De Commissie zal hierna op de beoordeling van de antwoorden op deze vragen afzonderlijk ingaan.

- 5.6.2. In de mededeling van de gunningsbeslissing van 23 november 2018 (zie 1.5 hiervoor) heeft aanbesteder toegelicht dat hij een kwart (1/4) van het maximaal te behalen punten heeft toegekend voor het antwoord van ondernemer op **vraag 2** 'Hoe gaat inschrijver de implementatie uitvoeren per deelnemende instelling en hoe gaat inschrijver de implementaties per instelling coördineren?' (zie de uitwerking van deze vraag in paragraaf 5.2.1 van het Aanbestedingsdocument in 1.2 hiervoor). Aanbesteder heeft aangegeven dat de vraag niet volledig beantwoord is en dat het antwoord onvoldoende concrete invulling geeft aan de doelstelling bij de vraag. Aanbesteder merkt daarbij op dat ondernemer expliciet heeft aangegeven dat niet 100% functionaliteit beschikbaar is bij implementatie en geeft aan dat dat niet besteksconform is. Dit leidt aanbesteder kennelijk af uit de vermelding in het antwoord op vraag 2 dat de basisinrichting op een bepaald moment voor 90% voldoet (zie de mail van 12 december 2018 in 1.6 hiervoor).
- 5.6.3. Naar het oordeel van de Commissie heeft aanbesteder ten onrechte uit het antwoord van ondernemer op vraag 2 (zie 1.4.2 hiervoor) afgeleid dat de functionaliteit bij implementatie niet 100% beschikbaar zal zijn. In het antwoord op vraag 2 heeft ondernemer aangegeven dat de eerste MBO's per augustus operationeel zullen zijn. In dat kader heeft ondernemer geschreven dat het opleveren van de eisen en wensen is geborgd en dat na de acceptatie van simulatie 2 (in mei) de te realiseren eisen en wensen uitvoerbaar zijn. Naar het oordeel van de Commissie kan de motivering van de gunningsbeslissing de toekenning aan ondernemer van een kwart van het maximaal te behalen punten dan ook niet dragen.
- 5.6.4. In zoverre acht de Commissie klachtonderdeel 3 gegrond.
- 5.6.5. In de mededeling van de gunningsbeslissing heeft aanbesteder toegelicht dat hij een kwart (1/4) van het maximaal te behalen punten heeft toegekend voor het antwoord van ondernemer op **vraag 5** 'Hoe geeft inschrijver invulling aan de wensen ten aanzien van rollen, rechten en privacy?' (zie de uitwerking van deze vraag in paragraaf 5.2.1 van het Aanbestedingsdocument in 1.2 hiervoor). Aanbesteder heeft onder meer aangegeven dat ondernemer in het antwoord op vraag 5 beperkte waarborgen ten aanzien van de AVG-regeling heeft geboden. Daarnaast heeft aanbesteder als kritiekpunt genoemd dat ondernemer het verwijderen van groepen als maatwerk heeft aangeboden.
- 5.6.6. Het argument dat het door ondernemer aangeboden systeem uit twee gescheiden delen zou bestaan, heeft aanbesteder laten vallen. De overige twee argumenten voor de toekenning van een kwart van het maximaal te behalen punten heeft aanbesteder echter gehandhaafd. Ondernemer heeft deze twee argumenten niet bestreden. Met aanbesteder is de Commissie van oordeel dat de resterende motivering voor het antwoord op vraag 5 deze puntentoeckenning aan ondernemer kan dragen.
- 5.6.7. De Commissie acht klachtonderdeel 3 in zoverre ongegrond.
- 5.6.8. In de mededeling van de gunningsbeslissing heeft aanbesteder verder toegelicht dat hij een kwart (1/4) van het maximaal te behalen punten heeft toegekend voor het antwoord van ondernemer op **vraag 9** 'Aan welke operationele invulling van eisen en toezeggingen committeert inschrijver zich?' (zie de uitwerking van deze vraag in paragraaf 5.2.1 van het Aanbestedingsdocument in 1.2 hiervoor). Aanbesteder geeft voor deze puntentoeckenning de volgende argumenten: het is onduidelijk hoe geëscaleerd wordt, het onderhoud aan de landelijke tabellen wordt niet benoemd en de procedures voor onderhoud en back up zijn niet concreet beschreven.

- 5.6.9. Ondernemer bestrijdt deze drie argumenten in zijn brief van 13 december 2018 (zie 1.7 hiervoor). Na de kritiek van ondernemer heeft aanbesteder ondernemer in een e-mail van 14 december 2018 laten weten dat de motivering van de score van ondernemer voor het antwoord op vraag 9 'wat ongelukkig geformuleerd' was. Daaraan heeft aanbesteder toegevoegd dat ook bij een maximale score voor ondernemer voor het antwoord op vraag 9 de rangorde tussen de inschrijvers niet anders zou zijn geweest.
- 5.6.10. In de reactie op de bij de Commissie ingediende klacht geeft aanbesteder aan dat de ongelukkige formulering het argument betrof dat het onderhoud aan de landelijke tabellen niet wordt benoemd. Aanbesteder stelt de andere argumenten te handhaven die zien op de onduidelijkheid bij escalatie en het gebrek aan concreetheid bij de beschrijving van de procedures voor onderhoud en back up. Aanbesteder stelt ook dat ondernemer deze argumenten niet betwist heeft. Op basis van deze argumenten handhaaft aanbesteder de toegekende score.
- 5.6.11. De Commissie constateert dat ondernemer de in de motivering van de gunningsbeslissing opgenomen argumenten in zijn brief van 13 december 2018 wel degelijk heeft betwist (zie 1.7 hiervoor). Naar het oordeel van de Commissie heeft aanbesteder met zijn e-mail van 14 december 2018 de indruk gewekt de eerder gegeven argumenten te laten vallen. Aanbesteder heeft onvoldoende duidelijk gemaakt dat de ongelukkige formulering alleen zag op het argument betreffende het onderhoud van de landelijke tabellen en dat hij de overige argumenten voor de puntentoekenning handhaafde. Integendeel: aanbesteder geeft aan dat ook bij een maximale score voor ondernemer voor het antwoord op deze vraag de rangorde tussen de inschrijvers ongewijzigd blijft.
- 5.6.12. Het in de reactie op de bij de Commissie ingediende klacht opnieuw opvoeren van deze argumenten merkt de Commissie daarom aan als het ongeoorloofd aanvullen van de redenen van de gunning (zie 5.2.5 hiervoor). Nu aanbesteder de gunningsbeslissing niet heeft ingetrokken en geen nieuwe gunningsbeslissing heeft genomen, slaat de Commissie dan ook geen acht op deze argumenten. Daarmee resten er geen argumenten en komt de Commissie tot het oordeel dat de motivering van de puntentoekenning aan ondernemer voor het antwoord op vraag 9 deze beslissing niet kan dragen.
- 5.6.13. Daarmee acht de Commissie klachtonderdeel 3 in zoverre eveneens gegrond.
- 5.6.14. De Commissie heeft zich overigens afgevraagd of ondernemer voldoende belang heeft bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van klachtonderdeel 3 in die zin dat zijn inschrijving met een hogere score voor de antwoorden op vragen 2 en 9 en na het geven van een productpresentatie nog als beste inschrijving zou kunnen eindigen (vgl. Rb. Rotterdam (vzr.) 24 februari 2020, ECLI:NL:RBROT:2020:1670, r.o. 4.4 en 4.5). Twee ondernemingen met de beste scores voor de antwoorden op de vragen mochten een productpresentatie geven, waarvoor maximaal 300 punten konden worden verkregen. Zonder kennis van de scores voor de antwoorden op de vragen van de andere onderneming die naast X een productpresentatie heeft mogen geven, kan de Commissie niet beoordelen of ondernemer met een hogere score voor zijn antwoorden op de vragen 2 en 9 uitgenodigd had moeten worden voor de productpresentatie. Indien ondernemer een productpresentatie had mogen geven, is denkbaar dat hij alsnog als de beste inschrijver had kunnen eindigen. De Commissie heeft dan ook aangenomen dat ondernemer belang heeft bij een beoordeling van klachtonderdeel 3.

6. Advies

De Commissie acht de klachtonderdelen 1 en 2 **ongegron**d en klachtonderdeel 3 deels **gegron**d, namelijk wat de motivering betreft van de puntentoeke

Den Haag, 17 april 2020

Mr. A.C.M Fischer-Braams
Vice-voorzitter