

Inschrijvingsleidraad voor de Openbare Europese aanbesteding van het beschikbaar stellen en implementeren van een Midoffice systeem ter ondersteuning van digitaal en zaakgericht werken voor de gemeente Pijnacker-Nootdorp

(Kenmerk 17138, d.d. 1 maart 2017)

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Contactpunt	4
1.3	Aanbestedende dienst	4
1.4	Achtergrond en aanleiding aanbesteding	4
1.5	Voorwerp van de opdracht	5
1.6	Motivering in het kader van de Aanbestedingswet	6
2	AANBESTEDINGSPROCEDURE	7
2.1	Aankondiging	7
2.2	Planning	7
2.3	Procedurevoorschriften	7
2.3.1	Algemene procedurevoorschriften	7
2.3.2	Vragen, nota van inlichtingen	8
2.3.3	Eenmaal deelnemen	8
2.3.4	Gecombineerde Inschrijving	8
2.3.5	Beroep op derden	9
2.3.6	Klachtenmeldpunt	10
2.4	Inschrijving	10
2.4.1	Gestanddoening	10
2.4.2	Ondertekening door bevoegd vertegenwoordiger	10
2.4.3	Arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden, milieubescherming en belastingen	11
2.4.4	In te dienen documenten	11
2.5	Inkoopvoorwaarden en concept Overeenkomst	12
3	PROGRAMMA VAN EISEN	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Koppelingen	13
3.3	Technische eisen	14
3.4	Eisen rond standaarden	16
3.5	Eisen rond informatiebeveiliging en privacy	16
3.6	Functionele eisen	17
3.7	Contractuele eisen	20
3.8	Eisen rond acceptatieprocedure	20
3.9	Definitie SaaS	20
4	BEOORDELING EN GUNNING	22
4.1	Opening ingediende inschrijvingen	22
4.2	Beoordelingsprocedure	22
4.2.1	Beoordelingsfases	22
4.2.2	Inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten	22
4.2.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	23
4.2.4	Uitsluitingsgronden	23
4.2.5	Geschiktheidseisen	24
4.3	Gunningcriteria	26
4.4	Gunningsbeslissing	32
4.5	Geschillen	33
4.6	Proof of Concept	33

4.7 Definitieve gunning	34
BIJLAGEN	35
Bijlage 1, de architectuur van de huidige omgeving front- en midoffice	35
Bijlage 2, de visie op de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening	35
Bijlage 3, de architectuurplaat van de gewenste omgeving front- en midoffice	35
Bijlage 4, huidige ICT-inrichting en de nieuwe cloudarchitectuur van Pijnacker-Nootdorp	35
Bijlage 5, Roadmap Zaakgericht en Digitaal Werken	35
Bijlage 6, Concept overeenkomst	35
Bijlage 7, Model verklaring onderaannemers	35
Bijlage 8, Terbeschikkingstellingsovereenkomst	35
Bijlage 9, Bewijzen van vertegenwoordigingsbevoegdheid (format KvK)	35
Bijlage 10, Het te ondertekenen inschrijvingsformulieren	35
Bijlage 11, Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument	35
Bijlage 12, Referentieopdracht	35
Bijlage 13, Checklist met in te dienen documenten	35
Bijlage 14, Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)	35
Bijlage 15, Bewerkersovereenkomst	35
Bijlage 16, Beschrijving 3 casussen	35

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Deze inschrijvingsleidraad heeft betrekking op de Openbare Europese aanbesteding van het beschikbaar stellen en implementeren van Midoffice applicaties ter ondersteuning van zaakgericht en digitaal werken binnen de organisatie van de gemeente Pijnacker-Nootdorp, kantoor houdende te Pijnacker aan het Oranjeplein 1.

1.2 Contactpunt

Correspondentie in het kader van deze aanbesteding dient uitsluitend te geschieden via TenderNed.

Contactpunt: TenderNed

In geval TenderNed niet beschikbaar is, kan gebruik worden gemaakt van het volgende contactpunt:

Contactpersoon : Inkoopcoördinator mevrouw J. Sundermeijer
Telefoon : 06-11707864
E-mail : j.sundermeijer@pijnacker-nootdorp.nl

Het is gegadigden verboden om in het kader van deze aanbesteding in contact te treden met andere personen, dan de hierboven vermelde contactpersoon, die betrokken zijn bij deze aanbesteding of anderszins informatie zouden kunnen verstrekken over deze aanbesteding. Eveneens is het gegadigden verboden om een van de in de vorige volzin bedoelde personen te begunstigen of anderszins oneigenlijk te beïnvloeden.

1.3 Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst is de gemeente Pijnacker-Nootdorp, gevestigd te Pijnacker, hierna aangeduid als de 'Opdrachtgever'.

1.4 Achtergrond en aanleiding aanbesteding

Afgelopen jaren is Opdrachtgever bezig geweest met de implementatie van het NUP, het Antwoord-concept en I-NUP. Van Antwoord fase 1-2 is de gemeente Pijnacker-Nootdorp doorontwikkeld naar fase 3 'Front-office heeft antwoord'. Hierbij zijn bouwstenen zoals basisregistraties, koppelingen naar landelijke voorzieningen, Midoffice/KCC en e-loket geïmplementeerd.

Zes jaar geleden is gestart met een systeem van Inter Access Webnext waarmee de functionaliteiten e-formulieren, PIP, KCC-module en zaakafhandeling gerealiseerd zijn. Honderd producten kunnen digitaal worden aangevraagd en worden vaak handmatig van statusinformatie voorzien door de betreffende ambtenaar. Uitzondering hierop zijn de producten uittreksel, binnen-/buiten gemeentelijke verhuizing en naamswijziging welke door koppeling met het burgerzakensysteem Key2Burgerzaken direct automatisch worden afgehandeld.

Binnen de afdelingen Interne Dienstverlening, Ruimtelijke Zaken Frontoffice-Publiekszaken, Ontwikkeling, Bedrijfsvoering en Wijkzaken worden telefoonnotities door het KlantContactCentrum (KCC) neergelegd en statussen bijgehouden over klantcontact. Het huidige KCC/Midoffice-systeem wordt steeds verder binnen de organisatie gebruikt en de vraag naar nieuwe digitale toepassingen neemt toe. Er is geen koppeling met het huidige DMS/RMA systeem Corsa.

Het e-loket is steeds meer uitgebreid. Het werken op afspraak heeft zijn intrede gedaan waarbij een koppeling is gelegd naar het systeem van Q-matiq. Authenticatie gebeurt aan de kant van de burger met Digid en is voor bedrijven gerealiseerd met E-herkenning. Via koppeling met GBA-V worden

bestaande gegevens voor-ingevuld en betalingen vinden plaats via Ingenico. Ook is het e-loket verrijkt met een WOZ-portaal waarbij de WOZ-taxatie zichtbaar is en digitaal bezwaar kan worden gemaakt.

In bijlage 1 is de architectuur van de huidige omgeving front- en midoffice gevisualiseerd.

De organisatie is ondertussen volop in beweging. Het digitaal werken is met de introductie van Het Nieuwe Werken (HNW) in een stroomversnelling geraakt en ook aan de kant van het DMS Corsa zijn stappen gezet om zowel documenten als processen te digitaliseren. Voorbeelden hiervan zijn bestuurlijke besluitvorming, bezwaar, inkoop en facturen. Diverse devices hebben hun intrede gedaan binnen de gemeente. Medewerkers worden gefaciliteerd met smartphones, iPads en/of laptops.

Afgelopen jaar heeft een herijking plaatsgevonden van de visie op de digitale dienstverlening. In bijlage 2 staat de visie op de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening beschreven.

Effectief zaakgericht en digitaal (samen)werken wordt voor Opdrachtgever steeds belangrijker. Zowel met externe partijen – ondernemers, organisaties, inwoners en andere overheden – als binnen de eigen organisatie. Er ligt een duidelijke behoefte om systemen zodanig te integreren zodat een totaal klantbeeld ontstaat en er (zaakgericht) en digitaal samengewerkt kan worden.

De huidige ICT-inrichting en applicatielandschap ondersteunen de organisatie onvoldoende in haar streven naar effectief zaakgericht en digitaal (samen)werken.

In bijlage 3 is de architectuurplaat van de gewenste omgeving front- en midoffice gevisualiseerd. Bijlage 4 geeft een beschrijving van zowel de huidige ICT-inrichting als de nieuwe cloudarchitectuur van Pijnacker-Nootdorp.

Met de onderhavige aanbesteding van het Midoffice systeem wil Opdrachtgever een forse stap voorwaarts maken qua digitalisering en informatisering.

1.5 Voorwerp van de opdracht

De opdracht omvat het technisch en functioneel geïmplementeerd beschikbaar stellen van een Midoffice systeem voor het faciliteren van zaakgericht en digitaal werken bestaande uit:

1. DMS en RMA functionaliteit;
2. Een zaaksysteem en zakenmagazijn;
3. De laatste door KING vastgestelde versie van de Zaaktype-catalogus;
4. Een Klantcontactsysteem (KCS), voor registratie van en inzicht in klantcontacten en zaakinformatie, inclusief relatie en klantbeheer (burgers, bedrijven, instellingen)
5. Mogelijkheden voor digitaal ondertekenen van documenten (met certificaat)

De Midoffice zal tenminste moeten koppelen cq. integreren met de volgende systemen:

1. Vicrea Gegevensmagazijn (GM), inclusief locatie-gebonden gegevens
2. Centric Suite4Omgevingsdiensten
3. Kofax voor gescande en te valideren stukken
4. ESB van Enable-U (Enable2Orchestrate)
5. Civision Samenleving
6. iWriter Sjabloongenerator (zowel met de cloud als de on premise versie)
7. Mijn overheid/lopende zaken (via de Enable-U digikoppeling adapter)
8. Mijn overheid/berichtenbox (via de Enable-U digikoppeling adapter)
9. Integratie met OutlookExchange/Office en Office365
10. SharePoint projectportal
11. Q-matiq Orchestra
12. Telefonie omgeving gebaseerd op Skype for Business (PBX)
13. SIM PIP en e-formulieren
14. JVS van Metaobjects (Leerplicht)
15. Notubox

De opdracht omvat daarnaast de volgende diensten:

1. het realiseren van een opleidings-/trainingsprogramma
 - o klassikaal opleiden van circa 425 medewerkers met een maximale groepsomvang van 12 medewerkers;
 - o het opleiden van 4 functioneel beheerders van de Oplossing;
 - o het opleiden van 10 DIV-medewerkers;
 - o het opleiden van 20 KCC-medewerkers;
2. De benodigde diensten voor configuratie en ondersteuning.

Buiten de scope van de aanbesteding vallen de volgende projecten en producten:

1. Digitale dienstverlening (SIM Frontoffice);
2. Digitale postkamer met scannen en valideren (Kofax);
3. Documentgenerator (i-Writer);
4. Tooling voor vastlegging informatiebeleid, beschrijving/beheer werkprocessen, etc. De keuze voor een eventuele beheertool (zoals bijvoorbeeld i-Navigator of I-controller) laat Opdrachtgever afhangen van het te selecteren Midoffice systeem.

Daarnaast vraagt Opdrachtgever nog enkele optionele functionaliteiten uit. Deze zijn terug te vinden in paragraaf 4.3.

Het voorwerp van de opdracht wordt van deze aanbesteding wordt verder in document gedefinieerd als de 'Oplossing'.

De opdracht is te classificeren met CPV-code 72260000-5 (diensten in verband met software).

De winnende Inschrijver gaat met Opdrachtgever een overeenkomst aan voor de duur van vier jaar met acht keer een door de Opdrachtgever uit te oefenen optie tot verlenging met telkens één jaar.

De beoogde ingangsdatum voor de start van de dienstverlening is 1-8-2017.

Het Programma van Eisen is in hoofdstuk 3 gedetailleerd uitgewerkt.

Wijzigingen

Met het oog op politieke, wettelijke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp of groei van de gemeente Pijnacker-Nootdorp, dan wel de positie van de gemeente of taakstellingen is het mogelijk dat de dienstverlening kan wijzigen.

De af te sluiten Overeenkomst dient daarom flexibel naar de toekomst te zijn. Dat wil zeggen dat het contract dient mee te groeien met de veranderingen die gedurende de looptijd van het contract plaatsvinden. Hierbij kan gedacht worden aan organisatiewijzigingen, wijzigingen ten aanzien van softwarefunctionaliteiten of een veranderende behoefte die Opdrachtgever nu nog niet overziet.

De duur van service- en onderhoudsovereenkomsten dient gekoppeld te zijn aan de duur van het gebruik van de applicaties.

1.6 Motivering in het kader van de Aanbestedingswet

Opdrachtgever heeft de opdracht samengevoegd. De Oplossing kan bestaan uit meerdere applicaties waarvan het technisch mogelijk is om deze bij verschillende leveranciers af te nemen. Opdrachtgever heeft de opdracht samengevoegd omdat het apart uitvragen van deze applicaties in de markt de complexiteit verhoogt en onnodige risico's introduceert voor de vlekkeloze integrale werking van de geïntegreerde functionaliteiten. De omvang van de opdracht is toegankelijk voor de diverse marktpartijen.

2 AANBESTEDINGSPROCEDURE

2.1 Aankondiging

De aankondiging van deze openbare Europese aanbesteding is op **1 maart 2017** gepubliceerd op TenderNed en verzonden naar <http://ted.europa.eu>.

2.2 Planning

Voor de aanbestedingsprocedure geldt onderstaande indicatieve planning. De Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd de planning aan te passen.

Planning aanbesteding	Datum
Publicatie (incl. Inschrijvingsleidraad)	1-3-2017
Uiterste tijdstip indienen vragen 1e inlichtingenronde	7-3-2017
Versturen 1e nota van inlichtingen	14-3-2017
Uiterste tijdstip indienen vragen 2e inlichtingenronde	21-3-2017
Versturen 2e nota van inlichtingen	28-3-2017
Indienen digitale inschrijving via TenderNed	18 april 2017 tot 10.00 uur*. Let op: dit tijdstip geldt als het einde van een fatale termijn.
Beoordeling inschrijvingen	5-5-2017
Voornemen tot gunning	12-5-2017
Stand-still periode	2-6-2017
Proof of Concept	juni / juli 2017
Beoordeling Proof of Concept	juli 2017
Ondertekening overeenkomst, opdrachtverstrekking (afronding fase 1 uit roadmap bijlage 5)	1 augustus 2017
Implementatie en migratie afgerond, dienstverlening volledig operationeel (afronding fase 2 uit roadmap bijlage 5)	1-1-2018

* Tijdstippen aangeduid in lokale Nederlandse tijd.

2.3 Procedurevoorschriften

2.3.1 Algemene procedurevoorschriften

1. Door een inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en onherroepelijk akkoord met de voorschriften, eisen en inhoud van deze inschrijvingsleidraad en de overige documenten bij deze inschrijvingsleidraad.
2. Inschrijvingen worden vertrouwelijk behandeld.
3. Inschrijvingen worden niet geretourneerd.
4. De taal in de gehele procedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. Alle ingediende stukken dienen dan ook in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Andere talen worden niet geaccepteerd.
Dit is niet van toepassing op originele authentieke buitenlandse documenten zoals uittreksels van buitenlandse Kamers van Koophandel. Dit is evenmin van toepassing op vakjargon. Tot slot is dit ook niet van toepassing op eventuele ondersteunende Engelstalige (fabrieks)documentatie als technische brochures en dergelijke.
Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dienen echter Nederlandstalige vertalingen van deze documenten ter beschikking worden gesteld. De Opdrachtgever kan, naar haar oordeel, minimumeisen stellen aan de vertaler.
5. Inschrijvers worden verzocht geen andere stukken dan die waarnaar in de inschrijvingsleidraad met bijlagen is gevraagd, bij de inschrijving te voegen.
6. Voor de Opdrachtgever treedt de in paragraaf 1.2 vermelde functionaris als contactpersoon op voor deze aanbesteding.

7. Communicatie met de Opdrachtgever met betrekking tot deze aanbesteding is uitsluitend mogelijk via TenderNed.
8. Gegadigden en Inschrijvers hebben geen recht op een vergoeding van kosten voor deelname aan de aanbesteding of het indienen van een inschrijving.
9. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject, in elk stadium van de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk af te breken of op te schorten. Gegadigden hebben ook in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding.
10. Inschrijvingen waarin voorbehouden zijn opgenomen worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.
11. Op deze aanbesteding is artikel 2.21.6 van het ARW 2016 van overeenkomstige toepassing¹. Het ARW 2016 is voor het overige niet van toepassing.

2.3.2 Vragen, nota van inlichtingen

Eventuele vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze inschrijvingsleidraad met bijlagen kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend. Vragen kunnen suggesties bevatten tot aanpassing van de concept overeenkomst (bijlage 6).

Vragen dienen een verwijzing te hebben naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten en naar de pagina van het betreffende document waar de vraag betrekking op heeft. De Opdrachtgever is bevoegd anderszins ingediende vragen niet te beantwoorden.

De geanonimiseerde vragen worden via nota's van inlichtingen beantwoord en gepubliceerd via TenderNed.

Er zijn in beginsel twee nota's van inlichtingen voorzien.

De sluitingstermijn voor het stellen van schriftelijke vragen in het kader van de inschrijvingsleidraad, geldt als het einde van een fatale termijn. Eventuele nadien vastgestelde onregelmatigheden zullen geheel voor rekening en risico van Inschrijver en/of opdrachtnemer door de Opdrachtgever naar haar oordeel worden geïnterpreteerd en eenduidig bindend worden geformuleerd.

De deadlines voor het stellen van vragen en de beoogde data van verzending van de nota's van inlichtingen staan vermeld in de planning in paragraaf 2.2.

2.3.3 Eenmaal deelnemen

Een natuurlijk persoon, vennootschap of rechtspersoon kan slechts eenmaal, hetzij als Inschrijver, hetzij als lid van een combinatie aan deze aanbesteding deelnemen.

Indien blijkt dat een natuurlijk persoon, vennootschap of rechtspersoon bij de indiening van meer dan één inschrijving als Inschrijver of combinant is betrokken, zijn alle betreffende inschrijvingen ongeldig en worden alle betreffende Inschrijvers van verdere deelname uitgesloten.

Het voorgaande is van overeenkomstige toepassing indien een derde of onderaannemer tevens betrokken is bij een inschrijving waarbij de derde of onderaannemer optreedt in de hoedanigheid van Inschrijver of combinant.

2.3.4 Gecombineerde Inschrijving

Indien de Inschrijver niet zelfstandig de in deze Inschrijvingsleidraad gevraagde diensten kan of wenst te leveren, is het mogelijk om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemingen. De verschillende manieren worden hieronder beschreven.

¹ <https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/arw2016staatscourant17juni.pdf>

In alle gevallen dient Inschrijver in zijn inschrijving aan te geven door welke partijen de opdracht zal worden uitgevoerd. Hierbij dient de volledige scope van de opdracht uitgevoerd te kunnen worden.

Mocht tijdens de uitvoering van de opdracht (inclusief opties en verlengingen) blijken dat een andere, aanvullende partij gewenst is voor de uitvoering, dan neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever. De aanvulling dient schriftelijk en voldoende te worden gemotiveerd inclusief een schriftelijk akkoord van de betreffende partij. Pas na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de aanvullende partij bij de uitvoering van de opdracht betrekken.

Als samenwerkingsverband / Combinatie

Indien wordt ingeschreven als samenwerkingsverband/Combinatie, dient het UEA door alle partijen die deelnemen aan het samenwerkingsverband/Combinatie te worden ingevuld, ingevolge welke alle tot het samenwerkingsverband/Combinatie behorende ondernemingen gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. Tevens dient aangegeven te worden wie als penvoerder van het samenwerkingsverband/Combinatie optreedt en als verantwoordelijke (gemachtigde) jegens de Opdrachtgever mag optreden.

Indien wordt ingeschreven als samenwerkingsverband/Combinatie, dienen alle gevraagde documenten door de deelnemers aan het samenwerkingsverband afzonderlijk ingediend te worden, onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn, tenzij anders aangegeven. Een deelnemende partij aan het samenwerkingsverband mag niet uit het samenwerkingsverband stappen tijdens de looptijd van het contract.

De beantwoording van de gunningcriteria dient slechts één (1) keer te worden ingediend, voor het samenwerkingsverband/Combinatie als geheel.

Als hoofdaannemer / onderaannemer

In deze constructie treedt de Inschrijver op als hoofdaannemer en contractpartij van de Gemeente en geeft Inschrijver een gedeelte van de uitvoering van de opdracht uit in onderaanneming. De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is jegens de Gemeente ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde onderaannemer(s).

Indien Inschrijver voornemens is een deel van de werkzaamheden uit te besteden aan derden, dient in bijlage 7 (Model verklaring onderaannemers) te worden aangegeven welke partij(en) voor welk gedeelte van de opdracht als onderaannemer worden ingeschakeld.

Alle gevraagde documenten en gegevens, waar in dit Aanbestedingsdocument naar wordt gevraagd, dienen ingeleverd te worden door de Inschrijver/hoofdaannemer, waarbij (indien gewenst) gebruik gemaakt kan worden van de gegevens van de onderaannemer(s). Inschrijver dient te vermelden van welke organisatie de door hem ingediende documenten afkomstig zijn.

Een combinatie tussen een samenwerkingsverband en onderaannemers is ook denkbaar. Hiervoor gelden zowel de eisen voor het samenwerkingsverband als de eisen die aan de onderaannemers gesteld worden. Deze vorm van inschrijven moet duidelijk uit de Inschrijving blijken.

2.3.5 Beroep op derden

Los van en/of in combinatie met de mogelijkheid om in te schrijven als samenwerkingsverband/Combinatie en/of met onderaannemers, kan een Inschrijver een beroep doen op een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Inschrijvers dienen dit te vermelden in het UEA deel II onderdeel C. Door elke derde waarvan de hoofdaannemer een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient een volledig ingevuld en ondertekend UEA te worden ingediend. Hiermee verklaart de derde tevens dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de opdracht aan de hoofdaannemer ter beschikking stelt. Inschrijver dient dit op het eerste verzoek van

Opdrachtgever aan te tonen door middel van een rechtsgeldig ondertekende 'terbeschikkingstellingsovereenkomst' (bijlage 8).

2.3.6 Klachtenmeldpunt

Opdrachtgever voorziet in een klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als onderdeel van de Aanbestedingswet 2012.

Klachten in het kader van onderhavige aanbesteding kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend bij het Klachten Meldpunt Aanbesteden (KMA) via:

<https://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/gpn>.

Van klachten dienen te worden onderscheiden vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de aanbestedingsprocedure of tot het doorvoeren van een wijziging. Dergelijke vragen en verzoeken dienen via TenderNed te worden gesteld in de Inlichtingenrondes en zullen worden beantwoord in de Nota's van Inlichtingen (zie ook paragraaf 2.3.3).

De voorwaarden verbonden aan het indienen van een klacht, de voorwaarden met betrekking tot de ontvankelijkheid van een klacht en een korte beschrijving van de klachtenprocedure kunt u nalezen op de website van de gemeente: <https://www.pijnacker-nootdorp.nl/loketten/product/klachtenmeldpunt-aanbesteden.htm>.

Bij het niet of, naar de mening van de klager niet adequaat of niet-tijdig reageren door Aanbesteder op een klacht, heeft de klager de mogelijkheid om zich te wenden tot de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Zie voor meer informatie de website van de commissie:

www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

2.4 Inschrijving

2.4.1 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn van de inschrijving bedraagt 6 maanden vanaf de datum waarop de termijn voor het indienen van de inschrijvingen eindigt.

2.4.2 Ondertekening door bevoegd vertegenwoordiger

1. De inschrijving dient te zijn gedaan door een vertegenwoordiger die bevoegd is de Inschrijver te vertegenwoordigen. Dat betekent dat alle stukken die dienen te zijn ondertekend, daadwerkelijk dienen te zijn ondertekend door een (of zoveel meer als voor bevoegde vertegenwoordiging nodig is) vertegenwoordiger(s).
2. De bevoegdheid van de vertegenwoordiger om de Inschrijver rechtsgeldig te vertegenwoordigen dient te worden aangetoond door middel van schriftelijke stukken, bijvoorbeeld een uittreksel uit het nationale beroeps- of handelsregister van de lidstaat waarin Inschrijver is gevestigd (in Nederland: de Kamer van Koophandel), al dan niet in combinatie met een machtiging en deze, als bijlage 9, bij de inschrijving te voegen.
3. Er zij op gewezen dat indien krachtens het handelsregister bestuurders of vertegenwoordigers gezamenlijk bevoegd zijn, het inschrijvingsbiljet ook door deze bevoegde bestuurders of vertegenwoordigers gezamenlijk dient te zijn ondertekend. Een gezamenlijke ondertekening kan achterwege blijven indien een schriftelijk ondertekende machtiging van de andere voor bevoegdheid noodzakelijke bestuurder(s) is bijgevoegd (als bijlage 9) waarin de ondertekenende bestuurder door hen is gemachtigd.
4. Er zij, in lijn met het voorgaande, eveneens op gewezen dat indien ondertekening niet plaatsvindt door de bevoegde bestuurder(s) of vertegenwoordigers krachtens het handelsregister en de statuten van de onderneming, ondertekening ook kan plaatsvinden door een gemachtigde die geen bestuurder of vertegenwoordigers is, voor zover de (gezamenlijk) bevoegde bestuurder(s) of vertegenwoordiger(s) die ander daartoe schriftelijk hebben gemachtigd en deze machtiging als zodanig in bijlage 9 is bijgevoegd. De bevoegdheid dient op het moment van inschrijving objectief bepaalbaar te zijn. Dat betekent dat een machtiging bij de inschrijving dient te worden bijgevoegd en niet achteraf kan worden overlegd.

5. Indien inschrijving geschiedt door een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), is het hierboven gestelde van overeenkomstige toepassing op elke combinant en dienen de onder punt 2. genoemde bescheiden door iedere combinant afzonderlijk te worden verstrekt.

2.4.3 Arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden, milieubescherming en belastingen

Inschrijver dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden, milieubescherming en belastingen die gelden op de plaats waar de verrichtingen in het kader van de uitvoering van de opdracht worden uitgevoerd.

Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat hij rekening heeft gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden, milieubescherming en belastingen die gelden op de plaats waar de verrichtingen in het kader van de uitvoering van de opdracht worden uitgevoerd.

Nadere informatie over de verplichtingen inzake arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden, milieubescherming en belastingen op grond van wet- en regelgeving in Nederland is verkrijgbaar bij de Nederlandse overheid in zijn algemeenheid en meer in het bijzonder bij de Arbeidsinspectie, www.inspectieszw.nl, en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw, het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM), www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm, en de Nederlandse Belastingdienst, www.belastingdienst.nl.

2.4.4 In te dienen documenten

De inschrijving dient te geschieden via TenderNed.

De digitale inschrijving dient te bevatten in PDF-formaat:

- a) het door daartoe bevoegde functionarissen ondertekende inschrijvingsformulier (conform bijlage 10 met bestandsnaam A_XXX_INSCHRIJVINGSBILJET*);
- b) het UEA (in bijlage 11) van Inschrijver of in geval van inschrijving als combinatie voor elke Combinant één door de betreffende Combinant ingevulde UEA (conform bijlage 11 met bestandsnaam B_XXX_UEA*);
- c) bewijzen van vertegenwoordigingsbevoegdheid in de zin van paragraaf 2.4.2 (conform bijlage 9 met bestandsnaam C_XXX_BEWIJZENVERT*);
- d) referentieopdrachten die voldoen aan de eisen van paragraaf 3.2 (conform bijlage 12 met bestandsnaam D_XXX_REFERENTIEOPDRACHT*);
- e) de beantwoording van de vijf kwalitatieve gunningscriteria (C2 t/m C6 in paragraaf 5.2).

**XXX staat voor de 1^e drie letters van de bedrijfsnaam.*

Als hulpmiddel voor de Inschrijver is in bijlage 13 bij deze inschrijvingsleidraad een checklist met in te dienen documenten opgenomen. De checklist hoeft niet te worden ingediend.

2.4.5 Tijd, plaats en wijze van indienen

De inschrijving dient plaats te vinden via TenderNed.

Anderszins ingediende inschrijvingen worden niet geaccepteerd.

Gegadigden worden er op gewezen dat tot de datum en het uiterste tijdstip van indiening, eerder via TenderNed ingediende inschrijvingen, kunnen worden teruggetrokken en vernieuwd. Mocht dus door gegadigde tussen het moment van indiening van de inschrijvingen en het uiterste tijdstip van indiening nog onvolkomenheden in de inschrijving worden geconstateerd, dan is het mogelijk deze te herstellen. Na het verstrijken van het tijdstip voor het indienen van de inschrijvingen is herstel van fouten, behoudens het gestelde onder punt 10 van paragraaf 2.3.1, niet meer mogelijk.

De uiterste datum en het uiterste tijdstip voor het indienen van inschrijvingen is: **18 april 2017, 10.00 uur**. Een inschrijving is tijdig gedaan indien deze voor dit tijdstip via TenderNed is ingediend.

2.5 Inkoopvoorwaarden en concept Overeenkomst

Door de Opdrachtgever is een concept Overeenkomst opgesteld, welke van toepassing zal zijn op de uitvoering van de Opdracht. De concept Overeenkomst is als bijlage 6 bij deze Inschrijvingsleidraad gevoegd. In deze concept Overeenkomst zijn de voorwaarden benoemd waaronder de Opdracht zal worden uitgevoerd. Onderdeel daarvan zijn de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT - Bijlage 14). Deze voorwaarden zijn van toepassing op deze aanbestedingsprocedure en op de te sluiten Overeenkomst.

3 PROGRAMMA VAN EISEN

3.1 Inleiding

In de bijlagen 2 en 4 staat beschreven hoe Pijnacker-Nootdorp haar digitale dienstverlening en haar ICT-architectuur gaat ontwikkelen. Het programma van eisen moet tegen deze context worden gelezen.

3.2 Koppelingen

De gemeente wil een totaalbeeld van alle lopende zaken in het zaakstelsel realiseren. Alle binnengekomen aanvragen worden dan ook als zaak geregistreerd. De afhandeling kan nog wel op verschillende manieren plaatsvinden. In deze paragraaf is een overzicht opgenomen van de vereiste koppelingen en integraties.

Koppelingen dienen gebaseerd te zijn op de door KING met de leveranciers afgesproken standaarden. Deze koppelingen dienen op het StUF Testplatform met goed gevolg op compliance getest te zijn.

Applicatie	Toelichting	Koppeling
Vicrea Gegevensmagazijn (GM), inclusief locatie-gebonden gegevens	De Oplossing bevraagt het GM voor gegevens basisregistraties. Het GM zorgt voor GBA-V via Key2DD	Stuf BG
Suite4Omgevingsdiensten (S4O)	De Oplossing haalt via Enable-U OLO-documenten binnen. De Oplossing vraagt aan S4O dossiernummer op.	Zaak- en documentservices 1.0
Kofax voor gescande en te valideren stukken	Registratie van documenten zoveel mogelijk door Kofax laten verzorgen. Complete zaak door naar de Oplossing	Webservices
ESB van Enable-U (Enable2Orchestrate)	Berichtenverkeer via Enable-U tussen de Oplossing, Backoffice applicaties (Key2Burgerzaken, Key2Belastingen) en het GM via Enable-U	Berichtenverkeer ondersteunen
Civision Samenlevingszaken	Nog 2-3 jaar CivSam. Deze applicatie kan alleen via Makelaar met stuf ZDS werken.	Stuf Zaak of Zaak- en documentservices 1.0
iWriter Sjabloongenerator (zowel met de cloud als de on premise versie)		Documentcreatieservices 1.0 of Zaak- en documentservices 1.0
Mijn overheid/lopende zaken	Vanuit de Oplossing via de Enable-U digikoppeling adapter naar MijnOverheid	
Mijn overheid/berichtenbox	Vanuit de Oplossing via de Enable-U digikoppeling adapter naar MijnOverheid	
Integratie met OutlookExchange/Office en Office365	Integratie mail/agenda/office suite functionaliteit.	
SharePoint projectportal	Selectie van één of meerdere projectdocumenten in een SharePoint library moeten gekoppeld (verplaatst) kunnen worden aan (naar) een bestaande zaak in de Oplossing, of een nieuwe zaak moet vanuit deze	

	actie kunnen worden opgestart.	
Q-matiq Orchestra	Afsprakensysteem. De Oplossing toont ingeplande afspraken als onderdeel van het integrale klantbeeld.	Specifieke koppelingen
Telefonie omgeving gebaseerd op Skype for Business (PBX)	integratie telefonie<>klantgegevens	
JVS van Metaobjects (Leerplicht)		Zaak- en documentservices 1.0
E-formulieren en PIP van de SIM frontoffice oplossing		Stuf EF
Notubox Vergaderapplicatie		Export van vergaderstukken met metagegevens in XML formaat middels SFTP naar een overeen te komen locatie of -einde eerste kwartaal 2018 – middels de Zaak Document Service.

Zie bijlage 1 en 3 voor een visualisatie van de huidige en gewenste Front- en Midoffice architectuur.

3.3 Technische eisen

Nr	Omschrijving
1	De Oplossing dient zowel binnen de huidige als de nieuwe ICT-architectuur van Pijnacker-Nootdorp (zie beschrijving bijlage 4) te kunnen functioneren.
2	De Oplossing dient als een Software-as-a-Service Oplossing te worden aangeboden. De definitie van SaaS is opgenomen in paragraaf 3.9.
3	Pijnacker-Nootdorp integreert haar front-, mid- en backofficesystemen met Enable-U 2Orchestrator. Koppelingen met de landelijke voorzieningen verlopen via de digikoppeling van Enable-U. De Oplossing sluit aan op deze inrichting voor berichtenverkeer.
4	Het benaderen van de Oplossing dient via een VPN tunnel op basis van dubbel SSL en encrypted VPN verbinding te verlopen. Andere protocollen voor het benaderen van de SaaS Oplossing zijn niet toegestaan.
5	De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een 'fully qualified domain name'.
6	De Oplossing dient (voor wat betreft de volledig aangeboden functionaliteit) geschikt te zijn voor het gebruik in de volgende webbrowsers: 5. Microsoft Internet Explorer; 6. Microsoft Edge; 7. Mozilla Firefox; 8. Apple Safari; 9. Google Chrome (desktop). De Oplossing moet werken onder actief door Microsoft, Apple, Google en Mozilla gesupported versies van deze browsers.

7	Het gebruik van plug-ins is toegestaan indien dit noodzakelijk is om de Oplossing te integreren met de generieke functionaliteiten zoals die in bijlage 4 zijn beschreven (waaronder het Unified Communications concept).
8	Het gebruik van plug-ins is toegestaan indien het een generieke plug-in betreft die in alle bij eis 6 genoemde webbrowsers en versies functioneert en waarbij de installatie- en configuratieprocedure voor alle webbrowsers gelijk is. Specifieke instellingen en/of installaties per browser of browserversie zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer stelt een beschrijving van de doelstelling en werkwijze van de plug-ins beschikbaar aan Pijnacker-Nootdorp.
9	Buiten eventueel benodigde plug-ins zijn er voor het functioneren van de Oplossing op het client device geen verdere instellingen/installaties benodigd.
10	De Oplossing voldoet aan de SIVA eisen (www.cip-overheid.nl)
11	De Oplossing is toegankelijk voor leesacties op de productiedatabase (met inachtneming van autorisaties) ten behoeve van 3rd party BI-toepassingen. Pijnacker-Nootdorp kan zelfstandig met een 3rd party BI Oplossing queries uitvoeren op productiedatabase.
12	Authenticatie van gebruikers vindt plaats door middel van een koppeling met de Active Directory.
13	De Oplossing ondersteunt authenticatie op basis van ADFS en SAML 2.0.
14	Schermen die door gebruikers en functionele beheerders worden gebruikt zijn Nederlandstalig.
15	Inschrijver hanteert interoperabele (open standaarden) exportformaten voor alle gegevens opgeslagen in de SaaS-database van de Oplossing.
16	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat over aan de Opdrachtgever. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de leverancier vernietigt. De leverancier levert een verklaring van vernietiging.
17	Inschrijver biedt Pijnacker-Nootdorp de mogelijkheid om gegevens opgeslagen in de SaaS-database te exporteren. Hierbij is het noodzakelijk dat Pijnacker-Nootdorp de hiervoor benodigde documentatie ontvangt, zodat Pijnacker-Nootdorp in staat is om op basis van deze documentatie te allen tijde de gegevens te exporteren.
18	Backup/Restore De Inschrijver draagt zorg voor het maken van back-ups en een uitwijkvoorziening waarbij de maximale RPO 4 uur bedraagt. De maximale RTO is 8 uur. Jaarlijks wordt er gerapporteerd over het testen van deze backup/restore omgeving.
19	De Opdrachtnemer levert een uitwijkomgeving waardoor real time uitgeweken kan worden naar een andere locatie zonder verlies van gegevens.
20	Beschikbaarheid Op werkdagen van 07.00 – 17.00 uur wordt de beschikbaarheid van de Oplossing voor minimaal 98,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt de beschikbaarheid voor minimaal 97% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De Inschrijver levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan van de gerealiseerde beschikbaarheid.
21	De Opdrachtnemer stelt naast een productieomgeving een test- en acceptatieomgeving beschikbaar aan Pijnacker-Nootdorp.
22	Performance Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 6MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor 200 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van 90% van de handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven.

3.4 Eisen rond standaarden

Nr	Omschrijving
1	Open standaarden: De Inschrijver conformeert zich bij het uitvoeren van de Opdracht gedurende de contractperiode aan ten minste de, voor deze Opdracht relevante, standaarden die door het Forum Standaardisatie op de 'lijst met veelgebruikte open standaarden' of de 'lijst met open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst.
2	Adoptie van standaarden: De Inschrijver conformeert zich binnen twaalf maanden aan nieuwe releases van de open standaarden van het Forum Standaardisatie door een nieuwe releases van geleverde software. Daarnaast garandeert de Inschrijver een neerwaartse compatibiliteit van de te leveren componenten met één major versie ten aanzien van deze open standaarden.
3	RGBZ: Daar waar binnen het Zaaksysteem/DMS-zaakgegevens worden geconfigureerd, geregistreerd, gebruikt of verwerkt, geschiedt dit conform de actuele RGBZ-versie. Het (datamodel van het) zakenmagazijn is opgezet conform deze RGBZ-versie.
4	GEMMA ImZTC: Daar waar binnen het Zaaksysteem/DMS zaaktypen geconfigureerd of gebruikt worden, geschiedt dit conform de actuele GEMMA ImZTC versie.
5	RSGB: Daar waar binnen het Zaaksysteem/DMS-basisgegevens worden geregistreerd, gebruikt of verwerkt, geschiedt dit conform de actuele RSGB-versie. Het (datamodel van het) gegevensmagazijn is opgezet conform de actuele RSGB-versie.
6	StUF: Als er (gemeentelijke) basisgegevens worden uitgewisseld, geschiedt dit volledig conform StUF 3.01 en sectormodel StUF-BG 3.10. Als er zaakgegevens worden uitgewisseld, geschiedt dit volledig conform StUF 3.01 en sectormodel StUF-ZKN 3.10. Als er formuliergegevens worden uitgewisseld, geschiedt dit volledig conform StUF 3.01 en sectormodel StUF-EF 3.10. Webservices met gekoppelde systemen moeten wel mogelijk zijn met Stuf 2.04.
7	E-depot: Het zaaksysteem voorziet in een (toekomstig) koppelvlak om een digitaal gearchiveerde zaak over te dragen aan het e-depot van de archiefinstantie waarmee de gemeente archiefafspraken heeft gemaakt. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van het gemeentelijk meta-datamodel gebaseerd op het TMLO.
8	NEN2082: het Zaaksysteem/DMS voldoet voor 1 januari 2018, voor document- en recordmanagement aan de NEN 2082 norm, vastgesteld door European Cert Bureau Nederland (ECB) of Van Bussel Document Services (VBDS).
9	Archiefregeling 2009: Archivering van gestructureerde en ongestructureerde informatie binnen het Zaak-/DMS-/RMA-systeem geschiedt geheel conform de regeling van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van 15 december 2009, nr. WJZ/148205 (8189), met betrekking tot de duurzaamheid en de geordende en toegankelijke staat van archiefbescheiden en de bouw en inrichting van archiefruimten en archiefbewaarplaatsen (Archiefregeling 2009 inclusief actualisaties).
10	Informatiehuishouding: De door Inschrijver aangeboden Oplossing voldoet aan de eisen van de baseline Informatiehuishouding gemeenten, deel 2b: documentaire informatievoorziening en (digitaal) zaakgericht werken.

3.5 Eisen rond informatiebeveiliging en privacy

Nr	Omschrijving
1	Inschrijver conformeert zich aan de in bijlage 15 opgenomen bewerkersovereenkomst t.b.v. de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) voor de bij Inschrijver in beheer zijnde informatie over personen.

2	De infrastructuur en organisatie van de Opdrachtnemer (inclusief rekencentra) zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002 BIG of aantoonbaar vergelijkbaar.
3	De Oplossing dient minimaal over de beveiligings- en autorisatiemogelijkheden te beschikken zoals gesteld in de landelijke wet- en regelgeving rondom gegevensbeveiliging en privacy.
4	Opdrachtnemer monitort actief alle beveiligingsmaatregelen, correleert de status en de signalen (logging en events) afkomstig van deze beveiligingsmaatregelen.
5	De logbestanden, voor zover ze betrekking hebben op dienstverlening aan de Opdrachtgever, worden gedurende een overeengekomen periode bewaard en op verzoek aan de Opdrachtgever verstrekt.
6	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat de VOA indicatie wordt verwijderd als buitengemeentelijke personen geen lopende zaken meer hebben.
7	Opdrachtgever heeft het recht de door de Opdrachtnemer geleverde dienst en bijbehorende processen te auditen, deze audit door een derde partij te laten uitvoeren en de statutaire rechten van de auditors te benoemen.
8	In het geval van een (dreigend) beveiligingsincident onderneemt de Opdrachtnemer alle acties die noodzakelijk zijn om het risico voor de Opdrachtgever tot een minimum te beperken en meldt deze onmiddellijk aan de Opdrachtgever conform een vooraf afgesproken procedure.
9	Ten aanzien van voorspelbare beveiligingsincidenten (o.a. malware-uitbraken, denial-of-service attacks, phishing attacks) beschikt de Opdrachtnemer over periodiek geteste standaardscenario's, die in geval van een incident per direct in werking treden.

3.6 Functionele eisen

Nr	Omschrijving
Zaaktypeconfiguratie	
1	Nieuwe zaaktypen kunnen door Pijnacker-Nootdorp zelf worden ingericht op basis van het beginsel 'zero coding'.
2	Niet-zaakgerelateerd DMS/RMA: De Oplossing omvat niet-zaakgerelateerde document-/recordsmanagementfunctionaliteit inclusief opslag, ten behoeve van documenten/dossiers die geen betrekking hebben op zaken in het zaakstelsel. Dit betreft ten minste het toevoegen en beheren (inclusief archiveren) van documenten in dossiers ('mappen'), inclusief autorisaties en versiebeheer (check-out/check-in).
3	De Oplossing biedt mogelijkheden met betrekking tot het opnemen van geo-informatie in zaak- en documentattributen (metadata).
4	De Oplossing biedt mogelijkheden om in het zaakraadpleegscherm informatie te tonen op een kaartje (eventueel middels een f-frame).
5	In de ZTC van de Oplossing is het mogelijk om bij elk statustype van een zaaktype voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet te definiëren: • welke documenttypen verplicht in het zaakdossier moeten voorkomen of de Oplossing geeft een signaal dat het betreffende document niet aanwezig is; • aan welke zaakattributen en zaakeigenschappen een waarde moet zijn toegekend; • welke checklist (al dan niet verplicht) moet worden doorlopen.
6	In de ZTC kan bij elk zaaktype worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolgo- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een deelzaak gedraagt zich volledig als een (hoofd)zaak van het betreffende zaaktype, incl. de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren.
Zaakregistratie	
7	In de Oplossing kunnen vanuit de werkvoorraad of het detailscherm van de zaak, zaken met status 'Geregistreerd' worden geweigerd, waarna de zaak een nieuw zaaktype toegewezen kan krijgen. Hierbij worden de ingevulde gegevens automatisch overgenomen.
Zaakbeheer	

8	In de werkvoorraad en het detailvenster wordt door middel van signaleringen getoond wanneer doorlooptijden (bijna) worden overschreden en wanneer er wijzigingen door iemand anders dan de behandelaar zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld nieuw toegevoegde documenten of afgehandelde deeltaken).
Zaakbehandeling	
9	In de Oplossing is het mogelijk om zowel per zaaktype als per zaak aan te geven dat de zaak vertrouwelijk is waardoor deze enkel door één persoon of groep toegankelijk en raadpleegbaar is.
10	Voor het KCC zijn vertrouwelijke zaaktypen en zaken in de Oplossing zichtbaar. Medewerkers kunnen zien dat er een zaak loopt en bij wie deze in behandeling is. Inhoudelijke informatie is afgeschermd.
11	De Oplossing biedt gebruikers de mogelijkheid zelf zaakspecifieke metadata toe te kennen. Het systeem ondersteunt minimaal: • Dekking in tijd (datum van/tot) • Geografische dekking • Extern identificatienummer (extern zaaknummer) • Notitieveld • Proces, Project of andere activiteit • Start, eind project, activiteit, mijlpalen, afdelingen
12	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de behandeling van een zaak op te schorten of te verlengen. Zodra een zaak is opgeschort of verlengd, worden de relevante termijnen aangepast.
13	De status 'Afgehandeld' kan in de Oplossing pas worden gezet, als het Resultaat van de zaak is vastgelegd, én de bij het gekozen Resultaattype behorende checklist met controlevragen is 'afgevinkt'. Als voor het Zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd.
14	Zodra de laatste status is gezet, kan de behandelaar de zaak niet meer inhoudelijk wijzigen, toevoegen en verwijderen. Dit kan alleen nog door hiertoe geautoriseerde gebruikers.
15	Bij het vastleggen van een zaak kan door middel van een adres of een andere locatieaanduiding (zoals het prikken op de kaart) de locatie van de betreffende zaak worden vastgelegd. De locatie wordt getoond in een kaart.
DMS-functionaliiteit	
16	De Oplossing kent geen beperking voor het opslaan van type en grootte van bestanden (zoals officebestanden, audiovisuele bestanden, e-mails incl. bijlagen etc.).
17	De Oplossing biedt de mogelijkheid een document digitaal vast te stellen door middel van paraferen, ondertekenen of waarmerken. De ondertekening is onlosmakelijk aan het vastgestelde document verbonden.
18	De Oplossing ondersteunt het bestuurlijk besluitvormingsproces. Grofweg kent de bestuurlijk besluitvorming de onderstaande functionaliteit: • Parafering door variabele functionarissen • Automatische export functionaliteit van agendapunten en onderliggende stukken naar een vergaderapp.
19	De Oplossing past automatisch versiebeheer toe bij het wijzigen van documenten. Oude versies blijven toegankelijk maar worden automatisch verwijderd bij overbrenging naar een e-depot.
20	In de Oplossing is het mogelijk om tegelijkertijd in hetzelfde document te werken of de Oplossing biedt een 'check-in check-out'-functionaliteit bij het bewerken van documenten.
RMA-functionaliiteit	
21	Met de Oplossing is het mogelijk om na het verstrijken van de bewaartermijn zaken, documenten en metadata op een rechtmatige manier te vernietigen.

22	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment vanaf welke locatie werd uitgevoerd: • Raadplegen; • Creëren / toevoegen; • Wijzigen; • Verwijderen; • Archiveren; • Vernietigen / Overdragen; • Vaststellen en ondertekenen. van (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.
23	Afgehandelde zaken worden automatisch, conform de archiefkenmerken (metadata) in de ZTC van het betreffende zaaktype, gearchiveerd. Als bij een zaaktype geen archiefkenmerken in de ZTC zijn geconfigureerd, vindt archivering van zaken van het betreffende zaaktype handmatig plaats. Het is te allen tijde mogelijk – voor speciaal daartoe geautoriseerde gebruikers – de archiefkenmerken van een zaak handmatig aan te passen.
24	Documenten die horen bij een te archiveren zaak, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat (conversie) gearchiveerd.
25	Met de Oplossing is het mogelijk om gearchiveerde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots waarbij de documenten en dossiers omgezet worden in een formeel voorgeschreven formaat, bijvoorbeeld portable document format (PDF/A) en extensible mark-up language (XML).
26	Met de Oplossing wordt naast alle ongestructureerde informatie ook alle gestructureerde informatie, zoals bijv. zaakattributen, zaakeigenschappen en zaakhistorie gearchiveerd bij de afgesloten zaak.
Search	
27	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de metadata van zaken, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zaak.
28	De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten (fulltext search).
KCC-functionaliteit	
29	Binnen de Oplossing is het mogelijk om in één scherm statusinformatie te tonen van een klant, vastgelegde content te zoeken, zaken te kunnen starten en informatie te kunnen toevoegen bij de zaak.
30	Binnen de Oplossing is het mogelijk om tijdens een klantcontact een klant te selecteren en te 'locken' bij de overige handelingen binnen datzelfde klantcontact. Bijvoorbeeld: na het locken van de klant wordt deze automatisch als aanvrager ingevuld in elk volgend aanvraagformulier.
31	Medewerkers moeten vanuit de Oplossing contactmomenten kunnen vastleggen en opvolgen, klanten van informatie kunnen voorzien en de stand van zaken van lopende (zaak)processen kunnen doorgeven.
32	De Oplossing biedt mogelijkheden om opvolgingsacties geautomatiseerd in de Outlook-agenda van medewerkers te plaatsen en opvolgingsacties te notificeren.
33	De Oplossing biedt mogelijkheden om relaties te beschrijven en op basis hiervan relatiernetwerken in kaart te brengen.
34	De Oplossing biedt mogelijkheden voor doelgroepsegmentatie en mogelijkheden voor selecties ten behoeve van mailings en campagnes.
35	De Oplossing biedt mogelijkheden om campagnes en events te ondersteunen (o.a. vastlegging doelstellingen, activiteiten en planning, toewijzing acties, voortgangsrapportages).
Managementinformatie	
36	De Oplossing verzorgt een package voor Cognos en/of PowerBI en biedt zelf de mogelijkheden om rapportages te creëren en te exporteren.

3.7 Contractuele eisen

Nr	Omschrijving
1	Goedkeuring tot het gebruik van de Oplossing wordt alleen afgegeven na een technische acceptatietest waarbij nagegaan wordt of de Oplossing, voor wat betreft de volledige functionaliteit, ook daadwerkelijk binnen zowel de huidige als de nieuwe ICT architectuur van Pijnacker-Nootdorp functioneert.
2	De Opdrachtnemer houdt de Oplossing en de koppelingen/webservices actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen.
3	Op basis van het afgesloten contract garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
4	Het is niet mogelijk om naast de geoffreerde kosten van de werkzaamheden en diensten, zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad, andere kosten in rekening te brengen, uitgezonderd eventueel vooraf goedgekeurd meerwerk.

3.8 Eisen rond acceptatieprocedure

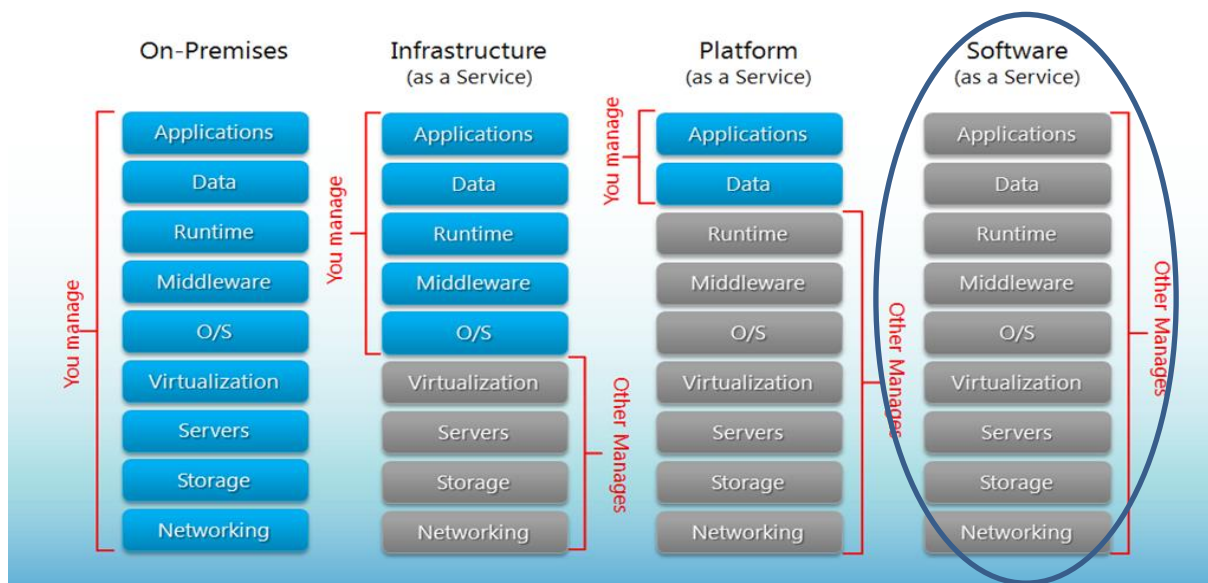
Nr	Omschrijving
1	In GIBIT 5.3 onder viii wordt de acceptatieprocedure behandeld als onderdeel van het implementatieplan. Na het voornemen tot gunning zal de betreffende Inschrijver een volledig implementatieplan dienen op te leveren dat voldoet aan artikel 5.3 van GIBIT.

3.9 Definitie SaaS

Pijnacker-Nootdorp definieert het verschil tussen clouddiensten in termen van de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de Opdrachtnemer en Pijnacker-Nootdorp. In onderstaande figuur zijn de definities van On-Premises, IaaS, PaaS en SaaS gevisualiseerd.

SaaS: in onderstaande figuur is onder de kop 'Software' weergegeven voor welke lagen in de architectuur de Opdrachtnemer verantwoordelijk is in termen van techniek, beheer, licenties en bijbehorende kosten. Ten aanzien van de laag 'networking' blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver beperkt tot de netwerkaspecten binnen haar eigen infrastructuur. Het configureren van een veilige verbinding tussen de Pijnacker-Nootdorp infrastructuur en die van Inschrijver is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Pijnacker-Nootdorp is ten aanzien van de SaaS-Oplossing uitsluitend verantwoordelijk voor het functionele beheer.

Onder deze definitie passen ook systemen die door de Opdrachtnemer worden gehost.



De Oplossing dient als een SaaS Oplossing te worden aangeboden.

4 BEOORDELING EN GUNNING

4.1 Opening ingediende inschrijvingen

De opening van de (digitale kluis op TenderNed met) inschrijvingen vindt plaats nadat de termijn voor het indienen van inschrijvingen is verstreken.

De opening is niet openbaar.

4.2 Beoordelingsprocedure

De Inschrijvingen worden volgens een vast stramien beoordeeld. Dit vindt fasegewijs plaats. Een volgende fase wordt pas dan gestart wanneer een eerdere fase doorlopen is. In onderstaand schema staan de fases opgesomd. De verschillende fases worden in dit hoofdstuk verder toegelicht.

Bij de beoordeling geldt: de Inschrijver voldoet wel of voldoet niet aan de gestelde eisen. Indien een Inschrijver niet voldoet, is dit een reden om de Inschrijving terzijde te leggen. Ook het ontbreken van informatie kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.

4.2.1 Beoordelingsfases

	Fase/stap	Oordeel	Gevolg
1.	Tijdig indienen	Wel tijdig ingediend	Door naar fase 2
		Niet tijdig ingediend	Uitsluiten van verdere beoordeling
2.	Voldoen aan Inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten	Wel voldoen	Door naar fase 3
		Niet voldoen	Kan worden uitgesloten van verdere beoordeling
3.	Uitsluitingsgronden	Niet van toepassing	Door naar fase 4
		Wel van toepassing	Uitsluiten van verdere beoordeling
4.	Geschiktheidseisen	Wel voldoen	Door naar fase 5
		Niet voldoen	Uitsluiten van verdere beoordeling
5.	Beoordelen van de gunningcriteria	Inhoudelijke beoordeling	Voorgenomen gunning
6.	Verificatiegesprek en Controle bewijsstukken (van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving)	Wel voldoen	Uitnodiging van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving voor de POC
		Niet voldoen	Uitsluiten
7.	Proof of Concept	Wel voldoen (Acceptatie)	Definitieve gunning aan de Economisch Meest Voordelige Inschrijving
		Niet voldoen (geen Acceptatie)	Nieuw voornemen tot gunnen

4.2.2 Inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten

De Inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om een Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Inschrijvers dienen zorgvuldigheid

te betrachten bij het opmaken van hun Inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen, en het (rechtsgeldig) ondertekenen van de gevraagde verklaringen en overige bescheiden.

Uitsluitend Inschrijvingen die voldoen aan de volgende inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten worden in behandeling genomen:

- De Inschrijving is tijdig en op een correcte wijze ingediend op de in dit Aanbestedingsdocument aangegeven wijze;
- De Inschrijving is in het Nederlands opgesteld;
- De Inschrijving bestaat uit:
 - De door een bevoegd vertegenwoordiger (blijkend uit het handelsregister) ondertekend UEA (Bijlage 11);
 - De overige inschrijvingsformulieren, verklaringen en informatie zoals aangegeven in de Checklist (Bijlage 12), voorzien van de voorgeschreven bestandsnamen.
- Alle inschrijvingsformulieren en verklaringen, behorende bij de Inschrijving, zijn volledig en correct ingevuld en, wanneer dit is aangegeven, rechtsgeldig ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van de Inschrijver;
- De Inschrijver heeft geen voorbehoud gemaakt bij zijn Inschrijving;
- De Inschrijver stelt geen additionele voorwaarden.

Indien de Inschrijver niet voldoet aan de hierboven gestelde inschrijvingsvoorwaarden en vormvereisten, kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

4.2.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het UEA is het Europees standaardformulier dat per 1 juli 2016 de Nederlandse Eigen verklaring vervangt. Het UEA dient volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden toegevoegd aan de inschrijving.

In geval van Inschrijving als samenwerkingsverband/Combinatie dient het UEA door alle Combinanten te worden ingevuld, ondertekend en bijgevoegd bij de Inschrijving.

Houdt u er met het openen van het UEA rekening mee dat deze alleen geopend wordt met het programma Adobe Reader versie 11. Het openen met een ander programma kan ertoe leiden dat informatie niet goed overgenomen wordt.

Indien van toepassing, kan door Aanbestedende dienst worden verzocht de genoemde bewijsmiddelen ter verificatie van het UEA aan te leveren. Na dit verzoek hebben Inschrijvers tien (10) kalenderdagen de tijd om de bewijsmiddelen aan te leveren. In beginsel wordt dit verzoek alleen gedaan aan de Inschrijver, die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend.

Ten bewijze van de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver onder het UEA, dient Inschrijver desgevraagd een recente verklaring, waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land waarin de onderneming is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, dan wel een verklaring of attest onder ede, te verstrekken. De Inschrijver vult dit bewijs eventueel met documentatie aan, waaruit dit blijkt (volmacht). De verklaring is niet ouder dan 6 maanden, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

4.2.4 Uitsluitingsgronden

Voor de toetsing op uitsluitingsgronden wordt in eerste instantie volstaan met het UEA (Bijlage 11). Deze zijn genoemd in deel III van het UEA.

Als één of meer van de uitsluitingsgronden zich voordoen zal de betreffende Inschrijving terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld, tenzij aanleiding bestaat om hier op grond van het bepaalde in artikel 2.88 Aanbestedingswet van af te zien.

Uitsluitingsgronden die voor deze aanbesteding gelden zijn:

Op de Inschrijver is één van de uitsluitingsgronden genoemd in deel III van het UEA van toepassing.

Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat op het moment van verzending van de voorgenomen gunningsbeslissing, de Inschrijver aan wie opdrachtgever voornemens is te gunnen gevraagd zal worden een GVA (niet ouder dan 2 jaar) binnen tien (10) kalenderdagen bij Opdrachtgever aan te leveren als bewijsstuk. Bij het niet tijdig aanleveren van de GVA kan Opdrachtgever overgaan tot het alsnog uitsluiten van de desbetreffende Inschrijver.

Bij een samenwerkingsverband vragen wij een GVA per deelnemende onderneming aan dit samenwerkingsverband.

4.2.5 Geschiktheidseisen

Naast de uitsluitingsgronden worden ook enkele geschiktheidseisen gesteld aan Inschrijvers. In deze paragraaf worden de geschiktheidseisen beschreven en wordt aangegeven hoe deze kunnen worden aangetoond. Inschrijvers die niet voldoen aan deze criteria worden van verdere deelname uitgesloten. Tenzij anders vermeld in de betreffende paragraaf, geldt de beschreven geschiktheidseis bij een combinatie voor alle leden van de combinatie.

Voor de toetsing op geschiktheidseisen wordt in eerste instantie volstaan met de Eigen Verklaring. Bij voorlopige gunning kan door Opdrachtgever aan de Inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen worden verzocht de genoemde bewijsmiddelen ter verificatie van de Eigen Verklaring bij Opdrachtgever aan te leveren. Na dit verzoek heeft deze Inschrijver tien (10) werkdagen de tijd om de bewijsmiddelen aan te leveren. In beginsel wordt dit verzoek alleen gedaan aan de Inschrijver, die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend.

Uitzondering hierop betreffen de referentie-eisen waarbij reeds bij Inschrijving het voorgeschreven, ingevulde en ondertekende verklaring Technische bekwaamheid en Beroepsbekwaamheid (zie bijlage III) overlegd dient te worden.

Technische en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij in staat is de onderhavige Opdracht naar behoren uit te voeren. De Inschrijver toont zijn technische of beroepsbekwaamheid aan op de volgende manier:

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft ervaring met het inrichten en technisch en functioneel implementeren van een midoffice systeem en bijbehorende koppelingen voor een gemeente met minimaal 200 medewerkers en een omvang van minimaal 30.000 inwoners.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft ervaring met het succesvol realiseren van koppelingen met een gemeentelijke backoffice applicatie.

Kerncompetentie 3:

Inschrijver heeft ervaring met het succesvol realiseren van koppelingen met een kanaal ondersteunende applicatie.

Kerncompetentie 4:

Inschrijver heeft ervaring met het succesvol realiseren van koppelingen met een gegevensdistributie oplossing.

Inschrijver kan zijn technische en beroepsbekwaamheid aantonen door het, per kerncompetentie, overleggen van één (1) referentieopdracht, die qua aard en omvang vergelijkbaar is met de onderhavige Opdracht. Het is Inschrijver toegestaan om met één (1) referentie aan meerdere kerncompetenties te voldoen, mits duidelijk en ondubbelzinnig uit de referentie-opgave blijkt welke kerncompetenties dit betreffen.

De werkzaamheden behorende bij de kerncompetentie dienen uitgevoerd te zijn in een periode van drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Om te bewijzen dat Inschrijver voldoet aan de genoemde geschiktheidseis (kerncompetentie) dient de Inschrijver bij inschrijving het referentieformulier (Bijlage 12) in te dienen.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor ter verificatie van de referentie contact op te nemen met de op het referentieformulier genoemde referent en/of andere vertegenwoordigers van de desbetreffende referent.

Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van één of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien de onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Opdracht wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de onderhavige Opdracht.

Financiële en economische draagkracht

De Inschrijver kan zijn financiële en economische draagkracht in ieder geval aantonen door:

Verzekering

Inschrijver beschikt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening tegen (wettelijke) aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht, waarbij geldt dat het verzekerde bedrag tenminste € 1.000.000,= per gebeurtenis is met een maximering van € 10.000,= per jaar, of een bedrag voor materiële schade en een ander bedrag voor dood of letsel van personen als dat aan de orde zou kunnen zijn. en waarbij geldt dat het verzekerde bedrag per gebeurtenis tenminste € 500.000,=. De verzekering dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan.

Inschrijver beschikt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening tegen beroepsrisico's. De verzekering dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan.

In geval van combinatievorming heeft deze minimumeis betrekking op de afzonderlijke Combinanten.

De Inschrijver dient adequaat verzekerd te blijven gedurende de contractperiode.

Vooralsnog kan de Inschrijver voor de minimale eis voor de aansprakelijkheidsverzekering volstaan met het ondertekenen van het UEA (Bijlage 11).

Bij voorgenomen gunning zal Opdrachtgever de bewijsstukken opvragen bij de Inschrijver met de Economisch meest voordelige Inschrijving.

4.3 Gunningcriteria

Als gunningscriterium geldt de Economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI), hierbij is gekozen om te beoordelen op basis van de beste prijs kwaliteitsverhouding (BPKV) in welk geval de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de hierna beschreven subgunningscriteria Prijs en Kwaliteit.

Subgunningscriteria	Maximale puntenscore
C1. Prijs	200
C2. Implementatieplan	100
C3. Usability van de digitale werkomgeving voor gebruikers	300
C4. Uitwerking 3 casussen: project/programmatisch werken, bestuurlijke besluitvorming, melding openbare ruimte	200
C5. Visie op Klantcontact en dienstverlening	100
C6. Service Level Agreement	100
Maximaal te behalen punten	1000

Voor enkele criteria zijn minimale scores vereist. Inschrijvers met een beoordeling onder deze minimale scores worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Voor het indienen van bovenstaande informatie vult u de bijbehorende bijlagen in.

C1. Prijs

Er zijn maximaal 200 punten te behalen voor het onderdeel Prijs. De prijzen uit het Inschrijvingsformulier van bijlage 10 vormen hiervoor de basis. Het formulier maakt onderscheid tussen de eenmalige prijs, de jaarlijkse prijs, optionele ondersteuning en optionele koppelingen en functionaliteiten.

De eenmalige prijs exclusief BTW omvat de eenmalige kosten voor afname inclusief de installatie en configuratie van de door u aangeboden Oplossing (incl. alle eventuele add-ons, additionele applicatie(module)s en (configuratie)tools, etc.). De genoemde prijzen voor de Oplossing, koppelingen, trainingen en aangeboden opties zijn inclusief de hierbij benodigde uren.

De jaarlijkse prijs exclusief BTW omvat gebruik, onderhoud en ondersteuning per jaar voor de jaren volgend op het moment van in productie name. Indien de prijs van een component onderdeel is van de aangeboden functionaliteit kunt u volstaan met het invullen van "€ 0,-".

Optionele ondersteuning betreft het tegen uurtarief uitvoeren van eventuele aanvullende opdrachten welke niet vallen onder de huidige uitdraag. Omwille van de vergelijkbaarheid gaat Opdrachtgever uit van 1000 uur inzet, verdeeld over verschillende rollen. Uurtarieven exclusief BTW en inclusief reis- en verblijfkosten.

Het Inschrijvingsformulier biedt Inschrijver de mogelijkheid om prijzen op te nemen voor de volgende additionele koppeling en functionaliteiten:

Applicatie	Toelichting	Koppeling
Coosto	Social data aan de KCS-module koppelen (klantbeeld completeren). Social data formaliseren in de vorm van een op te starten zaak.	Coosto kan social data in de vorm van XML-bestand exporteren.

Functionaliteit	Toelichting
Inrichting/configuratie SharePoint	Opdrachtgever zet SharePoint in als projectenportal. Een inrichting van SharePoint bestaande uit

projectenportal	sitetemplates (voor een project en een programma, voorzien van relevante metadata en rechtenstructuur), een overzicht van projecten/programma's, dashboards, zoekfunctie en archiveringsmogelijkheid is gewenst.
-----------------	--

Bij de berekening van de TCO gaat Opdrachtgever uit van de volgende uitgangspunten:

- 52.445 inwoners;
- Afname van de Oplossing voor een periode van 4 jaar (som van de eenmalige en 4x de jaarlijkse kosten);
- Afname van de vereiste koppelingen voor een periode van 4 jaar (som van de eenmalige en 4x de jaarlijkse kosten);
- Trainingen (incl. documentatie) voor de verschillende doelgroepen;
- 1000 uur optionele ondersteuning op uurbasis;
- Afname van de optioneel uitgevraagde en aangeboden koppeling en functionaliteiten (som van de eenmalige en 4x de jaarlijkse kosten).

Voor het vaststellen van de score per Inschrijver wordt de Fictieve Prijs (FP) bepaald op de volgende wijze:

1. De prijzen uit het Inschrijvingsformulier van bijlage 1 vormen de basis voor het berekenen van de Total Cost of Ownership (de TCO) van de Oplossing gedurende 4 jaar (de som van de eenmalige kosten en de jaarlijkse kosten gedurende 4 jaar van alle uitgevraagde en aangeboden onderdelen);
2. Deze TCO wordt verlaagd met de volgende forfaitaire bedragen voor de optioneel uitgevraagde functionaliteiten:
 - o koppeling met Coosto -€7.500
 - o Inrichting SharePoint projectenportal -€35.000
 Het resultaat van deze sommatie is de FP.
3. De Inschrijver met de laagste FP krijgt 200 punten. De scores van de overige Inschrijvers worden berekend met de volgende formule:

$$\frac{\text{Laagste FP} - (\text{FP Inschrijver} - \text{Laagste FP})}{\text{Laagste FP}} \times 200 = \text{Score}$$

Voor het criterium C1 hanteert Opdrachtgever een minimale TCO van €300.000.

Het inschrijvingsbiljet voorzien van de bestandsnaam A_XXX_INSCHRIJVINGSBILJET (XXX staat voor de 1^e drie letters van de bedrijfsnaam).

C2. Implementatieplan

De Oplossing moet op 1-1-2018 geïmplementeerd en opgeleverd zijn. Dit komt overeen met afronding van fase 2 uit de 'Roadmap Zaakgericht en Digitaal werken' van bijlage 14. Inschrijver dient een initieel implementatieplan in waarmee zij aangeeft de technische en organisatorische implementatie op een beheerste en effectieve wijze te gaan uitvoeren. Het implementatieplan bevat tenminste de volgende onderdelen:

1. planning en mijlpalen;
2. advies over een migratie/conversie strategie van content in de huidige systemen Webnext en Corsa;
3. werkverdeling en de verdeling van verantwoordelijkheden over Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
4. Uitwerking van de benodigde inzet van Opdrachtnemer;
5. de maatregelen die de Opdrachtnemer aanbiedt ten behoeve van het draagvlak en de acceptatiegraad bij de gebruikers;
6. risicoanalyse met een top 5 van de meest voorkomende risico's inclusief effectieve beheersmaatregelen;
7. wijze van training/opleiding van gebruikers en beheerders. Beschrijf de beschikbare trainingen voor de Oplossing voor ten minste de volgende groepen:
 - o eindgebruikers,

- trainers (vanwege het train-the-trainer concept)
 - functioneel beheerders,
 - KCC medewerkers,
 - DIV medewerkers
8. wijze van oplevering, testen en acceptatie;
 9. CV van de beoogde projectleider van Opdrachtnemer.

Ten behoeve van de formele acceptatieprocedure zal Inschrijver na het voornemen tot gunning een volledig implementatieplan dienen op te leveren dat voldoet aan artikel 5.3 van GIBIT.

De maximale omvang van de in te dienen beschrijving bedraagt 10 pagina's A4 exclusief het CV. Het implementatieplan voorzien van de bestandsnaam E_XXX_IMPLEMENTATIEPLAN (XXX staat voor de 1^e drie letters van de bedrijfsnaam).

Ten aanzien van het implementatieplan heeft Pijnacker-Nootdorp de volgende ambities:

1. zoveel mogelijk aansluiting op de roadmap zaakgericht- en digitaal werken (bijlage 14) van Pijnacker-Nootdorp;
2. duidelijke, gestructureerde en planmatige aanpak waarbij vooraf duidelijk is welke (deel)oplevering wanneer plaatsvindt;
3. beperkte doch reële, duidelijke en planbare activiteiten voor Pijnacker-Nootdorp;
4. effectieve risicobeheersing waardoor een werkende oplevering van de aangeboden Oplossing per 1-1-2018 (afronding Fase 2 roadmap) aantoonbaar gerealiseerd zal worden;
5. effectieve maatregelen om draagvlak en enthousiasme te creëren bij gebruikers;
6. concreet en effectief opleidingsplan waardoor gebruikers in staat zijn effectief gebruik te maken van het systeem en beheerders het systeem doelmatig kunnen beheren.
7. inzet van een projectleider met aantoonbare ervaring met vergelijkbare implementatieprojecten.

Het implementatieplan wordt beoordeeld tegen deze ambities met een rapportcijfer (0-10). De score wordt berekend met de volgende formule:

$$\text{Rapportcijfer} / 10 * 100 = \text{score in punten}$$

Voor het criterium C2 hanteert Opdrachtgever een minimale score van 60 punten. Inschrijvers met een score lager dan 60 punten worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Het implementatieplan voorzien van de bestandsnaam E_XXX_IMPLEMENTATIEPLAN (XXX staat voor de 1^e drie letters van de bedrijfsnaam).

C3. Usability van de Oplossing

In bijlage 4 is uitgebreid beschreven hoe Pijnacker-Nootdorp haar ICT-architectuur afstemt op de diverse functionele ontwikkelingen. Steeds meer (generieke) functionaliteit wordt rond de digitaal werkende professional georganiseerd en aangeboden. Zaakgericht werken (en daarmee ook de Oplossing) maakt onderdeel uit van deze generieke laag functionaliteit.

Pijnacker-Nootdorp hecht groot belang aan de usability van deze generieke laag functionaliteit. De term 'usability' staat voor wijze waarop de gebruiker de praktische aspecten percipieert van de applicatie(s) in termen van nut, gemak in gebruik en efficiëntie. In de context van Pijnacker-Nootdorp gaat het daarbij ook om de inpassing van het UX-design² van de Oplossing in het UX-design van de totale laag generieke functionaliteit.

Geef een beschrijving van de usability van de Oplossing als belangrijk onderdeel van de digitale werkomgeving voor gebruikers. Denk hierbij aan aspecten als een vergelijkbare look and feel, overzichtelijke & rustige schermen, efficiënte navigatie door schermen (weinig klikken), mogelijkheden

² UX-design: het ontwerp van de user experience. De applicatie architectuur ondersteunt de usability van de applicatie.

om handelingen te automatiseren, simpele en overzichtelijke bediening van de toepassingen en zelf aan te passen schermen. U dient o.a. in te gaan op de volgende aspecten:

1. Geef aan welke aspecten van de Oplossing een bijdrage leveren aan de realisatie van de architectuur zoals die in bijlage 4 is beschreven. Geef hier concrete voorbeelden van.
2. Geef aan welke mogelijkheden de Oplossing biedt om te integreren cq. te koppelen met de door Pijnacker gebruikte Microsoft producten (Office365, Profielinformatie gebruiker, entiteiten van de Common Data Service van Office365, SharePoint, Exchange, Office Suite, Skype for Business, AD) ingevulde ICT-architectuur.
3. Geef aan op welke wijze de Oplossing gebruik maakt van de Unified Communications Oplossing van Pijnacker-Nootdorp (maakt de Oplossing bijvoorbeeld gebruik van API's die het Microsoft-platform beschikbaar heeft).

De maximale omvang van de in te dienen beschrijving bedraagt 8 pagina's A4.

De beschrijving voorzien van de bestandsnaam E_XXX_USABILITY (XXX staat voor de 1^e drie letters van de bedrijfsnaam).

Ten aanzien van de usability heeft Pijnacker-Nootdorp de volgende ambities:

1. De Oplossing sluit zoveel mogelijk aan op de architectuur en het UX-design van de generieke functionaliteiten zoals die in bijlage 4 zijn beschreven (herkenbaarheid, consequente bediening, look and feel, navigatie).
2. De Oplossing ondersteunt mede door de punten 1 en 2 de ambitie om de leercurve van gebruikers zo steil en kort mogelijk te houden (in korte tijd kunnen leren werken met nieuwe functionaliteit).
3. Het belang van (efficiënte) synchrone communicatie neemt toe. De presence indicator van het Unified Communications concept speelt hierbij een belangrijke rol. De Oplossing dient zoveel als mogelijk het gebruik van vormen van synchrone communicatie te ondersteunen.

De usability van de Oplossing wordt beoordeeld tegen deze ambities met een rapportcijfer (0-10). De score in punten wordt berekend met de volgende formule:

$$\text{Rapportcijfer} / 10 * 300 = \text{score in punten}$$

Voor het criterium C3 hanteert Opdrachtgever een minimale score van 210 punten. Inschrijvers met een score lager dan 210 punten worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

C4. Uitwerking drie casussen

In bijlage 16 zijn de volgende drie casussen beschreven:

1. Casus: Ontwikkelproject Park Pijnacker
2. Casus: Bestuurlijke Besluitvorming.
3. Casus: Melding Openbare Ruimte

Casus 1: Ontwikkelproject Park Pijnacker

Pijnacker-Nootdorp voorziet dat er altijd documenten zullen worden gecreëerd en ontvangen buiten het zaakstelsel. Binnen Pijnacker-Nootdorp wordt veel projectmatig en programmatisch gewerkt. In een dergelijk project/programma kunnen snel meer dan duizend documenten en e-mails worden gecreëerd.

Omdat dit beduidend omvangrijker is dan bij generieke zaken, hecht Pijnacker-Nootdorp aan goede ondersteuning van projectmatig en programmatisch werken.

Hiervoor heeft Pijnacker-Nootdorp besloten met gebruik maken van zijn Sharepoint licenties een op projectenportal te gaan gebruiken.

Om te kunnen blijven voldoen aan wet- en regelgeving zal het dossier (t.z.t) onder DMS/RMA-regime geplaatst moeten worden. Daarnaast willen we de betrokken project- en DIV-medewerkers zo min mogelijk te belasten door een slimme koppeling tussen de projectenportal en de Midoffice te realiseren. Pijnacker-Nootdorp hecht verder grote waarde aan een helder integraal overzicht van dergelijke meerjarige projecten en programma's.

In bijlage 16 is de casus 'Realisatie ontwikkellocatie Park Pijnacker' opgenomen. Deze casus illustreert de problematiek. Geef aan op welke wijze de Oplossing ondersteuning geeft aan de ambities van Pijnacker-Nootdorp.

Ten aanzien van project/programmatisch werken heeft Pijnacker-Nootdorp de volgende ambities:

1. Project- en programmatisch werken wordt ondersteund vanuit een daartoe ingerichte projectenportal;
2. Project en programma dossiers worden na schoning uiteindelijk onder DMS/RMA beheer gebracht;
3. Voor de organisatie is het gedurende de hele looptijd van het project/programma mogelijk een integraal overzicht van het dossier te raadplegen;
4. Het bestaan van een separate projectenportal naast de Midoffice mag de beheerlast van de betrokken medewerkers (gebruikers en DIV-medewerkers) niet substantieel negatief beïnvloeden.

Casus 2: Bestuurlijke Besluitvorming.

Een belangrijk proces met veel procesparticipanten binnen de organisatie vormt het proces rond bestuurlijke besluitvorming.

In bijlage 16 zijn de stappen beschreven zoals het huidige proces binnen Pijnacker-Nootdorp verloopt. Geef aan op welke wijze de Oplossing ondersteuning geeft aan de ambities van Pijnacker-Nootdorp.

Ten aanzien van het proces bestuurlijke besluitvorming heeft Pijnacker-Nootdorp de volgende ambities:

1. Het volledige proces dient digitaal te verlopen;
2. Het proces moet eenvoudig door Pijnacker-Nootdorp zelf aan te passen zijn zonder noodzakelijke inzet van de opdrachtnemer.

Casus 3: Melding openbare ruimte

Een van de frequentst gebruikte zaaktypes in Pijnacker-Nootdorp. Zowel burgers als medewerkers spelen een rol in dit proces.

In bijlage 16 is een scenario beschreven voor de ontvangst en afhandeling van dit soort meldingen. Geef aan op welke uw Oplossing ondersteuning geeft aan de ambities van Pijnacker-Nootdorp.

Ten aanzien van het proces melding openbare ruimte heeft Pijnacker-Nootdorp de volgende ambities:

1. Multichannel meldingsmogelijkheden (inclusief vanuit apps van derden);
2. Mogelijkheden om ook medewerkers van de buitendienst te ondersteunen met functionaliteit van de Oplossing o.a. gebruikmakend van mobiele devices;
3. Inzet van geografische informatie in dit proces (voor interne en externe doelgroep);
4. Mogelijkheden om ketenpartners (in het beheer van de openbare ruimte) te ondersteunen met functionaliteit van de Oplossing gericht op een efficiënte uitvoering van het werk en communicatie met de burger.

Inschrijver dient met behulp van een demo film van maximaal 10 minuten per casus inzichtelijk te maken op welke wijze de Oplossing de drie uitgewerkte casussen van bijlage 16 ondersteunt. In de demo film presenteert u de versie van het systeem dat u aanbiedt. De demo film dient in Mp4-formaat (als ZIP-bestand) te worden aangeleverd via TenderNed. Maximale bestandsomvang 250 Mb. De video's voorzien van de volgende bestandsnamen (XXX staat voor de 1^e drie letters van de bedrijfsnaam):

Casus Ontwikkelproject: E_XXX_CASUSONTWIKKELPROJECT

Casus Bestuurlijke Besluitvorming: E_XXX_CASUSBBV

Casus Melding Openbare Ruimte: E_XXX_CASUSMOR

De uitwerkingen van de casussen worden met één rapportcijfer (0-10) beoordeeld tegen de betreffende ambities. De score wordt berekend met de volgende formule:

$$\text{Rapportcijfer} / 10 * 200 = \text{score in punten}$$

Voor het criterium C4 hanteert Opdrachtgever een minimale score van 120 punten. Inschrijvers met een score lager dan 120 punten worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

C5. Visie op Klantcontact en Dienstverlening

Opdrachtgever ziet een ontwikkeling dat haar dienstverlening aan en contacten met de buitenwereld steeds diverser van aard worden (van multichannel klantcontact tot en met samenwerkingsvormen met een social karakter of in de vorm van projecten). Ook dat steeds meer gemeentelijke functionarissen contacten zullen hebben met burgers, bedrijven en instellingen (van bestuurlijke contacten en KCC-contacten tot en met accountmanagementcontacten vanuit de afdelingen Beleid en Ontwikkeling).

We zullen hierbij steeds meer moeten inspelen op het gebruik van social media. Grenzen vervagen (tijd, rol/functie, plaats) in communicatie en uitvoering. We voorzien een herwaardering van de skilled medewerker van de gemeente. Warm kunnen doorverbinden in het telefonie kanaal met deze collega met het juiste kennisprofiel wordt steeds belangrijker. Het traject van melding naar werkopdracht en uitvoering zal steeds directer en sneller gaan verlopen. Hierbij voorzien wij een grotere rol voor taakspecifieke apps die vanaf mobiele devices zijn te gebruiken door collega's.

Hierbij zien wij een verschuiving van het 'expliciet maken van kennis' naar het kunnen 'identificeren van de collega met de juiste kennis'. Het belang van het persoonlijke profiel gekoppeld aan 'presence' en 'agenda' van de collega neemt toe.

We voorzien een afname van het documentaire karakter van de dienstverlening (klassiek zaakgericht werken) en een toename van 'straight through processing' enerzijds en directere contacten door meer integratie van sociale media en mobiele/vaste telefonie in onze dienstverleningsprocessen anderzijds.

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat ook Inschrijvers werken vanuit een heldere visie op 'klantcontact en dienstverlening' en deze visie weten te vertalen naar een concreet ontwikkelpad (roadmap) voor de aangeboden Oplossing.

Geef een beschrijving van uw visie op de ontwikkelingen binnen het vakgebied 'klantcontact en dienstverlening' en op welke wijze u uw visie vertaald naar het door u aangeboden systeem. In aanvulling op bovenstaande dient u een concrete tijdgebonden roadmap in te dienen op basis waarvan Opdrachtgever kan vaststellen welke functionaliteit op korte en middellange termijn wordt toegevoegd aan de door u aangeboden Oplossing.

De maximale omvang van de in te dienen beschrijving bedraagt 5 pagina's A4.

De beschrijving voorzien van de bestandsnaam E_XXX_VISIEKLANTCONTACT (XXX staat voor de 1^e drie letters van de bedrijfsnaam).

Opdrachtgever waardeert de beschreven Visie hoger naarmate Inschrijver:

1. Meer aansluit aan bij de visie van Opdrachtgever;
2. De visie beter vertaald heeft naar een concrete en tijdgebonden roadmap;
3. Een roadmap heeft opgesteld die meer van toegevoegde waarde is voor Opdrachtgever.

De beschrijving wordt met één rapportcijfer (0-10) beoordeeld tegen de betreffende ambities. De score wordt berekend met de volgende formule:

$$\text{Rapportcijfer} / 10 * 100 = \text{score in punten}$$

Voor het criterium C5 hanteert Opdrachtgever geen minimale score.

C6. Service Level Agreement

De Inschrijver dient een Service Level Agreement (hierna: SLA) in, zoals die van toepassing is op de beschikbaar te stellen Oplossing. De SLA zal uiteindelijk onderdeel uitmaken van de te sluiten overeenkomst.

De volgende aspecten moeten minimaal onderdeel uitmaken van de SLA:

1. gedrag van het systeem,
 - beschikbaarheid van de functionaliteit;
 - performance van de functionaliteit;
2. support:
 - supporttijden cq. openingstijden supportdesk;
 - prioritering en afhandeling meldingen;
 - bepaling prioritering;
 - serviceniveau afhandeling (oplostijden);
3. rapportage:
 - inhoud en presentatie;
 - frequentie;
 - meting;
4. processen en organisatie:
 - overlegstructuur Inschrijver/Opdrachtgever;
 - escalatieprocedure;
 - wijzigingsprocedure;
 - onderhoudsprocedures.

Opdrachtgever waardeert de SLA hoger naarmate Inschrijver:

1. een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en performance van het systeem garandeert;
2. supporttijden hanteert die zoveel als mogelijk aansluiten op de kantoor tijden en avondopenstelling van Opdrachtgever;
3. snellere afhandeling van en effectievere communicatie over incidenten biedt;
4. frequenter en heldere/leesbare rapportages en monitoringsmogelijkheden biedt gericht op de essentie van de dienstverlening;
5. de procesinrichting gericht op het gezond houden van de relatie tussen de Pijnacker-Nootdorp en de organisatie van de Opdrachtnemer transparanter is.

Op basis van de door u ingediende informatie beoordeelt Opdrachtgever in welke mate de door u aangeboden SLA invulling geeft aan de door Pijnacker-Nootdorp geformuleerde ambities met een rapportcijfer (0-10). De score wordt berekend met de volgende formule:

$$\text{Rapportcijfer} / 10 * 100 = \text{score in punten}$$

Voor het criterium C6 hanteert Opdrachtgever een minimale score van 60 punten. Inschrijvers met een score lager dan 60 punten worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.4 Gunningsbeslissing

Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving wordt, na positieve besluitvorming door de gemeente Pijnacker-Nootdorp, een voornemen tot gunning toegekend. Alle Inschrijvers ontvangen hiervan gelijktijdig bericht.

Na het verzenden van het voornemen tot gunnen zal de gemeente Pijnacker-Nootdorp conform artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012, een termijn van 20 dagen in acht nemen alvorens zij met de winnende Inschrijver de vervolgstap 'Proof of Concept' gaat zetten.

Binnen de standstill-termijn heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheid een verificatiegesprek te houden met de Inschrijver aan wie de gemeente Pijnacker-Nootdorp voornemens is de opdracht te gunnen. Dit gesprek heeft als doel om de aanbieding zorgvuldig te controleren/verifiëren op de gestelde eisen en wensen en/of de aanbieding realistisch is.

Mocht er binnen deze termijn bezwaar tegen de gunningsbeslissing worden gemaakt in de zin van paragraaf 2.3.6, dan wordt door de gemeente Pijnacker-Nootdorp de uitspraak in het kort geding afgewacht. Deze uitspraak vormt vervolgens de basis voor verdere besluitvorming inzake de gunning.

4.5 Geschillen

Indien een Inschrijver zich niet met de gunningsbeslissing kan verenigen, dan dient deze Inschrijver binnen 20 dagen na ontvangst van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter van de Rechtbank te Den Haag. Indien een Inschrijver niet binnen deze vervalt termijn een kort geding entameert, dan is deze Inschrijver niet-ontvankelijk in zijn bezwaren tegen de gunning van de Opdracht. Eventuele verzoeken om (nadere) motivering van het gunningsvoornemen, schorten deze termijn niet op.

Opdrachtgever gaat in elk geval niet tot definitieve gunning over:

1. gedurende de bovenbedoelde termijn van 20 dagen;
2. dan nadat de rechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan, indien een Inschrijver binnen de bovenbedoelde termijn van 20 dagen tegen dit voornemen een kort gedingprocedure aanhangig heeft gemaakt.

Indien een Inschrijver een geschil voortvloeiende uit of verband houdende met de aanbesteding aanhangig maakt, dient die Inschrijver onverwijld een kopie van de dagvaarding aan Opdrachtgever te faxen of te mailen, onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering.

In geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt in verband met deze aanbesteding, dienen de overige Inschrijvers/belanghebbenden te interveniëren in dit kort geding, op straffe van verval van recht om nog op te komen tegen een, als gevolg van de uitkomst van dit kort geding, gewijzigde (gunnings)beslissing.

4.6 Proof of Concept

De gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van het aanbod. De Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving dient een Proof of Concept (PoC) aan te bieden. In de PoC wordt de Oplossing in een acceptatieomgeving van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld en door de Opdrachtgever getoetst.

Indien de PoC niet door Opdrachtgever wordt geaccepteerd, zal Opdrachtgever geen overeenkomst aangaan met de betreffende Inschrijver en de inschrijving alsnog als zijnde ongeldig terzijde leggen. Opdrachtnemer zal alsdan een nieuw voornemen tot gunnen bekend maken.

Toelichting PoC

De PoC omvat het verzorgen van een proefopstelling in de acceptatieomgeving van Opdrachtnemer. Deze omgeving dient vergelijkbaar te zijn met de toekomstige productieomgeving. Het doel van de PoC is de Oplossing uitvoerig te testen en te controleren of de Oplossing voldoet aan de acceptatiecriteria. De acceptatiecriteria bestaan uit het bestek van de Opdrachtgever en de offerte van de Inschrijver.

Het resultaat van de PoC is het al dan niet accepteren van de Oplossing waarna de definitieve gunning in geval van een positieve acceptatie zal plaatsvinden.

Dwarsdoorsnede van de Oplossing

Het uitgangspunt van de PoC is om alle aangeboden functionaliteit van de Oplossing te toetsen. Tijdens de PoC testen we een dwarsdoorsnede van het systeem. Concreet houdt dit in dat we de aangeboden functionaliteit zullen testen aan de hand van de volgende ingerichte zaaktypes:

1. Melding Openbare Ruimte (telefonische melding)
2. Verklaring omtrent Gedrag (e-Formulier SIM)

3. Aanvraag APV-vergunning (fysiek document)

Aansluiting op Key2Burgerzaken via Enable-U en de Kofax scanstraat maakt onderdeel uit van de PoC.

Testen

De Oplossing wordt uitvoerig getest door een multidisciplinair testteam. Dit testteam zal gezamenlijk testen op ten minste drie momenten, startend in de elfde week van onderstaande planning. Na ieder testmoment worden de testresultaten teruggekoppeld aan de Inschrijver. Inschrijver heeft binnen deze periode de gelegenheid om bevindingen op te lossen en voor een hertest aan te bieden. Tijdens het testen wordt elke eis en elke antwoord op een wens tot in detail nagelopen en getoetst.

Concept planning

Activiteiten	wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10	wk 11	wk 12
Kick-off												
Creëren acceptatieomgeving												
Configuratie oplossing												
Training Functioneel beheer												
Training gebruikers												
Testen oplossing, afhandeling bevindingen												
Definitieve test												
Bespreken contracten en SLA												
Advisering acceptatie												

Verantwoordelijkheden

Opdrachtgever

- Het faciliteren van de mogelijkheid tot afstemming met andere leveranciers om koppelingen te realiseren;
- Beschikbaar stellen van faciliteiten, zoals trainingslokaal, testruimte;
- Het selecteren, ondersteunen en informeren van testers.

Inschrijver

- Vooraf aanleveren van een plan van aanpak;
- Twee weken voor de start van de testfase aanleveren van een testplan;
- Verzorgen van trainingen zodat de testers voldoende in staat zijn om de onderdelen van de Oplossing te kunnen testen;
- Eén centraal aanspreekpunt gedurende de gehele PoC;
- Ondersteuning bieden bij testen op locatie om vragen van testers te beantwoorden (3 dagdelen).

Vergoeding

De Opdrachtgever zal de Inschrijver geen vergoeding geven voor de PoC.

4.7 Definitieve gunning

Indien de Proof of Concept wordt geaccepteerd, zal Opdrachtgever een overeenkomst aangaan met de betreffende Inschrijver.

BIJLAGEN

Bijlage 1, de architectuur van de huidige omgeving front- en midoffice

Bijlage 2, de visie op de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening

Bijlage 3, de architectuurplaat van de gewenste omgeving front- en midoffice

Bijlage 4, huidige ICT-inrichting en de nieuwe cloudarchitectuur van Pijnacker-Nootdorp

Bijlage 5, Roadmap Zaakgericht en Digitaal Werken

Bijlage 6, Concept overeenkomst

Bijlage 7, Model verklaring onderaannemers

Bijlage 8, Terbeschikkingstellingsovereenkomst

Bijlage 9, Bewijzen van vertegenwoordigingsbevoegdheid (format KvK)

Bijlage 10, Het te ondertekenen inschrijvingsformulieren

Bijlage 11, Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 12, Referentieopdracht

Bijlage 13, Checklist met in te dienen documenten

Bijlage 14, Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)

Bijlage 15, Bewerkerovereenkomst

Bijlage 16, Beschrijving 3 casussen