

Commissie van Aanbestedingsexperts

Advies 687 | Samenvatting

De klacht ziet op Europees openbare procedure voor een overheidsopdracht voor levering van een IT Service meldingen systeem (ITMS) en Facilitair meldingen systeem (FMIS) voor ondersteuning bij uitvoering van service, incident, problem en change management.

Klachtonderdelen

De klacht van ondernemer bestaat uit drie onderdelen betreffende de beoordeling van de open vragen.

Oordeel Commissie

De Commissie is van oordeel dat klachtonderdelen 1 en 3 **gegrond** zijn en klachtonderdeel 2 **ongegron**d.

Aanbeveling

De Commissie beveelt aanbesteder aan om de inschrijving van ondernemer en de winnende inschrijving nogmaals te beoordelen bij open vragen OV3 en OV5.

Advies 687

1. Feiten

- 1.1. Aanbesteder heeft op 23 augustus 2022 een Europees openbare procedure aangekondigd voor een overheidsopdracht voor levering van een IT Service meldingen systeem (ITMS) en Facilitair meldingen systeem (FMIS) voor ondersteuning bij uitvoering van service, incident, problem en change management.
- 1.2. In het Beschrijvend Document van 23 augustus 2022 is, onder meer, bepaald dat de gunning zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, waarbij naast de Prijs als gunningscriteria worden gehanteerd de mate van voldoen aan het Programma van Wensen en de beantwoording van een zestal open vragen. Over de beoordeling van die open vragen wordt het volgende meegedeeld:

'5.3.1 Open vragen

Wij hebben een aantal kwalitatieve criteria met betrekking tot deze opdracht. In bijlage 6 zijn de open vragen, aangeduid met 'OV', te vinden. Het betreffen gewogen gunningscriteria; aan ieder antwoord zal een score worden toegekend. Voor de open vragen en het implementatieplan geldt een maximaal aantal pagina's per vraag. Dit maximum aantal pagina's en de waardering per vraag is opgenomen in de tabel onder hoofdstuk 5.

Let er bij de beantwoording van de kwaliteitscriteria op dat de gevraagde onderdelen worden benoemd in uw antwoord. Het beoordelingsteam let daarnaast op of uw oplossing bijdraagt aan een logische en efficiënte werkwijze voor alle gebruikers. Verder kijken wij naar mogelijke vernieuwingen die naar onze mening van toegevoegde waarde voor de [Aanbesteder] zijn.

5.3.2 Toelichting

Inschrijver wordt uitgenodigd om fysiek op een locatie van de [Aanbesteder] een toelichting te geven op drie open vragen van de inschrijving. Het betreft open vraag 1 afhandelen van melding, open vraag 2 facilitair reserveren en uitlenen en open vraag 3 portaalfunctionaliteit. Deze toelichting dient gegeven te worden door medewerkers van de inschrijver die (beoogd) daadwerkelijk betrokken zullen zijn bij de implementatie (maximaal twee personen). Mogelijk dat de bijeenkomst in hybride vorm zal plaatsvinden.

Nadrukkelijk wordt hierbij gesteld dat de toelichting een verduidelijking moet zijn op hetgeen wat is aangeboden en mag geen wezenlijke nieuwe onderdelen bevatten. Naar aanleiding van de toelichting kan het beoordelingsteam haar score op de kwalitatieve gunningscriteria aanpassen.

Tijdens de toelichting van de open vraag moet de inschrijver gebruik maken van een testomgeving of live-omgeving om het werkelijke gebruik van de applicatie zoveel mogelijk te benaderen, het gebruik van Powerpoint of andere presentatieprogramma's is niet toegestaan. Per open vraag is 10 minuten gereserveerd om de open vraag toe te lichten. Daarbij zullen gebruikers van dit onderdeel vragen kunnen stellen. De toelichting wordt opgenomen en de opname maakt onderdeel uit van de inschrijving.

(...)

5.4 Beoordeling kwaliteitscriteria

De beoordeling van de gunningscriteria gebeurt volgens onderstaande beoordelingstabel. In de beoordeling van de kwalitatieve criteria wordt de onderstaande puntentoekenning gebruikt om scores per inschrijving, naar het oordeel van de beoordelingscommissie, tot uiting te laten komen.

De waardering voor de open vragen wordt bepaald aan de hand van onderstaande tabel, waarbij de punten worden vermenigvuldigd met de scoringsfactor.

Punten	Beoordeling
5	Uitstekend De gepresenteerde of beschreven werkwijze van de oplossing zeer volledig, logisch en efficiënt is; Door de beoordelaars als zeer gebruiksvriendelijk wordt gezien; De gevraagde onderdelen zijn op goede en zeer overtuigende wijze beschreven of weergegeven (met een solide onderbouwing); De inschrijving geeft op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak, wat de werkwijze van inschrijver onderscheidend maakt voor de [Aanbesteder] (excellent toegevoegde waarde).
3	Goed De gepresenteerde of beschreven werkwijze van de oplossing volledig, logisch en efficiënt is, maar kent in de ogen van de beoordelaars verbeterpunten; De gevraagde onderdelen op goede wijze zijn beschreven of weergegeven en als passend zijn beoordeeld (ruime toegevoegde waarde); De aanbieder overtreft op één onderdeel de verwachting van de [Aanbesteder].
1	Voldoende De gepresenteerde of beschreven werkwijze van de oplossing is weliswaar volledig, maar laat te wensen over op het gebied van een logische en efficiënte werkwijze; De gevraagde onderdelen zijn beschreven of weergegeven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld (enige toegevoegde waarde).
0	Onvoldoende De gepresenteerde of beschreven werkwijze van de oplossing is onvolledig en de beoordelaars voorzien problemen met zowel de implementatie als draagvlak bij de toekomstige gebruikers; De inschrijving heeft niet alle gevraagde onderdelen beschreven of weergegeven of meerdere onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als niet passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); De inschrijving geen vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de opdracht.

5.5 Beoordeling

De beoordeling geschiedt door het beoordelingsteam. Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt iedere inschrijving eerst individueel. Vervolgens vindt er een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie, waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per criterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij het beoordelingsteam met één stem spreekt en dus per criterium tot één gezamenlijk oordeel komt. Nadat de

beoordeling op de kwaliteitscriteria gezamenlijk is vastgesteld, worden de prijzen vrijgegeven aan het beoordelingsteam.'

1.3. In Bijlage 6 – Programma van eisen met eisen, wensen en open vragen worden de open vragen 1, 3 en 5 als volgt beschreven:

50	<p>Binnen [Aanbesteder] willen we flexibiliteit in de afhandeling. Uitgangspunt is standaard afhandeling volgens ITIL/ISM, maar soms is er een stap meer of minder nodig. Of we willen zelf de afhandeling bepalen. Ga daarbij achtereenvolgens in op – ondersteund met printscreens– hoe uw oplossing de mogelijkheid biedt om workflows te kunnen inrichten voor verschillende backoffice processen, zoals het afhandelen van een melding, het changeproces of een facilitair proces.</p> <p>Laat zien – ondersteund met printscreens – hoe dit met uw oplossing wordt gerealiseerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Afhandeling volgens standaard template met vooraf gedefinieerde activiteiten. 2. Mogelijkheid om adhoc stappen toe te voegen. 3. Mogelijkheid om zonder vooraf gedefinieerde template activiteiten te definiëren. 4. Mogelijkheid om assignments uit te zetten naar 2 behandelaren (uit verschillende groepen). 5. Mogelijkheid om met één handeling de melding af te sluiten (melding als er nog assignments openstaan). Voor Major incidenten kan (automatisch) een melding op het portaal worden geplaatst, waarbij gebruikers de mogelijkheid hebben om aan te geven dat zij hier ook last van hebben. Laat zien hoe uw oplossing dit ondersteund voor de beheerders 6. Het aanvragen van een smartphone (Apple) bij [Aanbesteder] gaat nu over veel systemen heen. De aanvraag wordt geïnitieerd vanuit het personeelsbeheer systeem (InSite). De medewerker maakt een keuze voor een standaardmodel of een special met bijbetaling. InSite genereert melding naar het servicedesk systeem. De beheerders zorgt voor inrichting smartphone en maakt vervolgens afspraak via afsprakenmodule voor uitlevering aan de medewerker. Vervolgens vindt er registratie plaats (imeinummer en serienummer) in InSite en vindt er een eventuele doorbelasting plaats indien de medewerker moet bijbetalen. Beschrijf hoe met gebruik van uw oplossing bovengenoemde proces efficiënter kan worden uitgevoerd. 	OV1
	(...)	
83	<p>We willen als [Aanbesteder] een gebruikersvriendelijke, laagdrempelige toegang voor de medewerkers, via een selfservice portaal waar meldingen gedaan kunnen worden en informatie kan worden opgehaald. De oplossing biedt functionaliteit voor het bijhouden van oplossingsbeschrijvingen en workarounds, voor zowel beheerders als melders. Deze functionaliteit kan aangeboden worden aan melders, bijvoorbeeld middels een bericht of link naar het betreffende item.</p> <p>Laat zien – ondersteund met printscreens – hoe dit met uw oplossing wordt gerealiseerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laat zien welke van deze onderdelen zichtbaar zijn op het 	OV3

	<p>portaal/portaalfunctionaliteit, zoals: storings, gepland onderhoud, te reserveren objecten, veelgestelde vragen of oplossingsbeschrijvingen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Voor Major incidenten kan een mededeling voor de gebruikers worden geplaatst, waarbij gebruikers de mogelijkheid hebben om aan te geven dat zij hier ook last van hebben. Laat zien hoe uw oplossing dit voor de melder ondersteund. 3. Hoe je kan zoeken in uw oplossing, als gebruiker (portaalfunctionaliteit) maar ook als beheerder (applicatie)? Ga hierbij in op: <ul style="list-style-type: none"> - Filtering - Sorteermogelijkheden - Zoeken op kenmerken (reserveringen, meldingen, type assets, naam huurder, medewerker, aflopende contracten) - Bewaren zoekopdrachten - Overige onderdelen die u graag belicht 4. Biedt u een app (of meerdere) aan en zo ja, met welke functionaliteit? 5. Belangrijk voor [Aanbesteder] is dat het systeem herkenbaar is voor de gebruikers en het gebruiksgemak groot is. Laat met 3 concrete voorbeelden zien wat uw oplossing aanbiedt op het gebied van gebruiksgemak. 	
	(...)	
135	<p>We willen als helpdeskmedewerkers via het helpdesksysteem kunnen communiceren met de melder. Laat zien hoe dit met uw oplossing kan worden gerealiseerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Op welke wijze kan een melder en/of beheerder informatie toevoegen aan de melding en hoe ziet dit eruit? 2. Op welke wijze verloopt de communicatie? Via mail of rechtstreeks in de portal. En laat zien hoe deze communicatie in het systeem wordt vastgelegd. 3. Is het mogelijk om bij de communicatie berichtsjablonen te gebruiken? Zo ja, laat zien hoe dit eruit ziet. 4. Wat is er mogelijk qua notificaties? 5. Is de communicatie voor alle bevoegde helpdeskmedewerkers in te zien? 6. Kun je op een makkelijke manier (bijvoorbeeld door middel van een knop /automatisch) een reminder sturen naar de melder als reactie uitblijft? 	OV5

1.4. In de Nota van Inlichtingen van 15 september 2022 wordt antwoord gegeven op 149 vragen, waaronder geen enkele vraag over de kwaliteitscriteria.

1.5. In de Nota van Inlichtingen van 29 september 2022 is, onder meer, de volgende vraag en antwoord opgenomen:

1.5.1. Vraag 174: 'Bijlage 6. Punt 50. OV1.

De stappen 2. en 3. in het proces dat beschreven / getoond moet worden bevatten in onze ogen een zekere mate van overlap. Kan [Aanbesteder] aangeven wat het verschil is tussen beide processtappen en wat de [Aanbesteder] hier wenst terug te zien?'

Antwoord: 'Sub-vraag 2 en sub-vraag 3 lijken inderdaad erg op elkaar. Het verschil is aan het begin van de workflow: bij vraag 2 heb je een template waar we stappen aan toe kan voegen (of verwijderen) en bij vraag 3 is er geen template beschikbaar. Behandelaar maakt direct de workflow vanaf de stap 1 tot de laatste handeling.'

- 1.6. Op 24 november 2022 heeft aanbesteder aan ondernemer een brief met de gunningsbeslissing gestuurd. In deze brief wordt de uitslag als volgt samengevat:

Gunningscriteria	Max te behalen punten	Uw score	[score winnaar]
Prijs	20	10,57	6,23
Programma van Wensen	17	17	17
Open vraag 1 Meldingen	10	2	6
Open vraag 2 Facilitair reserveren en uitlenen	10	6	6
Open vraag 3 Portaalfunctionaliteit	10	2	2
Open vraag 4 Maken melding	10	6	6
Open vraag 5 Helpdesk	10	2	6
Implementatieplan	13	7,80	7,80
Totaalscore		53,37	57,03

Verder worden in de brief onder meer de volgende toelichtingen gegeven op de scores:

Open vraag 1 Meldingen (1 punten * wegingsfactor 2 = 2 punten)

Het beoordelingsteam vindt uw oplossing met het toevoegen van een tweede behandelaar aan een melding als minder goed passend bij de werkwijze van de [Aanbesteder] doordat er gewerkt wordt met submeldingen. Ook ten aanzien van de mogelijkheden rondom een major incident missen de beoordelaars efficiënte mogelijkheden bijvoorbeeld het in één keer afhandelen van een major incident ook als er nog taken open staan en het eenvoudig door een gebruiker kunnen aangeven dat zij ook last hebben van het major incident. De aangeboden oplossing laat naar mening van het beoordelingsteam te wensen over op het gebied van een efficiënte werkwijze en is daarom als voldoende beoordeeld.

De winnende inschrijver heeft een hogere score behaald om zij alle gevraagde onderdelen heeft beschreven of gepresenteerd waardoor het beoordelingsteam de werkwijze als passend heeft beoordeeld. Zij heeft laten zien op welke wijze Major incidenten kunnen worden aangemaakt, getoond aan gebruikers en op welke manier de gebruiker zeer eenvoudig kan aansluiten bij een dergelijke incident. Dit is voor [Aanbesteder] van toegevoegde waarde. Bovendien wordt werken met dynamische mail gezien als een extra toevoeging op het gevraagde.

(...)

Open vraag 3 Portaalfunctionaliteit (1 punt wegingsfactor 2 = 2 punten)

Het portaal is in de ogen van het beoordelingsteam redelijk beperkt in functionaliteit. Zo missen de beoordelaars interactiemogelijkheden en een zoekfunctionaliteit binnen de portal. Een beschrijving over de mogelijkheden ten aanzien van de herkenbaarheid van de oplossing bijvoorbeeld door middel van huisstijl ontbreekt. De beschreven en getoonde portaalfunctionaliteit voldoet aan de verwachtingen maar overtreft deze niet en biedt op geen enkel onderdeel enige toegevoegde waarde. Dit onderdeel is beoordeeld met voldoende.

De winnende inschrijver heeft op dit onderdeel een gelijke score behaald.

(...)

Open vraag 5 Helpdesk (1 punten * wegingsfactor 2 = 2 punten)

In uw antwoord geeft u aan dat alle communicatie via het portaal verloopt en bij voorkeur niet per mail. Niet duidelijk is of waarom deze voorkeur er is. Het

beoordelingsteam vindt het minder logisch dat een gebruiker de ontvangst van notificaties uit kan zetten waardoor deze niet ontvangen kunnen worden, dit draagt niet bij aan een logische en efficiënte werkwijze.

Uw inschrijving is op dit onderdeel beoordeeld met voldoende.

De winnende inschrijver heeft bij deze vraag een hogere score behaald. De beantwoording is volledig en passend. De wijze waarop dubbele meldingen aan elkaar worden verbonden ziet de [Aanbesteder] van grote toegevoegde waarde.'

- 1.7. Op 25 november 2022 heeft ondernemer per brief bezwaar gemaakt tegen de gunningsbeslissing.
- 1.8. Op 5 december 2022 heeft aanbesteder per brief de bezwaren afgewezen.
- 1.9. Vervolgens heeft ondernemer op 8 december 2022 een klacht bij de Commissie ingediend (zie paragrafen 2 en 3 hierna).
- 1.10. Aanbesteder heeft op 22 december 2022 een reactie ingediend (zie paragraaf 3 hierna).

2. Beschrijving klacht en onderbouwing

2.1. Klachtonderdeel 1

Bij de beoordeling van open vraag 5 ("OV5") heeft ondernemer het oordeel "voldoende" gekregen, terwijl dit "goed" had moeten zijn.

2.2. Klachtonderdeel 2

Bij de beoordeling van open vraag 1 ("OV1") heeft ondernemer het oordeel "voldoende" gekregen, terwijl dit "goed" had moeten zijn.

2.3. Klachtonderdeel 3

Bij de beoordeling van open vraag 3 ("OV3") heeft ondernemer het oordeel "voldoende" gekregen, terwijl dit "goed" had moeten zijn.

- 2.4. De onderbouwing van de drie klachtonderdelen wordt hieronder weergegeven in de reactie van aanbesteder op de klacht.

3. Reactie aanbesteder

3.1. Algemeen

- 3.1.1. 'Uit het beoordelingskader volgt dat bijvoorbeeld een score Voldoende wordt gewaardeerd met 1 punt waarbij de wegingsfactor van 2 leidt tot een score van 2 punten op de betreffende open vraag. Een beoordeling met Goed wordt gewaardeerd met 3 punten die met de wegingsfactor 2 resulteert in totaal 6 punten van de maximaal te behalen 10 punten voor de betreffende vraag.
- 3.1.2. De door ondernemer op onderdelen 2 van de 10 gescoorde punten lijkt mogelijk onvoldoende, maar dat is volgens het hierboven beschreven beoordelingskader een voldoende. Dit beoordelingskader is integraal bij alle inschrijvers op alle kwalitatieve criteria toegepast.

3.1.3. De rode draad in het bezwaar van [Ondernemer] gaat over de interpretatie voldoende en goed uit ons beoordelingskader, met als sleutelzin: "De aanbieder overtreft op één onderdeel de verwachting van [Aanbesteder]" Bij geen enkele punt van de in het bezwaar genoemde open vragen zien we in de inschrijving van [Ondernemer] een overtreffing van de verwachtingen van [Aanbesteder] hetgeen door [Ondernemer] is aangeboden.'

3.2. **Motivering, bezwaren en reactie aanbesteder**

3.2.1. Ondernemer heeft de teksten van de motivering en de bezwaren weergegeven met blauwe respectievelijk groene letters. Aanbesteder heeft dit in zijn reactie overgenomen en daaronder vervolgens zijn reactie geplaatst. Omdat hiermee de standpunten van partijen duidelijk worden weergegeven, is hieronder de reactie van aanbesteder integraal opgenomen, waarbij niet met kleuren is aangegeven waar de teksten vandaan komen.

3.3. Klachtonderdeel 1 (OV5)

Motivering:

3.3.1. 'In uw antwoord geeft u aan dat alle communicatie via het portaal verloopt en bij voorkeur niet per mail. Niet duidelijk is of waarom deze voorkeur er is.'

Bezwaren ondernemer:

3.3.2. 'In onze aanbieding is dit duidelijk beschreven. Er staat in document 5, paragraaf 2: "Communicatie rond meldingen verloopt via het portaal, bij de betreffende melding. Zo is direct alle relevante informatie en communicatie bij die melding voorhanden, zonder dat bv. een servicedesk medewerker hier extra werk aan heeft. Alles ligt centraal vast en is inzichtelijk voor relevante personen. Mails kunnen worden verstuurd puur ter notificatie dat er iets gewijzigd is maar overige communicatie verloopt bij voorkeur niet via e-mail."

Er staat in paragraaf 4: "Zij kunnen ook mails ter notificatie ontvangen maar dit wordt meestal uitgezet, omdat het aantal mails teveel kan oplopen. Ook bij andere modules in [Naam systeem] kunnen notificatie mails gestuurd worden om aan te geven dat de gebruiker een actie moet uitvoeren of om deze op de hoogte te brengen van een status wijziging. Standaard heeft de gebruiker echter ook inzage in alle relevante zaken via lijstjes op het portaal. Samen met de gebruikers wordt tijdens de implementatie bepaald over welke zaken [Naam systeem] een mail moet sturen en over welke zaken niet, zodat gebruikers niet te veel mails ontvangen.'

Reactie aanbesteder:

3.3.3. 'Het gaat er hier om dat we meerdere interactiemogelijkheden missen. Communicatie verloopt via het portaal. Het is niet duidelijk geworden of mailcommunicatie handmatig moet worden toegevoegd. Dat lezen we nergens.

3.3.4. Inzage in lijstjes op het portaal zien wij niet als communicatie. De voorgestelde werkwijze, communicatie alleen via portaal, voldoet maar laat naar mening van de [Aanbesteder] te wensen over op het gebied van een logische en efficiënte werkwijze.'

Motivering:

3.3.5. 'Het beoordelingsteam vindt het minder logisch dat een gebruiker de ontvangst van notificaties uit kan zetten waardoor deze niet ontvangen kunnen worden, dit draagt niet bij aan een logische en efficiënte werkwijze.'

Bezwaren ondernemer:

- 3.3.6. 'Er staat in paragraaf 4: "Samen met de gebruikers wordt tijdens de implementatie bepaald over welke zaken [Naam systeem] een mail moet sturen en over welke zaken niet, zodat gebruikers niet te veel mails ontvangen.'
- 3.3.7. Daarnaast begrijpen wij de conclusie van [Aanbesteder] niet, dat de mogelijkheid tot het uitzetten van notificaties niet zou bijdragen aan een logische of efficiënte werkwijze. Ten eerste is dit een detailoptie in een zeer uitgebreide module van [Naam systeem] – de meldingen module. Een optie die de eindgebruiker zelf per melding kan kiezen (een optie die ook nog verborgen kan worden zoals in paragraaf 4 aangegeven). Ook zonder notificatie kan een melder de melding volgen via het portaal zoals beschreven - sommige melders stellen geen prijs op het ontvangen van veel mails en kunnen deze optie dan uitschakelen.
- 3.3.8. De beoordeling van [Aanbesteder] dat de werkwijze rond meldingen in [Naam systeem] niet logisch of efficiënt is, is voor ons op basis van deze argumenten dan ook niet correct. Er wordt voorbij gegaan aan de grote meerwaarde van de module zoals beschreven in de aanbieding.'

Reactie aanbesteder:

- 3.3.9. 'De gebruiker kan notificaties aan of uitzetten, er zijn geen differentiaties mogelijk. Je kan alleen een reminder sturen als de gebruiker die optie zelf aan heeft staan. Er is bij dit punt niet specifiek aangegeven of getoond dat dit verborgen kan worden.'
- 3.3.10. In uw inschrijving, paragraaf 4 van open vraag 5, staat dat een melder bij het indienen kan aangeven of hij/zij op de hoogte wil worden gehouden van de voortgang van de melding ("keep me posted"). Hiermee geeft u aan dat de gebruiker notificaties kan aan of uitzetten. De voorgestelde werkwijze waarin een gebruiker zelf kan kiezen dat hij/zij geen reacties ontvangt, vindt [Aanbesteder] geen logische werkwijze.'

Motivering:

- 3.3.11. 'Uw inschrijving is op dit onderdeel beoordeeld met voldoende. De winnende inschrijver heeft bij deze vraag een hogere score behaald. De beantwoording is volledig en passend. De wijze waarop dubbele meldingen aan elkaar worden verbonden ziet de [Aanbesteder] van grote toegevoegde waarde.'

Bezwaren ondernemer:

- 3.3.12. 'Ons bezwaar is hier samenvattend: in de beoordeling van [Aanbesteder] vinden wij 2 punten van kritiek en 1 punt van grote toegevoegde waarde. Er worden in deze beoordeling 2 punten aangestipt die niet correct zijn op basis van wat is aangeboden. Verder voldoet onze aanbieding aan 6 van de 6 vragen. In onze ogen is de beoordeling van [Aanbesteder] te weerleggen op basis van hetgeen is beschreven in de aanbieding. Onze stelling is dan ook dat de beoordeling van [Aanbesteder] van deze open vraag als "Voldoende" niet correct is, maar een beoordeling "Goed" van toepassing is.'

Reactie aanbesteder:

- 3.3.13. 'De beoordelingsgroep heeft de door [Ondernemer] genoemde grote toegevoegde waarde voor [Aanbesteder] niet gezien. Het antwoord op de open vraag 5 is als geheel beoordeeld en niet op basis van de subonderdelen. De gepresenteerde of beschreven werkwijze van de oplossing is weliswaar volledig, maar laat te wensen over op het gebied van een logische en efficiënte werkwijze.'
- 3.3.14. De gevraagde onderdelen zijn beschreven of weergegeven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in

totaliteit als redelijk passend is beoordeeld. Dus dat resulteert in een voldoende als score.'

3.4. Klachtonderdeel 2 (OV1)

Motivering:

- 3.4.1. 'Het beoordelingsteam vindt uw oplossing met het toevoegen van een tweede behandelaar aan een melding als minder goed passend bij de werkwijze van de [Aanbesteder] doordat er gewerkt wordt met sub meldingen. Ook ten aanzien van de mogelijkheden rondom een major incident missen de beoordelaars efficiënte mogelijkheden bijvoorbeeld het in één keer afhandelen van een major incident ...'

Bezwaren ondernemer:

- 3.4.2. 'Uit onze aanbieding, document 3 paragraaf 2 blijkt, dat er gewerkt kan worden met sub taken en is aangegeven "U kunt op change niveau in 1x de complete changeafsluiten, mits allen taken zijn afgehandeld – als dit niet het geval is het afsluiten niet standaard mogelijk." Hierbij zit de kern in het woord "standaard".
- 3.4.3. In paragraaf 1 van de aanbieding is beschreven "Ook zijn alle standaard workflows eenvoudig aanpasbaar waardoor ook processen die net iets anders verlopen dan het standaard proces, naadloos ondersteund kunnen worden". Met andere woorden het is mogelijk maar niet standaard.'

Reactie aanbesteder:

- 3.4.4. 'Het woord submelding komt in de inschrijving bij beantwoording van open vraag 1 niet voor. Er wordt gesproken van een afhankelijkheid tussen taken en subtaken bij een change. Op papier is niet duidelijk is beschreven hoe dit werkt voor incidenten, dus hebben we daar in de toelichting specifiek naar gevraagd. Door [Ondernemer] is uitgelegd dat er met submeldingen wordt gewerkt. Dat voldoet maar deze oplossing is voor de [Aanbesteder] geen logische en efficiënte werkwijze en is dus als voldoende bestempeld.
- 3.4.5. In bijlage Programma van eisen, wensen en open vragen, nummer 50 open vraag 1 punt 5 vraagt de [Aanbesteder]:
Mogelijkheid om met één handeling de melding af te sluiten (melding als er nog assignments openstaan). Voor Major incidenten kan (automatisch) een melding op het portaal worden geplaatst, waarbij gebruikers de mogelijkheid hebben om aan te geven dat zij hier ook last van hebben. Laat zien hoe uw oplossing dit ondersteund voor de beheerders.
- 3.4.6. We vragen hier specifiek dat we meerdere meldingen aan 1 major incident willen hangen en als het probleem opgelost is in 1x alles efficiënt kunnen sluiten. Dat is niet getoond of beschreven.
- 3.4.7. Van [Aanbesteder] mag niet verwacht worden dat we alles wat de oplossing eventueel kan bieden maar niet standaard is, meenemen in de beoordeling. We kunnen alleen beoordelen wat we gelezen en gezien hebben.'

Motivering:

- 3.4.8. '... ook als er nog taken open staan en het eenvoudig door een gebruiker kunnen aangeven dat zij ook last hebben van het major incident.'

Bezwaren ondernemer:

- 3.4.9. 'Beschreven is dat er automatisch mededelingen op het portaal kunnen worden geplaatst, gebruikers kunnen aangeven daar last van te hebben – zij moeten daar een melding voor indienen.'

Reactie aanbesteder:

- 3.4.10. 'Het moeten indienen van een nieuwe melding is veel minder efficiënt voor de mel-der, dan het kunnen aangeven dat je ook last hebt van een melding. De [Aanbe-steder] is van mening dat de beschreven oplossing te wensen over laat op het gebied van een logische en efficiënte werkwijze voor de gebruikers.'

Motivering:

- 3.4.11. 'De aangeboden oplossing laat naar mening van het beoordelingsteam te wensen over op het gebied van een efficiënte werkwijze en is daarom als voldoende beoor-deeld.'

Bezwaren ondernemer:

- 3.4.12. 'Als dit op basis van voorgaande 2 punten is geconcludeerd, is dat in onze ogen niet correct.'

Reactie aanbesteder:

- 3.4.13. 'Het antwoord op de open vraag is als geheel beoordeeld en niet op basis van de subonderdelen. In bovengenoemde onderdelen ziet de [Aanbesteder] beperkingen op het gebied van een logische en efficiënte werkwijze.'

Motivering:

- 3.4.14. 'De winnende inschrijver heeft een hogere score behaald om zij alle gevraagde onderdelen heeft beschreven of gepresenteerd waardoor het beoordelingsteam de werkwijze als passend heeft beoordeeld. Zij heeft laten zien op welke wijze Major incidenten kunnen worden aangemaakt, getoond aan gebruikers en op welke ma-nier de gebruiker zeer eenvoudig kan aansluiten bij een dergelijke incident. Dit is voor [Aanbesteder] van toegevoegde waarde. Bovendien wordt werken met dyna-mische mail gezien als een extra toevoeging op het gevraagde.'

Bezwaren ondernemer:

- 3.4.15. 'Uit onze aanbieding blijkt dat wij aan 6 van de 6 subvragen bij deze open vraag voldoen, met verbeterpunten. Daarnaast kunnen wij de eerste zin uit de beoorde-ling niet plaatsen op basis van het door ons aangeboden. [Aanbesteder] vraagt in de aanbesteding om "mogelijkheden voor het inrichten van workflows voor back-office processen zoals het afhandelen van een melding, het changeproces of een facilitair proces" te beschrijven. Dit zijn 3 zeer verschillende processen en er is niet de ruimte om deze allemaal van voldoende beschrijving te voorzien. [Ondernemer] heeft gekozen voor het uitwerken van 1 van die 3, het changeproces, dat bij uitstek geschikt is voor de gevraagde backoffice processen en dat veel van de mogelijk-heden van [Naam systeem] laat zien.

- 3.4.16. In onze ogen is de beoordeling van [Aanbesteder] te weerleggen op basis van hetgeen is beschreven in de aanbieding. Onze stelling is dan ook dat de beoordeling van de [Aanbesteder] van deze open vraag als "Voldoende" niet correct is, maar een beoordeling "Goed" van toepassing is.'

Reactie aanbesteder:

- 3.4.17. 'De eerste zin uit de beoordeling heeft [Aanbesteder] hierboven reeds beargumen-teerd.

- 3.4.18. Hierboven beschrijft u dat het gaat om 3 zeer verschillende processen, wat wij ook beamen vandaar de specifieke vraagstelling m.b.t. incidenten in de subvragen.

- 3.4.19. Vervolgens beschrijft u dat u heeft gekozen voor het uitwerken van 1 van de 3, het changeproces, dat bij uitstek geschikt is voor de gevraagde backoffice proces-sen en dat veel van de mogelijkheden van [Naam systeem] laat zien". Deze keuze staat niet zo beschreven in de inschrijving, bijlage met referentienummer 3. U

schrijft in bijlage met referentienummer 3, bij open vraag 1 in paragraaf 1: 'voor nu focussen we ons verder op meldingen die uitmonden in een change'. Van de [Aanbesteder] mag niet verwacht worden dat we alles wat de oplossing eventueel kan bieden kunnen vertalen naar de drie verschillende processen. We kunnen alleen beoordelen wat we gelezen en gezien hebben.

3.4.20. De inschrijving overtreft niet de verwachting van [Aanbesteder]. De gepresenteerde of beschreven werkwijze van de oplossing is weliswaar volledig, maar laat te wensen over op het gebied van een logische en efficiënte werkwijze. De gevraagde onderdelen zijn beschreven of weergegeven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld."

3.5. Klachtonderdeel 3 (OV3)

Motivering:

3.5.1. 'Het portaal is in de ogen van het beoordelingsteam redelijk beperkt in functionaliteit. Zo missen de beoordelaars interactiemogelijkheden...'

Bezwaren ondernemer:

3.5.2. 'Interactiemogelijkheden worden in de aanbieding zeer uitgebreid beschreven in document 4. Er kan gewerkt worden met app of portal, allerlei informatie kan getoond worden zoals lijsten, mededelingen, storings, work-arounds, oplossingen, FAQ, etc. en via knoppen kan er gecommuniceerd worden. Ook de interactiemogelijkheden rond bv een melding zijn uitgebreid in ons aanbod beschreven. De beoordeling dat interactiemogelijkheden ontbreken is in onze ogen dan ook niet correct.'

Reactie aanbesteder:

3.5.3. '[Ondernemer] geeft aan dat informatie in het portaal kan worden getoond. Dit ziet [Aanbesteder] niet als interactie maar als eenzijdige communicatie. De interactiemogelijkheden rondom een melding zijn beschreven, maar beperkt in functionaliteit in de ogen van het beoordelingsteam. De verwachtingen van [Aanbesteder] worden hierbij niet overtroffen.'

Motivering:

3.5.4. '... en een zoekfunctionaliteit binnen de portal.'

Bezwaren ondernemer:

3.5.5. 'In document 4 paragraaf 3 en 6 is een uitgebreide beschrijving van de zoekmogelijkheden gegeven in de applicatie (en dus het portaal want zoals beschreven is het portaal feitelijk een specifiek gebruikersprofiel). In paragraaf 6 wordt aangegeven dat er ook nog gebruik kan worden gemaakt van Qr en barcodes om te zoeken. De beoordeling dat zoekmogelijkheden ontbreken is in onze ogen dan ook niet correct.'

Reactie aanbesteder:

3.5.6. 'We geven aan dat we zoekfunctionaliteit binnen het portaal missen. Binnen de applicatie zelf kan je wel uitgebreid zoeken, maar dat was ons bezwaar niet. Er wordt wel gesproken over uitgebreide mogelijkheden om te zoeken en te filteren, maar wat, waar en hoe wordt niet voldoende onderbouwd.

3.5.7. Hierboven geeft u aan dat het portaal feitelijk een specifiek gebruikersprofiel is. In de inschrijving bijlage met referentienummer 4 staat dit nergens beschreven. In de inschrijving wordt gesproken over een gebruikersinterface voor het portaal. Daarna gaat de tekst verder over gebruikersprofielen in [Naam systeem]. Het is voor de [Aanbesteder] onduidelijk dat het portaal feitelijk een gebruikersprofiel is

en wat dit betekent voor de mogelijkheden. De ondersteunende printscreens lijken over te gaan van portaal naar de applicatie, waardoor het voor de [Aanbesteder] onduidelijk is welke functionaliteit waar wordt aangeboden.'

Motivering:

- 3.5.8. 'Een beschrijving over de mogelijkheden ten aanzien van de herkenbaarheid van de oplossing bijvoorbeeld door middel van huisstijl ontbreekt.'

Bezwaren ondernemer:

- 3.5.9. 'Wij delen deze conclusie niet. Deze mogelijkheden zijn letterlijk in de aanbidding beschreven, er is beschreven dat een klant eigen logo en kleuren kan gebruiken en dat de applicatie volledig aanpasbaar is o.b.v. gebruikersprofielen tot aan foto's, knoppen en lijsten aan toe.'

Reactie aanbesteder:

- 3.5.10. 'Herkenbaarheid wordt in de brief uitsluitend aan de huisstijl gekoppeld. Huisstijl was een mogelijk voorbeeld. Herkenbaarheid was voor de beoordelingsgroep niet voldoende (ook niet na de demo), mogelijk ook omdat de eigen huisstijl van [Ondernemer] werd getoond.
- 3.5.11. In onze vraagstelling (bijlage met referentienummer 1 Programma van eisen, wensen en open vragen, open vraag 3, nummer 83) vraagt de [Aanbesteder]:
Laat zien - ondersteund met printscreens - hoe dit met uw oplossing wordt gerealiseerd.
- 3.5.12. Zowel in de schriftelijke beantwoording als in de toelichting is dit niet getoond aan de beoordelaars.'

Motivering:

- 3.5.13. 'De beschreven en getoonde portaalfunctionaliteit voldoet aan de verwachtingen maar overtreft deze niet en biedt op geen enkel onderdeel enige toegevoegde waarde. Dit onderdeel is beoordeeld met voldoende. De winnende inschrijver heeft op dit onderdeel een gelijke score behaald.'

Bezwaren ondernemer:

- 3.5.14. 'Ons bezwaar is hier samenvattend:
- De aanbidding van [Ondernemer] beschrijft en voldoet aan 5 van de 5 uitgevraagde functionaliteiten.
- [Aanbesteder] noemt 3 zaken die zouden ontbreken, maar deze zijn juist uitvoering beschreven
- 3.5.15. In onze ogen is de beoordeling van [Aanbesteder] te weerleggen op basis van hetgeen is beschreven in de aanbidding. Onze stelling is dan ook dat de beoordeling van [Aanbesteder] van deze open vraag als "Voldoende" niet correct is, maar een beoordeling "Goed" van toepassing is.'

Reactie aanbesteder:

- 3.6. 'De subvragen zijn beschreven of weergegeven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld En daarmee dus als voldoende is beoordeeld.'

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt vast dat aanbesteder op 23 augustus 2022 een Europees openbare procedure heeft aangekondigd. Op deze aanbestedingsprocedure zijn onder andere de volgende bepalingen van toepassing: Delen 1 en 2 van de Aw 2012 en

de Gids Proportionaliteit (3^e herziene versie die op 1 januari 2022 in werking is getreden).

Algemeen

- 4.2. Uit de uitslag van de aanbesteding blijkt dat wanneer één van de drie beoordelingen voor OV1, OV3 of OV5 wordt gewijzigd van 'voldoende' in 'goed', de totaalscore van ondernemer stijgt met 4 punten, waardoor hij op de eerste plaats in de rangorde zou belanden. Duidelijk is dat aanbesteder zorgvuldig heeft moeten motiveren waarom de antwoorden op alle drie deze open vragen niet het oordeel 'goed' verdienen.
- 4.3. Wanneer een klachtonderdeel wegens een beoordelingsfout gegrond verklaard wordt, betekent dat niet automatisch dat de Commissie adviseert om de score van ondernemer te wijzigen en de gunningsbeslissing te herzien ten voordele van ondernemer. Het is immers mogelijk dat bij de winnende inschrijving een soortgelijke fout is gemaakt, die op grond van het gelijkheidsbeginsel dan ook gecorrigeerd zou moeten worden. In kort geding kan de winnende inschrijver interveniëren, waardoor de rechter de belangen van beide inschrijvers tegen elkaar kan afwegen. De Commissie heeft geen inzage in de winnende inschrijving en kan in dit advies geen rekening houden met de belangen van de winnende inschrijver.
- 4.4. Dit betekent dat de Commissie slechts twee dingen kan toetsen, namelijk of uit de motivering en de reactie van aanbesteder blijkt dat
 - a. hij zich aan het beoordelingskader heeft gehouden; en
 - b. hij bij de beoordeling geen kennelijke fouten heeft gemaakt.
- 4.5. De beoordeling en de motivering moeten berusten op enerzijds wat aanbesteder heeft gevraagd om aan te bieden, zoals hierboven beschreven in de tabel uit het Programma van eisen en wensen (zie punt 1.3 hiervoor), en anderzijds de voorkeuren van aanbesteder, zoals beschreven in de tabel in paragraaf 5.4 van het Beschrijvend Document (zie punt 1.2 hiervoor).

Het beoordelingskader

- 4.6. Voor het oordeel 'voldoende' geldt het volgende: 'De gepresenteerde of beschreven werkwijze van de oplossing is weliswaar volledig, maar laat te wensen over op het gebied van een logische en efficiënte werkwijze; De gevraagde onderdelen zijn beschreven of weergegeven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld (enige toegevoegde waarde).'
- 4.7. Voor het oordeel 'goed' geldt het volgende: 'De gepresenteerde of beschreven werkwijze van de oplossing volledig, logisch en efficiënt is, maar kent in de ogen van de beoordelaars verbeterpunten; De gevraagde onderdelen op goede wijze zijn beschreven of weergegeven en als passend zijn beoordeeld (ruime toegevoegde waarde); De aanbieder overtreft op één onderdeel de verwachting van de [Aanbesteder].'
- 4.8. De Commissie overweegt dat het bepaald niet duidelijk is wat het verschil is tussen 'te wensen overlaten' en 'verbeterpunten kennen': door dit soort vage termen te gebruiken, heeft aanbesteder zich een erg ruime beoordelingsvrijheid gegeven. Dit betekent dat er hoge eisen gesteld moeten worden aan de motivering van de gunningsbeslissing, zie in dit verband Advies 663, nr. 4.4.1, waarin onder meer is bepaald dat de mate van detaillering van het beoordelingskader en de mate van detaillering van de motivering communicerende vaten zijn.

- 4.9. Wat betreft de motivering van de gunningsbeslissing geldt dat conform jurisprudentie (HR 7 december 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW9231 en ECLI:NL:HR:2012:BW9233) alle relevante redenen voor die beslissing meteen genoemd moeten worden. Een aanbestedende dienst kan in een later stadium die redenen wel toelichten, maar niet de motivering uitbreiden met nieuwe relevante redenen. Voor zover aanbesteder dit heeft gedaan in zijn reactie op de klacht, zal de Commissie dat als 'tardief' aanmerken, dus de uitbreiding van de gunningsbeslissing met nieuwe relevante redenen buiten beschouwing laten.
- 4.10. Klachtonderdeel 1 (OV5)
- 4.10.1. Allereerst concludeert de Commissie dat ondernemer zich vergist wanneer hij meent dat de beoordeling van zijn inschrijving een punt van grote toegevoegde waarde noemt (zie 3.3.12). Die toegevoegde waarde (het is inderdaad enigszins verwarrend) wordt juist gezien in de winnende inschrijving (zie 1.6).
- 4.10.2. Vervolgens bespreekt de Commissie de twee negatieve punten die door aanbesteder in de gunningsbeslissing zijn opgenomen:
- Niet duidelijk is waarom ondernemer de voorkeur heeft voor communicatie via het portaal en niet per mail; en
 - Het is minder logisch dat een gebruiker de ontvangst van notificaties uit kan zetten.
- 4.10.3. Wat het eerste punt betreft, overweegt de Commissie dat aanbesteder in OV5 stelt dat er via het helpdesksysteem moet kunnen worden gecommuniceerd met de melder en dat met het oog daarop aan inschrijvers gevraagd is hoe zij met hun oplossing dit kunnen realiseren. De vraag is dus om de functionaliteit van hun applicatie te beschrijven en niet om te motiveren waarom zij bepaalde voorkeuren hebben. De Commissie is van oordeel dat uit de inschrijving van ondernemer overigens wel een verklaring voor zijn voorkeur voor communicatie via het portaal kan worden afgeleid: 'Communicatie rond meldingen verloopt via het portaal, bij de betreffende melding. Zo is direct alle relevante informatie en communicatie bij die melding voorhanden, zonder dat bv. een servicedesk medewerker hier extra werk aan heeft'. Bij communicatie via het portaal is direct alle relevante informatie voorhanden – dat wil niet zonder meer zeggen dat de relevante informatie *niet* voorhanden is bij communicatie per mail, maar dat lijkt wel wat beoordelaars uit de inschrijving hebben afgeleid.
- 4.10.4. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat de beoordelaars minder punten toekennen aan een oplossing die gebruikers bij voorkeur laat communiceren via het portaal, omdat zij dat zien als een beperktere oplossing dan een oplossing waarbij het niet uitmaakt of gebruikers communiceren via het portaal of per mail, is de Commissie niet duidelijk geworden in hoeverre een dergelijke beoordeling aansluit op het beoordelingskader. Ondernemer hoefde in ieder geval niet bedacht te zijn op een negatieve waardering voor het onvoldoende toelichten van zijn voorkeur voor communicatie via het portaal.
- 4.10.5. Wat het tweede punt betreft, constateert de Commissie dat aanbesteder binnen het beoordelingskader blijft, maar is het haar niet duidelijk waarom het minder logisch is dat een gebruiker notificaties uit kan zetten. Dienaangaande wijst de Commissie op de beschrijving van OV5 waarin alleen staat: '4. Wat is er mogelijk qua notificaties?' Naar het oordeel van de Commissie zal een redelijk geïnformeerde en normaal zorgvuldige inschrijver hierbij verwachten dat een extra functionaliteit, zoals het kunnen uitzetten van notificaties, niet tot puntenaftrek zal leiden. Het is derhalve voor de Commissie onlogisch dat een inschrijver die de mogelijkheid om notificaties door de gebruiker uit te laten zetten niet aanbiedt, hoger gewaardeerd wordt dan een inschrijver die die functionaliteit wel aanbiedt.

4.10.6. De Commissie constateert, met inachtneming van hetgeen bepaald is in overweging 4.8 bovenstaand, dat de motivering van aanbesteder bij de beoordeling van OV5 de toets aan de hogere motiveringseisen niet kan doorstaan. Derhalve acht de Commissie klachtonderdeel 1 **gegrond** wegens het onvoldoende motiveren van de twee in punt 4.10.2 genoemde oordelen.

4.11. Klachtonderdeel 2 (OV1)

4.11.1. Bij dit klachtonderdeel constateert de Commissie dat aanbesteder in zijn motivering blijft binnen het beoordelingskader door te stellen dat de oplossing van ondernemer te wensen overlaat op het gebied van een efficiënte werkwijze.

4.11.2. Ondernemer bestrijdt dit oordeel wel met diverse bezwaren, maar voor de Commissie is het onmogelijk om – mede gelet op de reactie van aanbesteder – vast te stellen dat het oordeel van aanbesteder bij dit gunningscriterium onjuist of onvoldoende gemotiveerd is.

4.11.3. Aanbesteder schrijft bijvoorbeeld in zijn gunningsbeslissing (zie punt 1.6 hiervoor) dat 'de beoordelaars efficiënte mogelijkheden bijvoorbeeld het in één keer afhandelen van een major incident' missen. De Commissie leest in de bezwaren van ondernemer geen duidelijke weerlegging van die stelling.

4.11.4. Klachtonderdeel 2 dient derhalve **ongegrond** verklaard te worden.

4.12. Klachtonderdeel 3 (OV3)

4.12.1. Aanbesteder motiveert de score voor OV3 met de stelling 'Het portaal is in de ogen van het beoordelingsteam redelijk beperkt in functionaliteit.' Hieruit volgt de conclusie dat de functionaliteit op geen enkel onderdeel toegevoegde waarde biedt. Zonder toegevoegde waarde (overtreffen van de verwachtingen) kan het oordeel 'goed' niet worden gegeven. Hierbij wordt door aanbesteder aangegeven dat drie dingen ontbreken in de inschrijving van ondernemer:

- a. Interactiemogelijkheden;
- b. Zoekfunctionaliteit; en,
- c. Herkenbaarheid bijvoorbeeld door middel van huisstijl.

4.12.2. Wat het eerste punt betreft, ziet de Commissie in de beschrijving van OV3 (zie punt 1.3 hiervoor) niet duidelijk dat er gevraagd wordt om de interactiemogelijkheden te beschrijven – nog daargelaten dat ondernemer in zijn bezwaar diverse interactiemogelijkheden beschrijft.

4.12.3. Wat het tweede punt betreft, aanbesteder stelt in OV3 (zie OV3 onder 3) dat inschrijvers moeten laten zien in de aangeboden oplossing, hoe er gezocht kan worden als gebruiker (portaalfunctionaliteit) maar ook als beheerder (applicatie). Aanbesteder motiveert dat een zoekfunctionaliteit binnen de portal mist. De Commissie ziet echter in de inschrijving van ondernemer een paragraaf over zoeken en filteren, met onder meer een schermprint van een zoekscherm dat uit het portaal afkomstig lijkt te zijn. De Commissie kan zich dan ook voorstellen dat ondernemer de aanbesteder niet kan volgen in zijn motivatie dat de zoekfunctionaliteit binnen het portal mist.

4.12.4. Wat betreft het derde punt, wordt in het Programma van eisen en wensen het volgende gevraagd: '5. Belangrijk voor [Aanbesteder] is dat het systeem herkenbaar is voor de gebruikers en het gebruiksgemak groot is. Laat met 3 concrete voorbeelden zien wat uw oplossing aanbiedt op het gebied van gebruiksgemak.' Tevens heeft aanbesteder bij het indienen van de inschrijving op OV 3 bepaald,

dat inschrijvers het gevraagde onder OV3 moeten laten zien – ondersteund met printscreens - hoe dit (*Commissie: dit verwijst onder andere naar het voornoemde punt 5*) met de oplossing wordt gerealiseerd.

- 4.12.5. Aanbesteder motiveert dat *een beschrijving* over de mogelijkheden ten aanzien van de herkenbaarheid van de oplossing, bijvoorbeeld door middel van huisstijl, ontbreekt. De Commissie constateert dat OV 3 niet vraagt om voorbeelden van herkenbaarheid. Daarbij constateert de Commissie dat ondernemer in zijn bezwaren terecht aangeeft dat hij de mogelijkheden van een eigen logo en kleuren heeft genoemd in zijn inschrijving.
- 4.12.6. De Commissie constateert, met inachtneming van hetgeen bepaald is in overweging 4.8 bovenstaand, dat de motivering van aanbesteder bij de beoordeling van OV3 de toets aan de hogere motiveringseisen niet kan doorstaan. Derhalve acht de Commissie klachtonderdeel 3 **gegrond**.

5. Advies

De Commissie acht klachtonderdelen 1 en 3 **gegrond** en klachtonderdeel 2 **ongegron-**
d.

6. Aanbeveling

De Commissie beveelt aanbesteder aan om de inschrijving van ondernemer en de winnende inschrijving nogmaals te beoordelen bij open vragen OV3 en OV5.

Den Haag, 26 januari 2023

Mr. G.R. Werkman-Bouwkamp	Mr. M.C. Pinto	Mr. drs. T.H. Chen
Voorzitter	Vicevoorzitter	Commissielid