

**Programma van Eisen
Burgerzaken, Gegevensdistributie, Gegevensmagazijn,
Servicebus en Digikoppeling-adapter**



Aanbestedende diensten: Gemeente Werkendam
Gemeente Woudrichem
Gemeente Aalburg

Kenmerk: SIW-006130
Versie: definitief
Datum: 28 februari 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Aanbestedingskader	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Doelstelling aanbesteding.....	4
1.3 Planning.....	5
1.4 Voorwaarden aanbestedingsprocedure	5
2 Omschrijving van de opdracht	6
2.1 Huidige situatie	6
2.2 Doel	6
2.3 Ambitie	6
2.4 Uitgangspunten en kader	8
2.5 Scope van de aanbesteding	8
2.6 Algemene eisen en wensen.....	8
2.6.1 Voorwaarden	8
2.6.2 Standaarden	9
2.7 Functionaliteiten	9
2.7.1 Basissysteem burgerzaken	9
2.7.2 Digitaal loket burgerzaken	10
2.7.3 Gegevensdistributie.....	11
2.7.4 Gegevensmagazijn	12
2.7.5 Enterprise servicebus	13
2.7.6 Managementrapportage	14
2.8 Gebruiksvriendelijkheid	14
2.8.1 Gebruiksvriendelijkheid basissysteem burgerzaken	14
2.8.2 Gebruiksvriendelijkheid digitaal loket burgerzaken	15
2.8.3 Gebruiksvriendelijkheid gegevensdistributie/-magazijn	16
2.9 Techniek	17
2.9.1 Technische architectuur	17
2.9.2 Privacy en beveiliging	18
2.9.3 Integratie.....	18
2.10 Beheer	19
3 Contractuele voorwaarden	21
3.1 Contractvorm	21
3.2 Duur van de overeenkomst	21
3.3 Tarieven.....	21
3.4 Aanpassingen tarieven (GIBIT 9.6 t/m 9.9)	22
3.5 Service Level Agreement (GIBIT 8.6 t/m 8.8)	22
3.6 Facturatie en betaling (9.2 t/m 9.5).....	23
3.7 Aansprakelijkheid (GIBIT 13.1 t/m 13.5).....	23
3.8 Verwerkersovereenkomst.....	24
3.9 Wet aanpak schijnconstructies	24
4 Aanbestedingsprocedure.....	25
4.1 Kaders.....	25
4.2 Nota van inlichtingen	26
4.3 Inschrijvingsprocedure.....	27
4.4 Toetsing van de inschrijvingen	27
4.4.1 Stap 1: toetsing compleetheit van de inschrijvingen	27
4.4.2 Stap 2: toetsing geldigheid van de inschrijvingen.....	27
4.4.3 Stap 3: toetsing uitsluitingsgronden	28
4.4.4 Stap 4: toetsing geschiktheidseisen.....	28
4.4.5 Stap 5: toetsing minimumeisen	29
4.5 Beoordeling van de inschrijvingen	30
4.5.1 Ad 1. Implementatieplan.....	30
4.5.2 Ad 2. Service Level Agreement	31
4.5.3 Ad 3. Functionaliteit	33
4.5.4 Ad 4. Duurzaamheid en Social Return on Investment (SROI).....	35
4.5.5 Beoordeling.....	36
4.6 Gunning van de overeenkomst.....	36
5 Bijlage 1 – Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT).....	37
6 Bijlage 2 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	38

7	Bijlage 3 – Inschrijfbiljet Burgerzaken, Gegevensdistributie, Gegevensmagazijn, Servicebus en Digikoppeling-adapter	39
8	Bijlage 4 – Handleiding ondernemers	40
9	Bijlage 5 – Concept overeenkomst	41

Niets van deze uitgave mag worden veeveelvoudigd en / of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van de samenstellers.

1 Aanbestedingskader

1.1 Inleiding

De gemeenten Aalburg, Werkendam en Woudrichem, hierna te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever, gaan op 1 januari 2019 herindelen en vormen dan de nieuwe gemeente Altena met ongeveer 55.000 inwoners. De gemeente Altena zal verder worden aangeduid als Altena. De aanbestedende dienst is voornemens de opdracht voor de levering van de oplossingen voor Burgerzaken, Gegevensdistributie/-magazijn, Servicebus en Digikoppeling-adapter, aan te besteden. De gemeente Werkendam is penvoerder voor deze aanbesteding. De dienstverlener wordt hierna aangeduid als inschrijver of opdrachtnemer.

De eisen die de aanbestedende dienst stelt aan de te leveren dienst, zijn omschreven in dit programma van eisen. Dit programma van eisen (verder genoemd PvE) is bedoeld om inschrijvers middels een Europese (openbare) aanbesteding de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht. De gunning geschiedt na volledige afweging en analyse door de aanbestedende dienst. De Opdrachtgever hanteert als gunningcriterium "beste prijs-kwaliteit verhouding".

De aanbestedende dienst wordt bij deze aanbesteding procedureel begeleid door de Stichting Inkoopbureau West-Brabant. De Stichting Inkoopbureau West-Brabant is werkzaam voor 25 organisaties in West-Brabant, Zeeland en Zuid-Holland. Technisch wordt de aanbestedende dienst begeleid door Telengy Management en Advies.

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Naam: de heer F. (Frank) Kropman
Email: frank.kropman@werkendam.nl

Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient uitsluitend plaats te vinden via bovengenoemde contactpersoon. Het benaderen van andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en kan tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden.

1.2 Doelstelling aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is de "aanschaf" van software voor Altena, waarin de componenten Burgerzaken, Gegevensdistributie/-magazijn, Servicebus en Digikoppeling-adapter zijn opgenomen. Aanschaf staat hier tussen aanhalingstekens, omdat software niet feitelijk aangeschaft wordt door Altena, maar zij verkrijgt een gebruiksrecht.

Randvoorwaarden aan deze software zijn:

- De opdrachtgever wenst geheel te ontzorgd te worden op het gebied van de techniek. Het technische platform zal dus ook geboden moeten worden door de opdrachtnemer en ook door de opdrachtnemer beheerd en onderhouden moeten worden.
- Het moet een moderne applicatie zijn die voldoet aan de eisen van deze tijd;
- De oplossing moet minimaal ondersteunen de processen en functies zoals beschreven in de GEMMA-referentiecomponenten Burgerzaken, Gegevensdistributie, Gegevensmagazijn en Servicebus;
- Het moet een gebruiksvriendelijk pakket zijn.

Met de opdrachtnemer wordt een overeenkomst aangegaan. In bijlage 5 bij dit PvE is een concept-overeenkomst opgenomen.

1.3 Planning

Het tijdsplan van de aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publicatie op Tenders en ter beschikking stellen van het PvE	28 februari 2018	
Sluitingstermijn voor stellen van vragen over het PvE en de aanbestedingsprocedure	21 maart 2018	11.00 uur
Beschikbaar stellen Nota van Inlichtingen behorende bij het PvE op Tenders	11 april 2018	Streefdatum
Aanbestedingsdatum (indiening inschrijving)	02 mei 2018	11.00 uur
Voorlopige gunning	30 mei 2018	Streefdatum
Bezwaartermijn		20 dagen
Definitieve gunning	20 juni 2018	Streefdatum
Ingangsdatum overeenkomst	01 januari 2019	

1.4 Voorwaarden aanbestedingsprocedure

De aanbestedingsprocedure vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- Aan het doen van een inschrijving zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden. Inschrijvers kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van inschrijvingskosten in welke vorm dan ook;
- Er kunnen aan deze aanbestedingsprocedure geen rechten worden ontleend;
- Deze aanbestedingsprocedure is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen;
- Het is een inschrijver niet toegestaan om in te schrijven op een onderdeel van de opdracht. Onvolledige inschrijvingen zullen ongeldig worden verklaard en zullen worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure;
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Ook in dit geval is de aanbestedende dienst derhalve niet gebonden tot het aangaan van een overeenkomst of tot het vergoeden van kosten van Inschrijvers van enigerlei aard.

2 Omschrijving van de opdracht

2.1 Huidige situatie

Op dit moment wordt er binnen deze drie (3) gemeenten gebruik gemaakt van verschillende applicaties voor het betreffende domein:

Applicatie	Aalburg	Werkendam	Woudrichem
Burgerzaken	CiPers	Key2Burgerzaken	CiPers
Frontoffice Burgerzaken	iBurgerzaken	-	iBurgerzaken
Gegevensdistributie/-magazijn	CiVision Makelaar	Key2Datadistributie	CiVision Makelaar
Digikoppeling Adapter	Diverse	Diverse	Diverse
Kassasoftware	geen	Key2Betalen	geen
Zaaksysteem	geen	InProces	geen
DMS	Corsa	InProces	Corsa
Website	SIM	GreenValley	SIM

De website voor de Altena zal eveneens aanbesteed worden in een afzonderlijke procedure. De genoemde applicatie voor kassa (Key2Betalen) zal ook door Altena gebruikt gaan worden. Voor zaaksysteem + DMS zal InProces van Brein gebruikt gaan worden door Altena.

2.2 Doel

Het doel van Altena is om:

- Een optimale ondersteuning te krijgen voor de Burgerzakenprocessen, niet alleen voor de medewerkers maar ook voor de inwoners;
- De basisgegevens en ook de mutaties die daarop plaatsvinden via Gegevensdistributie beschikbaar te stellen voor alle gekoppelde applicaties;
- Deze basisgegevens ook in een Gegevensmagazijn beschikbaar te stellen voor afnemende applicaties en direct gebruik;
- Alle berichten tussen applicaties onderling en met de buitenwereld op een foutloze en controleerbare manier uit te wisselen (behalve de berichten die met de zaak-documentservices werken);
- Daar waar berichtuitwisseling met de buitenwereld plaatsvindt, dit via een eenduidige Digikoppeling-adapter plaats te laten vinden.

Omdat het hier gaat om een herindeling is het van essentieel belang dat de implementatie van de genoemde onderdelen afgerond zal worden in de eerste week van 2019.

Het zaaksysteem zal in 2021 opnieuw worden aanbesteed. Koppelingen die nu gerealiseerd worden met In Proces van Brein dienen óók met een opvolgend zaaksysteem gelegd kunnen worden.

2.3 Ambitie

Voor Altena is een visie op dienstverlening ontwikkeld.

Altena stelt de inwoners centraal en stimuleert zelfredzaamheid, initiatief en verantwoordelijkheid. Inwoners moeten zelf hun zaken kunnen regelen met de gemeente: goed, snel en eenvoudig. De dienstverlening moet dat mogelijk maken. Voorop staat dat de kwaliteit hoog is, aansluit bij de behoeften van de inwoners en dat gebruik wordt gemaakt van de moderne technologische mogelijkheden. Hierbij bouwt Altena voort op wat in de huidige drie gemeenten al is opgebouwd.

In het dienstverleningsconcept gelden de volgende vier uitgangspunten:

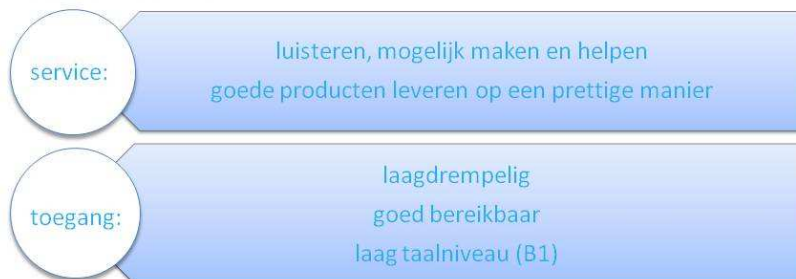
- *Onze dienstverlening is bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig*
- *Onze dienstverlening is zoveel mogelijk digitaal*
- *Onze dienstverlening is duidelijk en betrouwbaar*
- *Onze dienstverlening is veilig*

Dit vertaalt zich in dienstverlening die dichtbij de inwoner wordt aangeboden, hetzij digitaal, hetzij bij de inwoner thuis of in zijn directe omgeving indien de situatie hierom vraagt. Tevens wordt de dienstverlening aangeboden vanuit flexibele locaties wanneer dat kan. Laagfrequente contacten worden afgehandeld op één centrale locatie.

Dienstverleningsmodel



Optimale dienstverlening voor Altena excelleert op service en toegang.



Bij de selectie van nieuwe applicaties zal gekeken worden naar de mate waarin deze ambitie gerealiseerd kan worden. ICT en digitalisering dienen bij te dragen aan een ideale klantervaring qua toegang en service. Dit loopt als een rode draad door dit PvE.

Zie voor meer documenten www.altena2019.nl bij Overige informatie onder 'Documenten fusie'.

2.4 Uitgangspunten en kader

Door Altena zijn uitgangspunten opgesteld en vastgesteld welke richting geven aan de invulling van de informatievoorziening.

Hieronder staan de meest relevante uitgangspunten weergegeven.

- Alle applicaties gaan "buiten de deur" draaien. Altena beschikt niet over een eigen serverpark en wenst het technisch beheer van de applicaties niet zelf uit te voeren;
- Op dit moment heeft de gemeente Werkendam de ICT-infrastructuur uitbesteed. Het contract daarvoor zal ook door Altena toegepast worden vanaf 1 januari 2019 en dat loopt door tot 1 september 2019. Er loopt nu een Europese aanbesteding met als doel om per 1 september 2019 met een nieuwe situatie te starten waarbij wederom voor uitbesteding gekozen zal worden;
- Wanneer alle drie de gemeenten nu al met eenzelfde applicatie werken, dan zal Altena daar ook mee gaan werken. Wel wordt binnen afzienbare tijd (enkele jaren) een aanbesteding gestart om te voorzien in een nieuwe keuze;
- Daar waar voor een bepaald taakveld slechts één gemeente een applicatie gebruikt, zal deze ook door Altena gebruikt gaan worden;
- Als er sprake is van een mix dan moet een aanbesteding leiden tot een nieuwe keuze.

2.5 Scope van de aanbesteding

De aanbestedende dienst wil een oplossing aanschaffen om de bovenstaande ambities in te vullen, bestaande uit:

- Een Burgerzakensysteem;
- Een systeem voor Gegevensdistributie en -magazijn;
- Een Servicebus (inclusief Digikoppeling-adapter).

Voor de servicebus geldt dat deze géén berichten t.b.v. zaak-document-services hoeft te ondersteunen. Wél gegevensberichten en andersoortige berichten.

Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 gaat het niet alleen om het ter beschikking stellen van software maar horen bij de aanbesteding ook diverse aanverwante diensten.

2.6 Algemene eisen en wensen

2.6.1 Voorwaarden

Bij alle wensen (open vragen en aangeduid met een 'O') wordt er een beschrijving gevraagd. Deze beschrijving dient te worden opgenomen in aan aparte bijlage "Functionaliteit" zoals beschreven in paragraaf 4.4.1 "Stap 1: toetsing compleetheit van de inschrijvingen" van dit PvE.

Nr.	Omschrijving
E1	De oplossing omvat een systeem voor het bijhouden van de Basisregistratie Personen (BRP) en bevat de functionaliteiten zodat voldaan kan worden aan het meest recente logisch ontwerp (LO) GBA (momenteel versie 3.10). Bedoeld wordt de GEMMA-referentiecomponent Burgerzaken. Hieronder heet dat het basissysteem burgerzaken. Tevens bevat de oplossing een digitaal loket burgerzaken waarmee burgers zelf belangrijke mutaties door kunnen geven. Ook de uitwisseling van gegevensberichten met het gegevensdistributiesysteem maakt deel uit van de oplossing.
E2	De oplossing omvat een systeem voor het opslaan, distribueren, beheren en ontsluiten van (basis- en kern)gegevens. Bedoeld worden de referentiecomponenten Gegevensdistributie en Gegevensmagazijn zoals opgenomen in de GEMMA Softwarecatalogus.
E3	De oplossing geeft invulling aan de Enterprise Service Bus die zorgt voor het routeren, transformeren en eventueel orchestreren van berichten tussen applicaties. Bedoeld wordt de referentiecomponent Servicebus zoals opgenomen in de GEMMA Softwarecatalogus. De Servicebus dient tevens voorzien te zijn van functionaliteit om berichten met externe

	applicaties en landelijke voorzieningen uit te wisselen middels een Digikoppeling adapter. Berichten die betrekking hebben op zaken en documenten hoeven echter <u>niet</u> via deze servicebus te lopen.
E4	De verschillende gevraagde componenten werken als een volledig met elkaar geïntegreerde oplossing die als één geheel kan worden beheerd en voorziet in een uniforme userinterface en één gemeenschappelijk datamodel.
O1	Beschrijf hoe uw oplossingen Altena de mogelijkheden bieden om invulling te geven aan de verschillende ambities op het terrein van dienstverlening, zoals beschreven in de situatieschets.

2.6.2 Standaarden

Nr.	Omschrijving
E5	De oplossing voldoet aan belangrijke standaarden zoals beschreven in GEMMA Online voor de betreffende componenten onder Eindproduct standaarden en Halffabrikaat standaarden. Voor Burgerzaken denken wij minimaal aan het LO GBA. Voor Gegevensdistributie/magazijn denken wij minimaal aan het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) voor de gegevensopslag en voor de uitwisseling van basisgegevens aan StUF-BG en Prefill eFormulieren. Voor de Servicebus denken wij minimaal aan MijnOverheid Berichtenbox koppelvlak, MijnOverheid Lopende zaken koppelvlak, Digikoppeling adapter intern, GBA, prefill services, Stuf EF, Stuf HR en Stuf LVO.
E6	Als tussen de oplossing en andere systemen (gemeentelijke) basisgegevens resp. zaakgegevens worden uitgewisseld, gebeurt dit conform de sectormodellen StUF-BG resp. StUF-ZKN.
E7	De opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden oplossing de laatste en de op één na laatste hoofdversie ('neerwaartse compatibiliteit') op de landelijke standaarden, zoals die voor de oplossing van toepassing zijn, ondersteunt. Ook toekomstige versies zullen ondersteund worden. Een bijzondere eis is dat er tussen de proefconversie en de definitieve conversie voor burgerzaken géén aanpassing in het datamodel doorgevoerd mag worden. Dit om te voorkomen dat een tweede proefconversie noodzakelijk is.
E8	Uw oplossing dient minimaal het gebruik van diakritische tekens te ondersteunen zoals wettelijk voorgeschreven.
O2	Geef voor Gegevensdistributie/-magazijn aan welke soorten van basis- en kerngegevens door uw oplossing opgeslagen, gedistribueerd en ontsloten kunnen worden, welke standaarden daarbij toegepast worden en welke berichtsoorten ondersteund worden.
O3	Geef voor de Servicebus aan welke berichtstandaarden door uw oplossing ondersteund worden.

2.7 Functionaliteiten

2.7.1 Basissysteem burgerzaken

Nr.	Omschrijving
E9	Op de website GEMMA online zijn eisen gespecificeerd voor de te leveren modules. Deze zijn te vinden op http://www.gemmaonline.nl/index.php/Procesbeschrijvingen_BZM_specificaties De oplossing voldoet aan de eisen van de generieke module en de modules 1 t/m 11. Let op: de eis geldt voor versie 5.0.0 die op 5 februari 2018 gepubliceerd is.
E10	Op de website GEMMA Online zijn use cases beschreven die de oplossing moet kunnen ondersteunen. Zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/Keten_use_cases_BZM_specificaties De oplossing is in staat om de use cases die overeenkomen met de modules 1 t/m 11 te ondersteunen. Ook hier geldt dat de wijzigingen t/m versie 5.0.0 van toepassing zijn op deze eis.

Nr.	Omschrijving
O4	Het is tevens gewenst om te beschikken over functionaliteiten voor Verkiezingen. Die betreft module 13 van GEMMA online zoals bij E9 aangegeven. Beschrijf welke mogelijkheden uw oplossing hiervoor specifiek biedt.
O5	De oplossing kan kwaliteitscontroles uitvoeren. De gebruiker kan eenvoudig een foutcontrole uitvoeren op persoonslijsten. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing biedt.
O6	<p>Altena heeft behoefte aan een oplossing die werk uit handen neemt. Hierbij gaat het om de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geef aan hoe het aantal handmatige stappen binnen een proces/procedure wordt gereduceerd door het voorinvullen (prefill) van velden en het automatisch genereren van berichten. Ga tevens in op de mate waarin: wijzigingen automatisch worden doorgevoerd, functionaliteit wordt hergebruikt en deelprocessen en vervolprocessen gestart kunnen worden vanuit een proces. Laat dit zien aan de hand van het proces adres onderzoek. • Hoe uw oplossing een integrale afwikkeling van een aanvraag ondersteunt (van aanvraag tot en met levering). • Geef aan in welke mate uw oplossing signaleringen aan (eind)gebruikers, zoals waarschuwingen aan managers en werknemers voor het opstarten van processen, waarschuwingen aan burgers (verlopen reisdocument, etc.) geeft. • Geef aan in welke mate uw oplossing fouten automatisch signaleert en oplossingen aandraagt. <p>Voor het antwoord op deze specifieke vraag kunt u maximaal 4 pagina's A4 gebruiken (exclusief afbeeldingen en schermafdrucken).</p>
O7	<p>Geef een beschrijving van de toekomstige ontwikkelingen in uw oplossing die u binnen een periode van één jaar na de implementatie realiseert en implementeert in de oplossing van Altena. Deze toekomstige ontwikkelingen maken onderdeel uit van uw aanbieding.</p> <p>Motiveer waarom deze ontwikkelingen onderscheidend zijn en hoe dit bijdraagt aan de klanttevredenheid en de efficiency van de dienstverlening.</p>

2.7.2 Digitaal loket burgerzaken

Nr.	Omschrijving
E11	<p>Altena wil de burgers optimaal digitaal bedienen. Daarom is het een eis dat u een digitaal loket aanbiedt als uitbreiding op het basissysteem. Wij denken daarbij aan een portaal op internet dat de inwoner de gelegenheid biedt om mutaties door te geven en bepaalde diensten aan te vragen op het gebied van burgerzaken.</p> <p>Dit portaal moet op productniveau benaderbaar zijn vanuit de website van Altena.</p>
O8	<p>Geef een beschrijving van de wijze waarop uw oplossing voorziet in een digitaal loket voor de burger. Ga in uw beschrijving in op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke processen u door middel van een digitaal loket ondersteunt. • Geef een roadmap van uw digitaal loket. Geef aan per proces wanneer deze gegarandeerd geleverd kan worden aan de aanbestedende dienst. • Geef aan hoe uw oplossing bijdraagt aan de klanttevredenheid en de efficiency van de dienstverlening van de aanbestedende dienst. Motiveer waarom uw aanpak succesvol is. • Motiveer de meerwaarde van afhandeling hiervan in het digitaal loket boven verwerking in een zaakstelsel en/of landelijke voorzieningen. <p>Voor het antwoord op deze specifieke vraag kunt u maximaal 4 pagina's A4 gebruiken (exclusief afbeeldingen en schermafdrucken).</p>
O9	<p>Het is gewenst dat dit portaal naadloos aansluit op het basissysteem zodat er geen handelingen meer nodig zijn om de aanvragen te registreren.</p> <p>Geef aan hoe in uw oplossing deze koppeling gerealiseerd wordt in technische en functionele zin.</p>
O10	<p>Het is gewenst dat de aanvraagprocessen in uw digitaal loket aansluiten bij het algemene digitale loket qua kleur, stijl, vormgeving en interactie. Geef aan wat de mogelijkheden daarvoor zijn.</p>

O11	Het is gewenst dat reeds bekende gegevens vooringevuld worden in de verschillende aanvraagprocessen (prefill). Geef aan wat de mogelijkheden daarvoor zijn en hoe de koppeling met het gegevensmagazijn gerealiseerd wordt in technische en functionele zin.
O12	Alle moderne authenticatiemogelijkheden zijn gewenst. Denk hierbij uiteraard aan DigiD maar ook andere oplossingen. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing hiervoor biedt.
O13	Alle moderne betaalmogelijkheden zijn gewenst. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing hiervoor biedt.

2.7.3 Gegevensdistributie

Nr.	Omschrijving
E12	De oplossing zorgt voor de distributie van kennisgevingsberichten voor de entiteitstypen uit het sectormodel StUF-BG 0310.
E13	De oplossing legt per gegevenselement vast welke applicatie de opdrachtnemer is van dit gegevenselement en welke applicaties afnemer zijn.
E14	De oplossing biedt de mogelijkheid om per applicatie aan te geven of deze alleen gegevens afneemt of ook gegevens kan leveren aan het gegevensmagazijn.
E15	De oplossing moet in staat zijn om distributieregels in te stellen waardoor het mogelijk wordt hiërarchie en richting te bepalen bij de distributie van gegevens.
E16	De oplossing biedt de mogelijkheid om per applicatie, per entiteit en per gegevenselement aan te geven welke gegevens worden afgenomen.
E17	Per entiteit is vastgelegd welke applicaties geabonneerd zijn op de gegevens van de entiteit.
E18	Per entiteit is te zien waar de gegevens vandaan komen en wanneer deze voor het laatst zijn gewijzigd.
E19	Per entiteit is te zien welke applicaties geabonneerd zijn en voor welke kenmerken van de entiteit.
E20	Wanneer er gegevens van een entiteit wijzigen, worden alle afnemers door middel van kennisgevingsberichten hierover geïnformeerd mits zij een abonnement hebben op de entiteit én geautoriseerd zijn voor het gewijzigde gegeven.
E21	Het is voor een aangesloten applicatie mogelijk om, via de oplossing voor gegevensdistributie, een integrale zoekvraag te stellen aan de Landelijke Voorziening GBA-V en ook aan de Landelijke Voorziening HR.
E22	Onderdeel van het beantwoorden van een integrale zoekvraag is dat de geleverde persoon of niet-natuurlijke persoon wordt toegevoegd aan de database en dat een afnemerindicatie voor de vragende applicatie wordt geplaatst, zonder extra handelingen vanuit de vragende applicatie of de oplossing.
E23	Het is mogelijk om voor buitengemeentelijke personen VOA-indicaties te plaatsen en te verwijderen.
E24	Het is mogelijk om VOA-berichten automatisch te verwerken in de gegevens van de buitengemeentelijke personen waarop deze berichten betrekking hebben. Dit leidt vervolgens tot mutatieberichten aan de aangesloten afnemers.
E25	Bevragen van GBA-V dient op basis van het autorisatiebesluit te gebeuren. Bevragsingsprofielen worden standaard meegeleverd bij de oplossing.
E26	De Burgerzaken-oplossing die eveneens in deze aanbesteding gevraagd wordt, is een belangrijke bron voor de BRP-gegevens. De oplossing voor Gegevensdistributie sluit hier naadloos op aan.
O14	Op dit moment worden BRK-mutaties op meerdere plaatsen verwerkt. Wenselijk is om deze mutatiestroom te verwerken in de Gegevensdistributie en het Gegevensmagazijn zodat ook de BRK als basisregistratie beschikbaar is voor afnemende applicaties, zoals het vergunningensysteem. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing daarvoor biedt.
O15	De mogelijkheid bestaat dat Altena in de toekomst ook werkzaamheden voor andere gemeenten uit gaat voeren. Deze oplossing voor Gegevensdistributie en Gegevensmagazijn zou dan ook ingezet kunnen worden voor die andere gemeenten. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing daarvoor biedt.
O16	Altena vindt het belangrijk om applicaties op maat te voorzien van gegevens. Dit voorziet in de privacyregels en vraagt een flexibele en beheersbare inrichting van zogenaamde distributieregels. Tegelijkertijd is het belangrijk om zoveel mogelijk met authentieke gegevens te werken. Het moet daarom per applicatie duidelijk inzichtelijk zijn welke

Nr.	Omschrijving
	gegevens geleverd zijn en welke gegevens afgenomen zijn. <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf hoe in de geboden oplossing per applicatie ingesteld kan worden welke gegevens afgenomen of geleverd kunnen worden. Beschrijf welke standaard autorisatieprofielen worden uitgeleverd die gebruikt kunnen worden als basis voor het inrichten van gegevensprofielen per applicatie.
O17	Doelbinding voor persoonsgegevens is zeer belangrijk. VOA mag alleen toegepast worden zolang er doelbinding is. Tegelijk is het een wettelijke plicht dat ook voor buitengemeentelijke personen met authentieke gegevens wordt gewerkt. <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf hoe (automatisch) VOA indicaties geplaatst kunnen worden, hoe het proces van plaatsen en verwijderen bewaakt kan worden en hoe de gegevensbeheerder er zorg voor kan dragen dat VOA-indicaties worden verwijderd, in relatie tot het gebruik van de persoon in afnemende applicatie of bij overlijden. Beschrijf hoe selecties gemaakt kunnen worden van personen waar een VOA indicatie is geplaatst in samenhang met afnemende applicaties.
O18	Het gebruik van het Handelsregister (HR) als basisregistratie zal toenemen naarmate de kwaliteit van de daarin opgeslagen gegevens toeneemt. Altena wil daar integraal gebruik van kunnen maken. <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf de mogelijkheden voor aangesloten applicaties om gebruik te kunnen maken van de online zoekmogelijkheden in het HR <u>via de aangeboden oplossing</u>. Beschrijf hoe de gegevens van de gevonden entiteit overgenomen worden in uw oplossing. Beschrijf hoe (automatisch) een abonnement genomen kan worden op update- en signaalberichten over deze entiteit en hoe de gegevensbeheerder er zorg voor kan dragen dat het abonnement weer verwijderd kan worden. Beschrijf hoe de berichten leiden tot mutatieberichten naar de afnemende applicaties.
O19	Bepaalde categorieën van niet-authentieke gegevens die toch op meer plekken worden gebruikt, wenst Altena actief te kunnen distribueren. Als voorbeeld: religieuze instellingen die niet in het Handelsregister zijn opgenomen. Beschrijf de mogelijkheden in de oplossing om niet-authentieke gegevens vast te leggen en te distribueren naar vrij te bepalen afnemende applicaties.
O20	Geef een beschrijving van de toekomstige ontwikkelingen in uw oplossing die u binnen een periode van één jaar na de implementatie realiseert en implementeert in de oplossing van Altena. Deze toekomstige ontwikkelingen maken onderdeel uit van uw aanbieding (ook qua kosten). Motiveer waarom deze ontwikkelingen onderscheidend zijn en hoe dit bijdraagt aan de klanttevredenheid en de efficiency van de dienstverlening.

2.7.4 Gegevensmagazijn

Nr.	Omschrijving
E27	Het datamodel van het gegevensmagazijn van de oplossing is opgezet conform het RSGB.
E28	Het gegevensmagazijn is via webservices of soortgelijke koppelingen beschikbaar voor lees- en schrijftoegang voor andere applicaties.
E29	Vanuit het gegevensmagazijn is het mogelijk om afnemende applicaties initieel te vullen op basis van een set identificerende gegevens. Vulling is in ieder geval mogelijk voor natuurlijke personen, niet-natuurlijke personen en adressen.
E30	Vulling en synchronisatie van het gegevensmagazijn kan zowel batchgewijs als door middel van services op basis van de geldende StUF-BG versie 3.10 plaatsvinden (via kennisgevingen).
E31	Er zijn kwaliteitscontroles beschikbaar om een overzicht van de kwaliteit van de gegevens te verkrijgen.
E32	De oplossing biedt mogelijkheden om, naar aanleiding van bijv. kwaliteitscontroles, gegevens in het gegevensmagazijn op te schonen.
E33	Het gegevensmagazijn en de rest van de oplossing kan probleemloos met diakrieten omgaan.
E34	Vullen en bijwerken van het gegevensmagazijn moet mogelijk zijn met query's en jobs (ETL).
E35	Het gehele gegevensmagazijn is doorzoekbaar door middel van query's.

Nr.	Omschrijving
O21	Altena wenst dat het gegevensmagazijn door middel van een gebruikersinterface beschikbaar is voor raadplegen. Zowel voor beheerders maar ook via een gebruiksvriendelijke interface voor gebruikers. Geef aan welke mogelijkheden er zijn.
E36	In de gebruikersinterface is het mogelijk om 'door te klikken' op gerelateerde gegevens (zoals partner, adres, medebewoners, verblijfsobject of onderneming).
E37	De gebruikersinterface kent meerdere zoekingen. Per entiteit zijn dit tenminste de unieke identificerende elementen (zoals A-nr, BSN, KVK- en vestigingsnummer).
O22	De gevraagde informatie is via een kaartinterface beschikbaar waarop gegevens locatiegebonden en administratieve gegevens integraal getoond worden. Beschrijf welke mogelijkheden er zijn.
E38	Het is mogelijk voor beheerders en gebruikers om query's te maken, op te slaan en om de resultaten te exporteren naar Excel of in .csv-formaat.
E39	Het is mogelijk om in de gebruikersinterface op een zoekwoord, of een combinatie van zoekwoorden, te zoeken. Bijvoorbeeld: als er gezocht wordt naar een bedrijf met de naam 'Witgoedhandel de Vries' gevestigd in Almere. Dan kan dit bedrijf onder andere gevonden worden door middel van de combinatie 'Vries' en 'Almere' (in willekeurige volgorde).
O23	Datakwaliteit is erg belangrijk voor Altena (in afnemende applicaties). <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf welke middelen een gegevensbeheerder heeft om de kwaliteit/consistentie van de gegevens in afnemende applicaties te controleren en waar nodig te herstellen; Beschrijf hoe consistentiecontroles worden uitgevoerd met de leverende basisregistraties waar Altena bronhouder van is (BAG en BRP).
O24	Het centrale gegevensmagazijn kan mogelijkheden bieden om zinvolle informatie te genereren. Om tot bruikbare inzichten te komen moeten de gegevens door middel van query's gecombineerd, gefilterd en geanalyseerd kunnen worden. <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf welke query's standaard uitgeleverd worden (voorbeelden, ook van eenvoudige standaardquery's en selecties); Beschrijf hoe een gebruiker zelf een query kan maken; Beschrijf hoe een beheerder selecties kan maken op basis van afnemers en/of opdrachtnemers.
O25	Naast dit gegevensmagazijn voor de gemeentelijke basisgegevens zal het gegevensmagazijn mogelijk ook gegevens uit andere registraties van Altena gaan bevatten. <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf hoe de geboden oplossing deze data kan integreren (bijvoorbeeld op basis van locatie) en wat de visie van de opdrachtnemer is op het combineren van RSGB gegevens met andere gegevens; Beschrijf hoe gegevens automatisch actueel gehouden kunnen worden; Beschrijf of er extra software nodig is om gegevens uit andere bronnen te extraheren en te transformeren en met welke software een goede integratie gerealiseerd kan worden.
O26	Beschrijf de mogelijkheden om WMS, WFS en dergelijke te genereren vanuit het gegevensmagazijn voor bijvoorbeeld gebruik op de website of een intranet (interactieve kaarten).
O27	Altena streeft maximaal gebruik van gegevens na voor het verbeteren van de dienstverlening en beleidsvorming. De beschikbare gegevens mogen echter niet leiden tot een inbreuk van de privacy van haar inwoners. Gegevens dienen daarom zodanig afgeschermd of geanonimiseerd te zijn dat gebruikers enkel gegevens zien die zij nodig hebben (need to know). Beschrijf welke mogelijkheden er binnen het gegevensmagazijn zijn om dit streven van Altena te ondersteunen.
O28	Altena vindt transparantie en het beschikbaar stellen van (Open) data aan inwoners en bedrijven in de toekomst mogelijk van belang. Beschrijf op welke manier de oplossing een bijdrage kan leveren aan het behalen van deze doelstelling.
O29	Het gegevensmagazijn biedt de mogelijkheid om zelfstandig uitgebreid en beheerd te worden met additionele gegevens zoals overige basisregistraties, maar ook kern- en specifieke registraties.

2.7.5 Enterprise servicebus

Nr.	Omschrijving
E40	De servicebus biedt functionaliteit voor zowel synchrone als asynchrone (technische) communicatie tussen applicaties door middel van elektronisch berichtenverkeer.
E41	De oplossing biedt functionaliteit voor monitoring (logging, foutregistratie, signalering en dergelijke) van deze communicatie, alsmede voor het afvangen en behandelen van storingen.
E42	Er kan gezocht worden naar berichten op basis van onderstaande filters: <ul style="list-style-type: none"> • Sleutel; • Ontvangende applicatie; • Zendende applicatie; • Verwerkingsstatus; • Datum verzenden.
E43	Er is een algemeen dashboard beschikbaar waarop alle verzendprocessen en loggingmeldingen getoond worden zodat een beheerder in één oogopslag ziet waar iets misgaat.
E44	De servicebus verifieert of berichten daadwerkelijk ontvangen zijn door de ontvangende applicatie.
E45	Er is per koppeling detectie van uitval geregeld.
E46	Er is een e-mailnotificatie in te stellen voor wanneer er een verzendproces is gestopt.
E47	Als een afnemende applicatie niet beschikbaar is, dan is er een wachtfunctionaliteit om berichten af te leveren als de afnemende applicatie wel weer beschikbaar is.
E48	De oplossing draagt zorg voor translatie, transformatie, distributie en synchronisatie van het berichtenverkeer en de uitwisseling tussen applicaties, gegevensmagazijn en landelijke voorzieningen.
O30	De mogelijkheid bestaat dat Altena in de toekomst ook werkzaamheden voor andere gemeenten uit gaat voeren. Deze oplossing voor Servicebus zou dan ook ingezet kunnen worden voor die andere gemeenten. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing daarvoor biedt.
O31	Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing biedt op het gebied van Digimelding en Digilevering.

2.7.6 Managementrapportage

Nr.	Omschrijving
E49	De oplossing biedt voor alle componenten mogelijkheden om direct bruikbare, basale managementrapportages te genereren.
O1	De managementrapportages zijn te exporteren naar o.a. Excel.

2.8 Gebruiksvriendelijkheid

2.8.1 Gebruiksvriendelijkheid basissysteem burgerzaken

Nr.	Omschrijving
O32	Altena hecht veel waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Denk hierbij aan aspecten zoals: overzichtelijke en rustige schermen, weinig klikken, handelingen automatiseren, simpele en overzichtelijke bediening en zelf aan te passen schermen. <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijf uw visie op gebruiksvriendelijkheid en tot welke concrete invulling dat geleid heeft; • Geef aan welke aspecten van de oplossing u ziet die een grote bijdrage leveren aan de usability. Geef hier concrete voorbeelden van; • Beschrijf de mogelijkheid om als beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat te maken; • Beschrijf de mogelijkheid om als individuele gebruiker de interface aan te passen en op te slaan.
O33	Wenselijk is dat de schermen zodanig zijn opgebouwd dat medewerkers niet hoeven te "scrollen" (horizontaal en verticaal), óók wanneer ze van huis uit inloggen, zonder in te

	leveren op leesbaarheid van tekst. Geef aan welke mogelijkheden of beperkingen hiervoor gelden.
E50	De gebruiker wordt gewezen op welke verplichte velden niet ingevuld zijn.
O34	De documenten die worden gegenereerd moeten in ieder geval door opdrachtnemer en bij voorkeur ook door opdrachtgever zelf aangepast kunnen worden aan de huisstijl van opdrachtgever. Geef aan welke mogelijkheden u biedt.
E51	Uw oplossing bevat begrijpelijk leesbare velden en wordt gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
O35	Uw oplossing beschikt over een helpfunctie inclusief indexering en zoekmechanisme op trefwoorden. De online helpfunctie omvat in ieder geval informatie over afkortingen. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing biedt.
O36	De online helpfunctionaliteit is contextgevoelig. De gebruiker krijgt direct het help onderdeel te zien van het onderwerp waar hij op dat moment (in het scherm) mee bezig is. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing biedt.
O37	Invulvelden kunnen worden ondersteund door tabelwaarden/dropdown boxen.
O38	Gewenst is dat op de selectieschermen een zoekfunctie mogelijk is om de juiste perso(o)n(en) te selecteren. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing hiervoor biedt, ook voor de combinatie van zoekvelden.
O39	De oplossing werkt volledig kanaalafhankelijk. Dat wil zeggen: aanvragen zijn via meerdere kanalen af te wikkelen waarbij de werkwijze per kanaal aangepast kan worden. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing hiervoor biedt.
O40	Geef aan de hand van schermprints inzicht in de wijze waarop de door u aangeboden oplossing bijdraagt aan de dienstverleningsdoelstellingen. Deze schermprints worden beoordeeld op de mate van gebruiksgemak, inzichtelijkheid, instelbaarheid door gebruikers en beheerders en efficiency. In de schermprints maakt u inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> • Hoe een hoeveelheid van informatie overzichtelijk wordt gepresenteerd op één scherm; • Dat informatie per doelgroep is aan te passen; • Hoe vaak moet worden doorgedrukt om bij voor de doelgroep relevante informatie te komen; • Dat handmatige invoeringen per proces zo minimaal mogelijk zijn; • Welke mogelijkheden uw oplossing biedt inzake workflows; <p>Laat dit zien aan de hand van de volgende twee processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melding voorgenomen huwelijk; • Eerste vestiging/aanleggen PL. <p>Voor het antwoord op deze specifieke vraag kunt u maximaal 4 pagina's A4 gebruiken (exclusief afbeeldingen en schermafdrucken).</p>

2.8.2 Gebruiksvriendelijkheid digitaal loket burgerzaken

Nr.	Omschrijving
O41	Altena hecht veel waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Denk hierbij aan aspecten zoals: overzichtelijke en rustige schermen, weinig klikken, handelingen automatiseren, simpele en overzichtelijke bediening en zelf aan te passen schermen. <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijf uw visie op gebruiksvriendelijkheid en tot welke concrete invulling dat geleid heeft; • Geef aan welke aspecten van de oplossing u ziet die een grote bijdrage leveren aan de usability. Geef hier concrete voorbeelden van; • Beschrijf de mogelijkheid om als beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat te maken; • Beschrijf de mogelijkheid om als individuele gebruiker de interface aan te passen en op te slaan.
O42	De oplossing schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
O43	De oplossing kan zoveel mogelijk worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat deze aansluit op de website van Altena.

E52	De gebruiker wordt gewezen op welke verplichte velden niet ingevuld zijn.
O44	De schermen van uw oplossing en ook de documenten die worden gegenereerd moeten in ieder geval door opdrachtnemer en bij voorkeur ook door opdrachtgever zelf aangepast kunnen worden aan de huisstijl van opdrachtgever zoals deze op de website van opdrachtgever wordt toegepast (lay-out, kleur, lettertype, interliniëren) en volgens huisstijl op papier. Geef aan welke mogelijkheden u biedt.
E53	De teksten in uw oplossing zijn makkelijk te begrijpen (taalniveau B1) en uw oplossing wordt gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
O45	Uw oplossing beschikt over een helpfunctie. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing biedt.
O46	De online helpfunctionaliteit is contextgevoelig. De gebruiker krijgt direct het help onderdeel te zien van het onderwerp waar hij op dat moment (in het scherm) mee bezig is. Geef aan welke mogelijkheden u biedt.
O47	Invulvelden kunnen worden ondersteund door tabelwaarden/dropdown boxen. Geef aan welke mogelijkheden u biedt.
O48	<p>Geef aan de hand van schermprints inzicht in de wijze waarop de door u aangeboden oplossing bijdraagt aan de dienstverleningsdoelstellingen. Deze schermprints worden beoordeeld op de mate van gebruiksgemak, inzichtelijkheid en efficiency. In de schermprints maakt u inzichtelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe een hoeveelheid van informatie overzichtelijk wordt gepresenteerd op één scherm; • Dat informatie per doelgroep is aan te passen; • Hoe vaak moet worden doorgeklikt om bij voor de doelgroep relevante informatie te komen; • Dat handmatige invoeringen per proces zo minimaal mogelijk zijn; • Welke mogelijkheden uw oplossing biedt inzake workflows. <p>Geef inzicht in het gebruiksgemak van de door u aangeboden oplossing. Laat dit zien aan de hand van de volgende twee processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melding voorgenomen huwelijk; • Verhuizing samengesteld gezin (vader en moeder met kinderen uit vorige huwelijken). <p>Voor het antwoord op deze specifieke vraag kunt u maximaal 4 pagina's A4 gebruiken (exclusief afbeeldingen en schermafdrucken).</p>
O49	Geef aan welke mogelijkheden er zijn voor bezoekers om afspraken te maken met medewerkers burgerzaken.

2.8.3 Gebruiksvriendelijkheid gegevensdistributie/-magazijn

Nr.	Omschrijving
O50	<p>Altena hecht veel waarde aan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Denk hierbij aan aspecten zoals: overzichtelijke en rustige schermen, weinig klikken, handelingen automatiseren, simpele en overzichtelijke bediening en zelf aan te passen schermen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijf uw visie op gebruiksvriendelijkheid en tot welke concrete invulling dat geleid heeft; • Geef aan welke aspecten van de oplossing u ziet die een grote bijdrage leveren aan de usability. Geef hier concrete voorbeelden van; • Beschrijf de mogelijkheid om als beheerder per gebruikersprofiel een interface op maat te maken; • Beschrijf de mogelijkheid om als individuele gebruiker de interface aan te passen en op te slaan.
E54	De gebruiker wordt gewezen op welke verplichte velden niet ingevuld zijn.
E55	Uw oplossing bevat begrijpelijk leesbare velden en wordt gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
O51	Uw oplossing beschikt over een helpfunctie inclusief indexering en zoekmechanisme op trefwoorden. De online helpfunctie omvat in ieder geval informatie over afkortingen. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing biedt.
O52	De online helpfunctionaliteit is contextgevoelig. De gebruiker krijgt direct het help onderdeel te zien van het onderwerp waar hij op dat moment (in het scherm) mee bezig

	is. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing biedt.
O53	Involvelden kunnen worden ondersteund door tabelwaarden/dropdown boxen.
O54	Gebruikers moeten zelfstandig informatie kunnen opzoeken, sorteren, filteren en exporteren. Dit betekent dat de oplossing intuïtief en gebruiksvriendelijk moet zijn. <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijf wat de geboden oplossing gebruiksvriendelijk maakt; • Beschrijf wat er momenteel ondernemen wordt om de gebruiksvriendelijkheid van de geboden oplossing (verder) te verhogen.

2.9 Techniek

2.9.1 Technische architectuur

Nr.	Omschrijving
E56	De opdrachtnemer wordt volledig ontzorgd op technisch gebied doordat de oplossing "buiten de deur" draait en minimaal zijn een test- en productieomgeving permanent beschikbaar.
O55	Geef aan of ook een afzonderlijke acceptatie-omgeving tot de mogelijkheden behoort en wat de consequenties daarvan zijn voor o.a. de kosten.
E57	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten (i.v.m. de USA Freedom Act).
E58	De Opdrachtnemer werkt volgens de normen die zijn gesteld in ISO 20000 t.b.v. service management en ISO 27001 t.b.v. informatiebeveiliging. Sterk vergelijkbare normen zijn ook toegestaan. Geef in dat geval aan welke normen het betreft en over welke certificeringen u beschikt. In verband met de DigiD-audit is het jaarlijks aanleveren van een TPM vereist.
E59	De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is met Internet Explorer, minimaal versie 11.
E60	Printen vanuit de oplossing op lokale printers moet zonder problemen mogelijk zijn.
E61	Altena staat geen directe koppelingen tussen WAN en LAN toe, maar gebruikt een DMZ. <ul style="list-style-type: none"> • In de DMZ wordt gebruik gemaakt van zonering en poortfiltering; • Firewalls maken onderdeel uit van de realisatie van de DMZ; • Koppelingen en web-applicaties worden veilig aangeboden door middel van een reverse proxy / Web Application Firewall. Webpublicatie server en/ of services dienen in de DMZ te worden geplaatst. • Er wordt gewerkt met certificaten. Uw oplossing dient te kunnen werken met deze voorwaarden.
O56	Wenselijk is dat gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) toegang krijgen tot alle onderdelen van de aangeboden oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. SSO wil zeggen dat de gebruiker niet apart hoeft in te loggen in de oplossing nadat de gebruiker al is aangemeld op het netwerk. Authenticatie op het netwerk gebeurt via de Active Directory van de opdrachtgever waarbij LDAP toegepast wordt. Geef aan wat de mogelijkheden hiervoor zijn. Overigens is ons bekend dat dat op dit moment niet toegestaan is voor Burgerzaken. Mogelijk dat dit in de toekomst gaat veranderen, daarom nemen wij deze wens toch op.
O57	Het is van groot belang dat de oplossing maximaal beschikbaar is voor de medewerkers van Altena. <ol style="list-style-type: none"> Geef aan welke beschikbaarheid u kunt garanderen en onderbouw deze cijfers Geef aan op welke wijze en met welke frequentie u rapporteert over de gerealiseerde beschikbaarheid Geef aan welke voorwaarden opdrachtgever in moet vullen om daaraan te kunnen voldoen.
O58	Ook is de performance van groot belang. Er gaan naar schatting 25 gebruikers met de oplossing werken. <ol style="list-style-type: none"> Geef aan welke maatregelen u uitvoert om een performance te garanderen die door de gebruikers als ruim voldoende beoordeeld zal worden. Geef aan welke voorwaarden opdrachtgever in moet vullen om deze ruim voldoende performance te kunnen behalen.

O59	Er zullen koppelingen gelegd worden met diverse front- en backoffice applicaties, die eveneens "buiten de deur" draaien. Geef aan hoe deze koppelingen technisch gezien tot stand komen en welke voorwaarden opdrachtgever in moet vullen.
-----	--

2.9.2 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E62	De oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail om te registreren door wie de handeling op welk moment werd uitgevoerd.
E63	De oplossing dient minimaal over de beveiligings- en autorisatiemogelijkheden te beschikken zoals gesteld in de landelijke wet- en regelgeving voor gegevensbeveiliging en privacy.
E64	Conform de eisen van de wet BRP en AVG is er een logging die bijhoudt welke persoonsgegevens zijn geraadpleegd door welke gebruiker en wanneer dit is gebeurd.

2.9.3 Integratie

Nr.	Omschrijving
E65	Uw oplossing voor burgerzaken is gekoppeld met alle voor Burgerzaken noodzakelijke netwerken, zoals het GBA-netwerk en COVOG.
E66	De volgende applicaties dienen als bron van basisgegevens voor gegevensdistributie/-magazijn gekoppeld te kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> • BRP: de door u te leveren oplossing voor burgerzaken, die volgt uit deze aanbesteding; • Ook GBA-V voor raadgevingen en VOA via het GBA-netwerk; • BAG: BAG-applicatie van SVHW volgens StUF-BG 3.10; • HR: LV HR via HR Dataservices; • WOZ: LV WOZ.
E67	De oplossing voor burgerzaken dient volgens StUF-BG 3.10 naadloos gekoppeld te worden aan de oplossing voor gegevensdistributie zodat BRP-gegevens vanuit burgerzaken beschikbaar zijn voor gegevensdistributie en BAG-gegevens vanuit gegevensdistributie beschikbaar zijn voor burgerzaken.
E68	De volgende externe applicaties dienen gekoppeld te kunnen worden via de Digikoppeling adapter en de servicebus: <ul style="list-style-type: none"> • MijnOverheid Berichtenbox; • MijnOverheid Lopende Zaken; • LV HR; • BAG-applicatie van SVHW; • LV WOZ.
O60	Op dit moment loopt een deel van de berichtenstromen niet via een Digikoppeling Adapter of via een dedicated adapter. In de toekomst zal dit waarschijnlijk aangepast gaan worden. Geef daarom aan welke koppelvlakken uw oplossing op dit moment ondersteunt en welke plannen er zijn.
O61	Geef aan of uw oplossing voor burgerzaken is staat is om e-formulieren te verwerken op basis van StUF-EF.
O62	Altena gebruikt het zaaksysteem van Brein. Het is gewenst om daarmee te koppelen voor de uitwisseling van zaak- en documentinformatie Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing voor burgerzaken daarvoor biedt.
O63	Moderne gemeentelijke applicaties kunnen niet functioneren zonder koppelingen. Landelijke standaarden geven hierbij houvast, maar blijken in de praktijk tot op heden niet alle integratieproblemen op te lossen. Altena verwacht van opdrachtnemers een hoge mate van ontzorging waar het gaat om het realiseren van koppelingen. Ze wenst niet in de situatie te komen waarbij twee opdrachtnemers naar elkaar wijzen als zich problemen voordoen. <p>A. Geef aan welke rol u neemt bij het realiseren van koppelingen.</p> <p>B. Welke rol of inzet verwacht u daarbij van Altena?</p> <p>Leg dit uit aan de hand van recente praktijkvoorbeelden.</p>

O64	<p>Het is gewenst om documenten die geproduceerd worden met de oplossingen op te kunnen slaan in het DMS en uiteraard ook weer te kunnen raadplegen binnen de oplossing. Altena gebruikt het DMS van Brein.</p> <p>A. Geef aan welke mogelijkheden er zijn om documenten op te slaan en weer te raadplegen vanuit uw oplossing.</p> <p>B. Geef specifiek aan hoe de opslag en het weer raadplegen van aktes burgerlijke stand vorm kan krijgen.</p>
O65	<p>Het is gewenst om over een koppeling te beschikken met het zaakstelsel van Altena op basis van de zaak-documentservices. Altena gebruikt het zaakstelsel van Brein. De oplossing voorziet minimaal in informatieuitwisseling zodat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een integraal klantbeeld voor geautoriseerde medewerkers, in het bijzonder van het KCC, beschikbaar is in het zaakstelsel; • Een transparant beeld van de processtappen voor de inwoners beschikbaar is in het zaakstelsel. Waarbij voortgang en status doorgemeld kan worden via het zaakstelsel aan PiP/mijnoverheid. <p>Geef aan welke mogelijkheden er zijn om zaakinformatie op te slaan en weer te raadplegen vanuit uw oplossing.</p>
O66	<p>Gewenst is dat uw oplossing voor burgerzaken op dusdanige wijze integreert met het kassastelsel van opdrachtgever (Key2Betalen) dat alle functionaliteiten en berichten als beschreven in de specificaties van het betreffende stelsel volledig worden ondersteund.</p>
O67	<p>Ook is het wenselijk dat de journaalposten in verband met de verkopen van e-diensten in het digitaal loket en aan de balie makkelijk in het financieel stelsel van opdrachtgever verwerkt kunnen worden vanuit de oplossing voor burgerzaken. Beschrijf hoe dat in zijn werk gaat.</p>
O68	<p>Geef aan welke mogelijkheden er zijn om de oplossing voor burgerzaken te koppelen met GPlan van JCC voor de registratie van afspraken die met uw oplossing gemaakt worden.</p>
O69	<p>Het applicatielandschap van Altena is nog niet volledig in beeld. Toch kunnen bepaalde applicaties al genoemd worden als afnemer van basisgegevens en/of als een op de Servicebus aan te sluiten applicatie. Geef per onderstaande applicatie aan of en hoe deze ondersteund wordt in de afname van basisgegevens en mutaties daarop en of deze gekoppeld kan worden aan de Servicebus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het zaakstelsel en DMS van Brein (InProces); • De Begraafplaatsadministratiemanager van HTA Software én Key2Begraven van Centric; • Het Jeugdvolgsysteem (JVS) van Metaobjects. Dit draait in Breda; • Een nog aan te besteden Financieel Stelsel; • GISVG-AVR van Centric voor Vergunningen; • Suite4Sociaal Domein van Centric voor Werk, Inkomen en Zorg; • Key2Subsidie van Centric voor subsidie-aanvragen; • NedMagazijn van Nedgraphics; • KeDo Gezin in Beeld van Xlab.

2.10 Beheer

Nr.	Omschrijving
E69	<p>De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.</p> <p>De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. Voor ondersteuning door de helpdesk van de inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p>
O70	<p>Voor deze oplossing is snelle ondersteuning bij problemen van groot belang voor de dienstverlening. Daarom is het wenselijk dat de helpdesk een ruime openingstijd kent. Gewenst is van 7:00 tot het einde van de avondopenstelling en mogelijk zelfs ook zaterdagochtend. Geef aan welke mogelijkheden u op dit terrein biedt en welke extra kosten daarmee verbonden zijn.</p>
E70	<p>De aangeboden oplossing kent geen maatwerk voor Altena.</p>
E71	<p>Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd</p>

Nr.	Omschrijving
	blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheerstaken.
E72	De opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst de afname van bepaalde functionaliteiten te wijzigen in het geval er als gevolg van landelijke ontwikkelingen functionaliteit centraal wordt aangeboden.
E73	Voor de oplossing voor gegevensdistributie/-magazijn geldt dat door middel van rollen of profielen gebruikers en applicaties geautoriseerd kunnen worden voor entiteiten, gegevenselementen en gerelateerde gegevens.
E74	<p>In de oplossing voor burgerzaken kunnen voor minimaal de volgende rollen/functies afzonderlijke rechten gedefinieerd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frontofficemedewerker; • Backofficemedewerker; • Key-user; • Functioneel beheerder; • Regisseur dienstverlening.
O71	Beschrijf hoe een functioneel beheerder gebruikers autoriseert voor de verschillende onderdelen van de oplossing.
E75	<p>Specifieke eisen voor de oplossing voor gegevensdistributie/-magazijn zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is een algemeen dashboard beschikbaar waar alle foutmeldingen en waarschuwingen op getoond worden zodat een beheerder in één oogopslag ziet waar iets misgaat; • In het dashboard kunnen alle verzendprocessen duidelijk gemonitord kunnen worden; • Er is een scheduler voor het inrichten van het automatisch starten van processen voor het verwerken en verzenden van berichten; • Alena wil voor alle StUF 0301 sectormodellen die HTTPS eisen ondersteuning van het ontvangen van berichten via HTTPS (server certificaat); • De logfile van de oplossing moet in een open formaat kunnen worden geëxporteerd t.b.v. inlezen in een standaard BI tool zoals Cognos of PowerBI.
O72	Beschrijf de stappen die nodig zijn om een koppeling tussen de oplossing voor gegevensdistributie/-magazijn en een afnemende applicatie volledig in te richten.
E76	<p>Specifieke eisen voor de Servicebus zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is een scheduler voor het inrichten van het automatisch starten van processen voor het verwerken en verzenden van berichten; • De logfile van de oplossing moet in een open formaat kunnen worden geëxporteerd t.b.v. inlezen in een standaard BI tool zoals Cognos of PowerBI.
O73	Beschrijf de stappen die nodig zijn om een koppeling tussen twee applicaties via de Servicebus in te richten.

3 Contractuele voorwaarden

3.1 Contractvorm

Op basis van de aanbesteding zoals beschreven in dit PvE zal de aanbestedende dienst een overeenkomst sluiten met de inschrijver die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft ingediend. Een concept overeenkomst is bijgevoegd in bijlage 5 van dit PvE.

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de 'Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) Versie 2016' van toepassing welke zijn bijgevoegd in bijlage 1 van dit PvE.

Van toepassing zijnde stukken

Op de afgesloten overeenkomst zijn de volgende stukken van toepassing:

- De overeenkomst;
- De nota('s) van inlichtingen d.d. <datum> inclusief bijlagen;
- Het PvE Burgerzaken, Gegevensdistributie, Gegevensmagazijn, Servicebus en Digikoppeling-adapter met kenmerk SIW-006130 d.d. <datum> inclusief bijlagen;
- De Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) Versie 2016;
- Het Service Level Agreement (SLA);
- De verwerkersovereenkomst;
- De aanbieding van de inschrijver wiens inschrijving als winnende inschrijving wordt beoordeeld op basis van het gunningcriterium beste prijs-kwaliteit verhouding <naam inschrijver> met kenmerk <kenmerk> d.d. <datum> inclusief bijlagen.

Bij de overeenkomst geldt de bovenstaande rangorde, waarbij de overeenkomst prevaleert boven de andere documenten. Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat.

3.2 Duur van de overeenkomst

De voorgenomen ingangsdatum van de overeenkomst voor de opdrachtgever is 1 januari 2019 en heeft een vaste looptijd van vijf (5) jaar exclusief de voorbereidingsperiode. De vaste looptijd van de overeenkomst zal daarmee eindigen op 31 december 2023.

Daarnaast kent de overeenkomst vijf (5) keer een éézijdige verlenging voor de duur van één (1) jaar. Er is geen sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele verlenging wordt schriftelijk bevestigd door opdrachtgever. Opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de op dat moment geldende looptijd van de overeenkomst schriftelijk aan de opdrachtnemer aan of de overeenkomst wordt verlengd. Eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden. Indien gebruik wordt gemaakt van alle optie jaren eindigt de overeenkomst op 31 december 2028.

3.3 Tarieven

Voor de opgave van de tarieven dient gebruik gemaakt te worden van het bijgevoegde inschrijfbiljet in bijlage 3 van dit PvE. De opgegeven tarieven dienen inclusief alle logisch bij de opdracht behorende kosten te zijn maar exclusief b.t.w.

De opdrachtnemer staat borg voor de correcte uitvoering van opdracht tegen de aangegeven tarieven.

Inschrijver geeft op de eenmalige kosten voor :

- Gebruiksrecht;
- Technische werkzaamheden;
- Inrichting en implementatie;
- Conversie/migratie;
- Training en opleiding;
- Eventueel overige eenmalige kosten.

Daarnaast geeft inschrijver de maandelijkse kosten op. Daarbij wordt er voor de beoordeling van het gunningscriterium prijs uitgegaan van een looptijd van 120 maanden.

- Gebruiksrecht;
- Onderhoud;
- Helpdesk en ondersteuning;
- Hosting inclusief alle installaties van hard- en software en TPM;
- Eventueel overige maandelijkse kosten.

3.4 Aanpassingen tarieven (GIBIT 9.6 t/m 9.9)

Jaarlijks per 01 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door opdrachtnemer worden aangepast, mits deze minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Deze wijziging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) wijziging van het laatst gepubliceerde prijsindexcijfer voor 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' (CPA: 62) zoals opgenomen in de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde tabel 'Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening index (2010=100)', althans de opvolger daarvan.

Opdrachtnemer is voorts gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van derdenprogrammatuur per 01 januari door te belasten, mits deze prijsstijging ten tijde van het sluiten van de overeenkomst nog niet voorzienbaar was. Indien de prijzen van derdenprogrammatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst dalen, zal opdrachtnemer van derdenprogrammatuur steeds slechts de actuele (verlaagde) prijs in rekening brengen.

Indien en voor zover de vergoeding en/of het aantal gebruiksrechten voor het gebruik van de ICT Prestatie afhankelijk is gesteld van een aan opdrachtgever gerelateerd getal dat aan wijziging onderhevig is (zoals inwoneraantal, oppervlakte werkgebied, etc.), dan zal deze vergoeding/het aantal verleende gebruiksrechten slechts éénmaal per jaar en wel per 01 januari worden bijgesteld.

Het bepaalde in dit artikel omtrent derdenprogrammatuur geldt alleen voor zover opdrachtnemer heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 19.1 van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) Versie 2016.

3.5 Service Level Agreement (GIBIT 8.6 t/m 8.8)

Opdrachtnemer verklaart zich bereid om op eerste verzoek van opdrachtgever een of meer service level agreements (SLA's) te sluiten, waarin concrete Service Levels ter zake van het onderhoud en hosting worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels.

De gevolgen van het niet halen van Service Levels worden in de SLA geregeld, met dien verstande dat (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of de SLA('s) in ieder geval mogelijk is bij het meerdere meetperiodes achtereenvolgens niet halen van dezelfde Service Levels. Eventueel in de SLA bedongen maatregelen laten de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder begrepen het recht om naast de maatregel de door hem geleden schade te verhalen. Betaalde sancties (als onderdeel van de afgesproken maatregelen) worden in mindering gebracht op de eventueel te betalen schadevergoeding.

Indien en voor zover opdrachtnemer bewijst dat een gebrek niet aan hem toerekenbaar is, is hij niet verplicht tot herstel daarvan. Indien opdrachtgever niettemin opdracht geeft tot voornoemd herstel, is opdrachtnemer gerechtigd de kosten gemoeid met het herstel separaat door te berekenen.

3.6 Facturatie en betaling (9.2 t/m 9.5)

De facturering van de vergoedingen vindt, als volgt plaats:

1. Implementatie- of ontwikkelingskosten: van de totale vergoeding is 30% eerst opeisbaar na integrale acceptatie, over de resterende 70% kunnen in de Overeenkomst nadere afspraken worden gemaakt;
2. De kosten van de gebruiksrechten voor programmatuur:
 - (1) voor zover het betreft derdenprogrammatuur: 100% bij levering;
 - (2) voor zover het geen derdenprogrammatuur betreft: 70% bij ingebruikname voor productieve doeleinden en 30% na integrale acceptatie;
3. De kosten van onderhoud van de ICT prestatie:
 - (1) voor zover het eenmalige vergoedingen betreft: eerst na integrale acceptatie;
 - (2) en voor zover het periodieke vergoedingen betreft: periodiek vooraf, voor het eerst na integrale acceptatie;
4. Overige zaken en diensten: facturatie na acceptatie van de desbetreffende ICT prestatie, of maandelijks achteraf op basis van werkelijk bestede uren in het geval de dienstverlening op nacalculatiebasis wordt uitgevoerd.

Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst factuur.

Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie zoals opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.

3.7 Aansprakelijkheid (GIBIT 13.1 t/m 13.5)

De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade, met inachtneming van het bepaalde in artikel 20.9 van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) Versie 2016 en het bepaalde in het onderhavige artikel.

De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vier maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis, met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan € 5.000.000,-- per gebeurtenis.

Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Louter de volgende schadeposten komen voor vergoeding in aanmerking:

- i. Schade aan de ICT prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- ii. Schade aan andere eigendommen van partijen en/of van derden;
- iii. Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICT prestatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade;
- iv. De kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen;
- v. Kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;
- vi. De kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van medewerkers, goederen en faciliteiten van opdrachtgever en de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van door opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingehuurd derden, voorzover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn;
- vii. De kosten voor het herstel van gebreken van opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, of alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde Leverancier;
- viii. Aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties;
- ix. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- x. Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel.

De in het vorige lid bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen:

- i. In geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;
- ii. Indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel; en/of
- iii. In geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) Versie 2016.

Indien er als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer, of een aan opdrachtnemer toerekenbaar gedragen of nalaten, aan opdrachtgever door een overheidstoezichthouder een boete wordt opgelegd, welke boete (deels) rechtstreeks verband houdt met voornoemde tekortkoming, gedragen of nalaten, vrijwaart opdrachtnemer opdrachtgever voor (dat deel van) die boete. De vrijwaring geldt niet voor zover de boete (mede) verband houdt met gedrag van opdrachtgever zelf (zoals het gebruik van de ICT Prestatie). Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing.

Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot personeel van opdrachtnemer, komen ten laste van opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing.

3.8 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons-)gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt, vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de AVG verwerken. In dat kader maakt de opdrachtgever met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. Een concept-verwerkersovereenkomst wordt beschikbaar gesteld.

3.9 Wet aanpak schijnconstructies

Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de overeenkomst aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Kaders

Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens richtlijn nr. 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en de (herziene) Aanbestedingswet 2012.

De aanbesteding vindt plaats middels een Europese openbare procedure. De aanbestedende dienst hanteert een strikte toepassing van de grondbeginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit.

De aanbestedende dienst is voornemens om een overeenkomst met één opdrachtnemer af te sluiten.

Verdeling in percelen

Redenen om deze functionaliteiten te combineren in één aanbesteding zijn:

- De oplossing voor Burgerzaken zorgt voor het beheer van de Basisregistratie Personen (BRP);
- De BRP is veruit de omvangrijkste basisregistratie mét een hoge mutatiefrequentie (met name door verhuizingen) én een hoge mate van privacygevoeligheid;
- De BRP is de belangrijkste voedingsbron voor Gegevensdistributie en Gegevensmagazijn;
- De koppeling tussen de Burgerzaken en Gegevensdistributie en Gegevensmagazijn is de meest belangrijke en meest kwetsbare koppeling in het applicatielandschap;
- De Servicebus zorgt voor het transport van de berichten tussen Gegevensdistributie en alle aangesloten applicaties.

Om deze redenen moeten deze systemen door één en dezelfde opdrachtnemer geleverd en onderhouden worden.

Daarnaast dient een verzoek van een gekoppelde applicatie aan de oplossing voor Gegevensdistributie/-magazijn om gegevens te leveren van een bepaald persoon zowel in de eigen BRP als in de landelijke verzameling van buitengemeentelijke personen (GBA-V) gezocht te worden. Ook dit werkt het beste als deze functie door één opdrachtnemer ingevuld wordt.

Varianten en alternatieven

Varianten zijn door de aanbestedende dienst niet beschreven. Alternatieven van inschrijvers worden niet in beschouwing genomen en als niet gedaan beschouwd.

Combinatie van inschrijvers

Een samenwerkingsverband moet zich aanmelden als één gegadigde. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (verder genoemd de UEA) dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De UEA is toegevoegd in bijlage 2 van dit PvE. De deelnemer(s) uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen.

Door het document te bewerken verklaart het samenwerkingsverband:

- a. dat de leden van het samenwerkingsverband zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen en
- b. de naam van de onderneming die als vertegenwoordiger namens het samenwerkingsverband (penvoerder) zal fungeren.

In het geval van inschrijvingen in een samenwerkingsverband is het afzonderlijk inschrijven door één van de ondernemingen, alleen of in een ander samenwerkingsverband niet toegestaan.

Inschrijving met onderaanneming

Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaanneming. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst verstrekt de Inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen na dat verzoek een overzicht van onderdelen die met behulp van onderaanneming worden uitgevoerd.

De opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor dat deel van de dienstverlening dat in onderaanneming wordt gedaan.

Contactpersoon aanbestedende dienst

Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen de Aanbestedende dienst en de inschrijvers plaats via de in artikel 1.1 genoemde contactpersoon.

Contactpersoon ondernemer

De inschrijver zal de contacten met de aanbestedende dienst via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient een volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in de UEA, deel II.

Geen voorwaarden

De Inschrijver mag geen voorwaarden verbinden aan zijn inschrijving. Een inschrijving waaraan voorwaarden van de Inschrijver zijn verbonden is ongeldig en zal worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Vertrouwelijkheid gegevens

Gegadigden en inschrijvers worden geacht de aan hen in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegene te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen. Gegadigden en inschrijvers dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot een totstandkoming van een overeenkomst leidt.

Alle door de inschrijvers ingediende inschrijvingen zullen door de aanbestedende dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om stukken in te brengen in een gerechtelijke procedure.

Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken

De aanbestedende dienst heeft de aanbestedingsdocumenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De gegadigde is verplicht de aanbestedende dienst voorafgaand aan de aanbesteding ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen in geval van kennelijke fouten of omissies in de aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen.

4.2 Nota van inlichtingen

Alle gegadigden hebben de mogelijkheid vragen te stellen. Vragen kunnen, uitsluitend via TenderNed tot woensdag 21 maart 2018, uiterlijk tot 11.00 uur worden ingediend.

Alle relevante gestelde vragen en de bijbehorende antwoorden worden schriftelijk vastgelegd in een Nota van Inlichtingen en aan alle gegadigden verstrekt via TenderNed. Op deze wijze beschikt iedere gegadigde over dezelfde informatie.

Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot aan deze uiterste datum. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord via TenderNed, een en ander naar oordeel van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst streeft er naar deze Nota van Inlichtingen uiterlijk woensdag 11 april 2018 via TenderNed ter beschikking te stellen. De Nota('s) van Inlichtingen maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

4.3 Inschrijvingsprocedure

De inschrijving kan, uitsluitend via TenderNed, ingediend worden tot **woensdag 02 mei 2018 uiterlijk 11.00 uur**. Alle gevraagde documenten dienen in TenderNed geüpload te worden vóór het sluiten van de inschrijvingstermijn. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de inschrijving. Aanbevolen wordt niet te wachten met indiening van de inschrijving tot net voor de sluitingstijd. Voor nadere informatie met betrekking tot het maken van een inschrijving op TenderNed zie http://www.tenderned.nl/egids/handleiding/handleiding_ondernemers en/of het in bijgevoegde bijlage 4 van dit PvE "Handleiding voor ondernemers".

Iedere inschrijver conformeert zich, door het doen van een inschrijving, aan alles wat in het PvE en in de Nota('s) van Inlichtingen beschreven is.

De opening van de inschrijvingen geschiedt direct na het verstrijken van de inschrijvingstermijn. De opening van de binnengekomen inschrijvingen is niet openbaar voor inschrijvers. Van de opening van de binnengekomen inschrijvingen zal een proces verbaal worden opgemaakt. Op dit proces verbaal zullen worden opgenomen de namen van de inschrijvers. Dit proces verbaal zal aan iedere Inschrijver worden verstrekt. Aan dit proces verbaal van opening kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst zal vervolgens de inschrijvingen toetsen op compleetheid en geldigheid.

4.4 Toetsing van de inschrijvingen

4.4.1 Stap 1: toetsing compleetheid van de inschrijvingen

De eerste stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets of de inschrijvingen compleet zijn. De inschrijving dient alle onderstaande onderdelen te bevatten:

- Compleet ingevulde UEA;
- Compleet ingevulde en rechtsgeldig ondertekende inschrijfbiljet;
- Implementatieplan voor alle componenten;
- SLA voor alle componenten;
- Beschrijving functionaliteit (invulling van de wenden);
- Plan van aanpak duurzaamheid / SROI.

Indien de inschrijving niet alle bovengenoemde onderdelen bevat, zal alleen dat feit al tot directe uitsluiting leiden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.4.2 Stap 2: toetsing geldigheid van de inschrijvingen

De tweede stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets of de inschrijvingen geldig zijn. De inschrijving voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De inschrijving is tijdig ingediend;
- De inschrijving is rechtsgeldig ondertekend (*);
- De inschrijving is in de Nederlandse taal geschreven;
- De inschrijving kent een gestandsdoeningstermijn van minimaal 90 dagen.

Indien niet wordt voldaan aan één van de bovenstaande voorwaarden met betrekking tot de inschrijvingsprocedure en de compleetheid van de inschrijving, leidt dit feit tot directe uitsluiting van de beoordelingsprocedure.

(*) Bevoegdheid dient te herleiden te zijn uit het uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Indien een andere persoon, dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient hiervan een ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid te worden opgenomen bij de inschrijving.

4.4.3 Stap 3: toetsing uitsluitingsgronden

De derde stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets van de inschrijver aan de hand van de uitsluitingsgronden.

Op deze aanbestedingsprocedure zijn de in het UEA aangevinkte (verplichte en facultatieve) uitsluitingsgronden van toepassing. Inschrijver dient het UEA in te vullen en te ondertekenen door een rechtsgeldige vertegenwoordiger.

Inschrijvers waarop één (1) of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Op het moment van inschrijving kan de inschrijver volstaan met het ondertekenen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart de inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. De onderstaande stukken kunnen door de opdrachtgever worden verlangd van de inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht:

- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van indienen van de inschrijvingen niet ouder is dan 2 jaar;
- Een uittreksel van het betreffende beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van indienen van de inschrijvingen niet ouder is dan zes (6) maanden;
- Een verklaring van de belastingdienst dat voldaan is aan alle wettelijke bepalingen met betrekking tot de betaling van sociale verzekeringspremies en/of belastingen, die op het tijdstip van indienen van de inschrijvingen niet ouder is dan zes (6) maanden;

De inschrijver moet op het eerste verzoek van de aanbestedende dienst, binnen de in dat verzoek gestelde termijn, de in het verzoek vermelde bewijsstukken/verklaringen verstrekken.

Inschrijvers worden van de procedure uitgesloten of worden vervolgd, indien zij zich in ernstige mate schuldig hebben gemaakt aan valse verklaringen bij het invullen van het UEA, indien zij informatie hebben achtergehouden of indien zij niet in staat zijn de ondersteunende documenten te verstrekken.

De opdrachtgever wenst de volgende opmerkingen te plaatsen over het UEA:

- Er is sprake van een aanbestedingsprocedure boven de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempels, de gronden beschreven in deel III onderdeel A en B zijn van toepassing, inschrijver vult onder deel III onderdeel C in;
- Onder deel IV dient inschrijver te verklaren dat hij voldoet aan de in het PvE gestelde geschiktheidseisen;
- Wanneer een samenwerkingsverband van inschrijvers in combinatie inschrijft, dient dit in deel II onderdeel A aangegeven te worden;
- Indien een beroep wordt gedaan op derden, dient dit in deel II onderdeel C aangegeven te worden;
- Indien de inschrijver voornemens is de opdracht in onderaanneming aan derden te geven, dient dit in deel II onderdeel D aangegeven te worden;
- Onder deel VI dient het UEA rechtsgeldig (elektronisch) ondertekend te worden.

4.4.4 Stap 4: toetsing geschiktheidseisen

De vierde stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets van de inschrijver aan de hand van de geschiktheidseisen.

Geschiktheidseisen met betrekking tot de beroepsbevoegdheid

De inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroepsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd. Voor Nederland is dat het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Door het ondertekenen van de UEA verklaart Inschrijver dat hieraan wordt voldaan. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst verstrekt de Inschrijver binnen de in dat verzoek gestelde termijn een bewijs van inschrijving c.q. uittreksel van het beroepsregister.

Het bewijs van inschrijving moet de meest recente stand van zaken met betrekking tot de onderneming weergeven. Het bewijs van inschrijving c.q. uittreksel van het beroepsregister mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden. Indien zich na de datum van afgifte wijzigingen hebben voorgedaan, dient een uittreksel te worden ingediend waarin die wijzigingen zijn verwerkt.

Indien de inschrijver een combinatie is, moet per deelnemer in de combinatie een bewijs van inschrijving c.q. uittreksel van het beroepsregister worden ingediend, alsmede van de combinatie indien deze bij het beroepsregister is ingeschreven.

Geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid

Inschrijver dient te beschikken over de onderstaande kerncompetentie(s):

- Inschrijver heeft ervaring met het onderhouden van een opgeleverde oplossing, minimaal bestaand uit de componenten Burgerzaken, gegevensdistributie en –magazijn en servicebus;
- Inschrijver heeft ervaring met het bieden van een oplossing, minimaal bestaand uit de componenten burgerzaken, gegevensdistributie en –magazijn en servicebus, in een situatie waarin meerdere gemeenten gingen fuseren terwijl de gemeenten verschillende oplossingen voor burgerzaken gebruikten;
- Inschrijver heeft ervaring met het bieden van een oplossing, minimaal bestaand uit de componenten Burgerzaken, gegevensdistributie en –magazijn en servicebus, waarbij de complete omgeving gehost wordt en niet bij de klant draait.

De inschrijver dient dit te bewijzen door het overleggen van een referentie voorzien van een door de betreffende opdrachtgever ondertekende tevredenheidsverklaring. De referentie dient betrekking te hebben op een volledig operationeel opgeleverde oplossing.

Door het ondertekenen van de UEA verklaart de inschrijver dat hij beschikt over de hierboven beschreven kerncompetenties. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst toont de Inschrijver, binnen de op dat verzoek gestelde termijn, aan dat hij beschikt over deze kerncompetenties door het overleggen van één (1) of meerdere referenties. Deze referenties mogen niet ouder zijn dan drie (3) jaar bezien vanaf de datum van aanbesteding. Op elk van de opgegeven referenties dient duidelijk aangegeven te zijn op welke kerncompetentie deze referentie betrekking heeft. Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij over elk van de kerncompetenties beschikt, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. In het voorkomende geval dat er een inschrijving wordt gedaan door een samenwerkingsverband dient het samenwerkingsverband gezamenlijk aan te tonen dat zij beschikken over deze kerncompetentie.

Beroep op bekwaamheid van derden

Indien de inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van andere natuurlijke of rechtspersonen dient de Inschrijver:

- a. de aanbestedende dienst aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke of rechtspersonen;
- b. de natuurlijke of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst verstrekt de inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen bewijsstukken waaruit blijkt dat de inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke of rechtspersonen, alsmede bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de overeenkomst. Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaannemings-)overeenkomst of een ter zake door de gegadigde en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

4.4.5 Stap 5: toetsing minimumeisen

De vijfde stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets aan de hand van de minimumeisen in dit PvE. Indien een inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen, zal deze ongeldig worden verklaard en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.5 Beoordeling van de inschrijvingen

Gunningscriterium

De in de toetsingsfase compleet en geldig bevonden inschrijvingen worden beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteit verhouding, waarbij gebruik wordt gemaakt van de gunningssystematiek "gunnen op waarde". De inhoudelijke beoordeling van de ingediende inschrijving wordt gedaan door een beoordelingscommissie. Deze beoordelingscommissie bestaat uit twaalf (12) inhoudsdeskundigen van de gemeenten Aalburg, Werkendam en Woudrichem (3 van elke gemeente). De behaalde score en daarmee de fictieve financiële waarde voor elk van de gestelde kwalitatieve sub-gunningcriteria wordt in consensus bepaald.

Per kwalitatief sub-gunningscriterium kan door de inschrijver een meerwaarde worden aangeboden. Aan deze meerwaarde wordt een maximale fictieve financiële waarde toegekend. De door het beoordelingsteam gegeven score bepaalt welke fictieve waarde als aftrek van de inschrijfsom wordt gehaald. De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom heeft de inschrijving gedaan met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

De maximale te behalen fictieve financiële waarde per subgunningscriterium is:

No.	Subgunningscriterium	Maximaal te behalen fictieve aftrek
1	Implementatieplan	€ 110.000,--
2	Service Level Agreement	€ 50.000,--
3	Functionaliteit	€ 364.000,--
4	Duurzaamheid / SROI	€ 30.000,--
	Totaal	€ 554.000,--

4.5.1 Ad 1. Implementatieplan

Van inschrijver wordt verwacht een implementatieplan aan te leveren waarin wordt aangegeven op welke wijze de nieuwe oplossing voor de Altena geïmplementeerd gaat worden. Hierin moet rekening gehouden worden met de verplichte aanpak van de RvIG. Verder verwijzen wij u voor het implementatieplan naar artikel 5 van de GIBIT-inkoopvoorwaarden.

Wens/doelstelling

Altena wil in heldere fases en stappen inzicht krijgen in hoe de inschrijver ervoor gaat zorgen dat binnen de gewenste gestelde termijn de nieuwe oplossing wordt opgeleverd met in achtneming van de beschreven eisen en wensen in dir PvE. Altena verwacht dat inschrijver aantoont mee te denken en ervaring met eerdere projecten aantoonbaar meeneemt in dit project. In het implementatieplan moet, daar waar van toepassing, ingegaan worden op de specifieke situatie van de drie gemeenten die gaan herindelen.

In te dienen documenten

Inschrijver levert een implementatieplan aan en gaat daarin minimaal in op onderstaande onderdelen. U dient hierbij onderstaande volgorde aan te houden:

No.	Implementatieplan	fictieve financiële waarde (maximaal)
PVA01	In het plan van aanpak moet in heldere stappen en fasen uitgelegd worden hoe opdrachtnemer de installatie, inrichting, conversie, opleiding en overdracht van de nieuwe oplossing regelt. Daarnaast moet er een degelijke en reële planning bij zitten. In deze beschrijving neemt u een overzicht mee van de te verwachten capaciteit van contractant, gemeente en eventueel externe opdrachtnemers.	€ 40.000,--
PVA02	Het plan van aanpak bevat een degelijke risicoparagraaf waarin helder de risico's, kansen, impact en maatregelen zijn beschreven van minimaal 5 risico's.	€ 10.000,--
PVA03	In het plan van aanpak beschrijft u de wijze waarop u de koppeling met benodigde basisregistraties en andere applicaties uitvoert. Eventuele ervaringen uit vorige projecten mogen	€ 20.000,--

	benoemd worden.	
PVA04	Op dit moment gebruiken de 3 gemeenten verschillende oplossingen voor Burgerzaken en Gegevensdistributie/-magazijn en de Servicebus. Geef specifiek aan hoe uitgevoerd worden: <ul style="list-style-type: none"> • de conversies van Burgerzaken; • de vulling van het gegevensmagazijn met basisgegevens; • de confrontatie met de overige applicaties die aangesloten zullen worden. Voor de conversie van burgerzaken beschrijft u welke aangehaakte en protocolleringsgegevens meegenomen worden. Geef ook aan hoe de resultaten van de proefconversie kunnen leiden tot een aanpassing van het conversieprogramma.	€ 30.000,--
PVA05	Altena stelt een team van functioneel beheerders beschikbaar. Neem op hoe de functioneel beheerders en de eindgebruikers opgeleid worden. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden. Geef daarnaast aan hoe u deze beheerders faciliteert en meeneemt in de inrichting van de oplossing en hoe zij zich deze eigen kunnen maken.	€ 10.000,--
	Maximale fictieve financiële waarde	€ 110.000,--

Beoordeling

Het implementatieplan wordt beoordeeld op basis van volledigheid, concreetheid en haalbaarheid. Daarnaast wordt de mate beoordeeld waaruit in dit implementatieplan blijkt dat inschrijver zich weet te verplaatsen in de klant en de complexiteit van deze opdracht inziet.

4.5.2 Ad 2. Service Level Agreement

Van de inschrijver wordt verwacht een concept Service Level Agreement (SLA) in te dienen voor de dienstverlening. De aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in het aangeboden serviceniveau, met in achtneming van de in hoofdstuk 2 van dit PvE gestelde eisen en wensen.

In te dienen documenten

Inschrijver levert de voor deze opdracht van toepassing zijnde Service Level Agreement aan. Hierin dienen minimaal de volgende elementen terug te komen:

Nr.	Service Level Agreement	fictieve financiële waarde
SLA01	Zie onderstaande tabellen voor de bepaling van de prioriteit van meldingen en de gewenste respons- en hersteltijden per prioriteit. Geef aan op welke punten uw SLA afwijkt van deze tabellen. De gegeven waarden zijn een minimumeis. Bij halvering van de hersteltijden wordt de maximale fictieve korting per prioriteit behaald.	€ 15.000,--
SLA02	Snelheid en flexibiliteit voor zaken als wijzigingen, reactie op wensen, tussentijdse fixes en patches vindt opdrachtgever belangrijk. Geef aan in de SLA hoe u omgaat met deze incidentele wijzigingen en acties en hoe snel u hierop reageert. En beschrijf de werkwijze om te komen tot de vaststelling van de inhoud van releases en de invloed die de klanten daarop hebben.	€ 15.000,--
SLA03	Altena stelt functioneel beheerders beschikbaar. Geef aan hoe u deze beheerders faciliteert en meeneemt in het beheer van de oplossing. Hoe meer middelen hiervoor beschikbaar zijn, hoe hoger de waardering.	€ 5.000,--
SLA04	Opdrachtnemer stelt, samen met de opdrachtgever, realistische en meetbare performancedoelen op. Deze zullen gedurende de gehele contractperiode worden gemonitord om de prestaties/doelen te	€ 10.000,--

	waarborgen. Deze doelen en frequentie van rapporteren maken onderdeel uit van de SLA. Geef aan welke realistische en meetbare doelen er volgens u opgenomen dienen te worden.	
SLA05	Een toenemende innovatiekracht op het gebied van ICT-ontwikkelingen is één van de voordelen die behaald kan worden met de aan te bieden oplossing. Opdrachtnemer wordt dan ook gevraagd die expertise gedurende de gehele contractperiode in te zetten. Opdrachtnemer geeft hiervoor gevraagd en ongevraagd advies. Geef aan hoe u hieraan vormgeeft.	€ 5.000,--
	Maximale fictieve financiële waarde	€ 50.000,--

Beoordeling SLA01

Opdrachtgever is gebaat bij een hoog serviceniveau. Hoe meer inschrijver hierbij biedt, hoe meer fictieve korting toegekend zal worden. De onderdelen van het SLA worden per onderdeel beoordeeld aan de hand van dezelfde tabel als bij de functionaliteit.

De inschrijver moet minimaal voldoen aan de gestelde respons- en oplostijden en heeft de mogelijkheid snellere respons- en oplostijden aan te bieden. Voor de beoordeling geldt dat voor hoe meer prioriteiten een snellere respons- en/of oplostijd aangeboden wordt, hoe hoger de fictieve korting is.

De maximale fictieve korting per prioriteit kan verkregen worden door de hersteltijd te halveren.

Tabel bepaling prioriteit

Impact	Urgentie				Voorbeeld
	Zeer hoog	Hoog	Middel	Laag	
Complete organisatie valt stil	1	2	nvt	nvt	Applicatie is niet meer bereikbaar
Dienstverlening valt uit	1	2	3	3	Koppelingen niet beschikbaar
Cluster of deel valt uit	2	2	3	4	Printen niet meer mogelijk
1 - 2 medewerkers kunnen niet werken	3	3	4	4	Rapportagemodule valt uit

Tabel response- en hersteltijden

Prioriteit	Responsetijd	Hersteltijd
1	30 minuten	4 uur
2	4 uur	8 uur
3	1 werkdag	2 werkdagen
4	2 werkdagen	5 werkdagen

Voorbeeld bij SLA01

Prioriteit	Hersteltijd	Maximale korting	Inschrijving	Korting
1	4 uur	€ 3.750,--	4 uur	€ 0,--
2	8 uur	€ 3.750,--	6 uur	€ 1.875,--
3	2 werkdagen	€ 3.750,--	1 dag	€ 3.750,--
4	5 werkdagen	€ 3.750,--	3 werkdagen	€ 3.000,--
Totaal		€ 15.000,--		€ 8.625,--

Toelichting bij prioriteit 4: de maximale fictieve financiële korting wordt toegekend bij twee en een halve werkdag. 3 werkdagen is 2 dagen minder, dus 4/5 van de helft, oftewel 80% van € 3.750,--.

4.5.3 Ad 3. Functionaliteit

Hoofdstuk 2 van dit PvE bevat inhoudelijke eisen en wensen.

Eisen (aangeduid met een 'E')

Met het doen van een inschrijving geeft inschrijver aan dat de aangeboden oplossing voldoet aan alle gestelde eisen.

Wensen (open vragen en aangeduid met een 'O')

In onderstaande tabel zijn alle wensen herhaald en is aan elke wens een maximale fictieve financiële waarde toegekend.

Er geldt een maximum van 2 pagina's A4 voor het beantwoorden van de open vragen per vraag. Indien meer pagina's worden ingediend zal het gestelde op de aanvullende pagina's niet worden beoordeeld. Screenshots ter ondersteuning daarbij niet inbegrepen.

Wens	Maximaal fictieve financiële waarde	Wijze van beoordeling
Algemeen en standaarden		
O1	Invulling ambities dienstverlening	€ 8.000,-- De mate waarin de ambities ingevuld kunnen worden
O2	Soorten basis- en kerngegevens	€ 4.000,-- Het aantal
O3	Berichtstandaarden	€ 4.000,-- Het aantal
Basissysteem Burgerzaken		
O4	Verkiezingen	€ 4.000,-- Functionele rijkheid
O5	Kwaliteitscontroles	€ 6.000,-- Gebruiksgemak en aantal controles
O6	Ondersteuning Burgerzakenprocessen	€ 12.000,-- Efficiënte werkwijze
O7	Toekomstige ontwikkelingen	€ 6.000,-- Gemak voor de burger, efficiënte werkwijze
Digitaal loket Burgerzaken		
O8	Mogelijkheden digitaal loket	€ 12.000,-- Functionele rijkheid, gemak voor de burger, efficiënte werkwijze
O9	Koppeling digitaal loket en burgerzaken	€ 6.000,-- Aansluitgemak
O10	Huisstijl digitaal loket	€ 2.000,-- Functionele rijkheid
O11	Prefill digitaal loket	€ 6.000,-- Functionele rijkheid en aansluitgemak
O12	Authenticatie digitaal loket	€ 2.000,-- Het aantal authenticatiemogelijkheden
O13	Betaalmogelijkheden digitaal loket	€ 2.000,-- Het aantal betaalmogelijkheden
Gegevensdistributie		
O14	Verwerking BRK	€ 4.000,-- Functionele rijkheid en gebruiksgemak
O15	Meergemeenten in GD/GM	€ 2.000,-- Functionele rijkheid
O16	Distributieregels	€ 6.000,-- Functionele rijkheid en gebruiksgemak
O17	Doelbinding VOA	€ 2.000,-- Functionele rijkheid en gebruiksgemak
O18	Gebruik HR	€ 6.000,-- Functionele rijkheid
O19	Niet-authentieke gegevens	€ 4.000,-- Functionele rijkheid
O20	Toekomstige ontwikkelingen	€ 6.000,-- Gebruiksgemak, efficiënte werkwijze
Gegevensmagazijn		
O21	Raadpleging	€ 4.000,-- Functionele rijkheid en gebruiksgemak
O22	Kaartinterface	€ 4.000,-- Functionele rijkheid
O23	Kwaliteitscontroles	€ 6.000,-- Functionele rijkheid

Pagina 33 van 41

O24	Queries	€ 4.000,--	Aantal queries, gebruiksgemak
O25	Extra gegevens bovenop basisgegevens	€ 2.000,--	Het aantal en de soort
O26	Geoservices	€ 4.000,--	Functionele rijkheid
O27	Privacymogelijkheden	€ 8.000,--	Mate van verfijning
O28	Beschikbaar stellen aan buitenwereld	€ 2.000,--	Functionele rijkheid
O29	Kern- en specifieke registraties	€ 2.000,--	Aantal gegevens, gemak van toevoegen en beheren
	Servicebus		
O30	Meergemeenten	€ 2.000,--	Functionele rijkheid
O31	Digimelding en digilevering	€ 4.000,--	Passend bij GEMMA-standaarden
	Managementrapportage		
O32	Managementrapportage exporteren	€ 4.000,--	Functionele rijkheid
	Gebruiksvriendelijkheid basissysteem burgerzaken		
O33	Algemeen	€ 8.000,--	Overzichtelijke schermen, weinig klikken, simpele bediening
O34	Niet scrollen	€ 4.000,--	Zonder scrollen toch leesbare schermen
O35	Documenten in huisstijl	€ 4.000,--	Functionele rijkheid en instelbaarheid
O36	Helpfunctie zoeken	€ 4.000,--	Indexering, zoeken op trefwoorden, afkortingen
O37	Helpfunctie contextgevoelig	€ 6.000,--	Functionele rijkheid
O38	Hulp bij invulvelden	€ 4.000,--	Aanwezigheid, aantal
O39	Zoeken naar personen	€ 6.000,--	Aantal zoekmogelijkheden
O40	Kanaalafhankelijk	€ 6.000,--	Aanpasbaarheid per kanaal
O41	Ondersteuning processen	€ 12.000,--	Gebruiksgemak, inzichtelijkheid, instelbaarheid
	Gebruiksvriendelijkheid digitaal loket burgerzaken		
O42	Algemeen	€ 6.000,--	Overzichtelijke schermen, weinig klikken, simpele bediening
O43	Schaalbaarheid	€ 4.000,--	Leesbaarheid schermen
O44	Toepassing huisstijl	€ 4.000,--	Functionele rijkheid en instelbaarheid
O45	Documenten in huisstijl	€ 4.000,--	Functionele rijkheid en instelbaarheid
O46	Helpfunctie	€ 4.000,--	Functionele rijkheid
O47	Helpfunctie contextgevoelig	€ 4.000,--	Functionele rijkheid
O48	Hulp bij invulvelden	€ 4.000,--	Aanwezigheid, aantal
O49	Ondersteuning processen	€ 12.000,--	Gebruiksgemak, inzichtelijkheid, instelbaarheid
O50	Afspraken maken	€ 6.000,--	Functionele rijkheid
	Gebruiksvriendelijkheid gegevensdistributie/-magazijn		
O51	Algemeen	€ 4.000,--	Overzichtelijke schermen, weinig klikken, simpele bediening
O52	Helpfunctie zoeken	€ 4.000,--	Indexering, zoeken op trefwoorden, afkortingen
O53	Helpfunctie contextgevoelig	€ 4.000,--	Functionele rijkheid
O54	Hulp bij invulvelden	€ 4.000,--	Aanwezigheid, aantal
O55	Zoekmogelijkheden gebruiker	€ 4.000,--	Functionele rijkheid en gebruiksgemak

	Technische architectuur		
O56	Acceptatie-omgeving	€ 2.000,--	Aanwezigheid
O57	Single Sign-on	€ 2.000,--	Aanwezigheid
O58	Beschikbaarheid	€ 6.000,--	Beschikbaarheidspercentage en rapportagemogelijkheden
O59	Performance	€ 6.000,--	Geloofwaardigheid
O60	Techniek koppelingen	€ 4.000,--	Geloofwaardigheid en aansluitgemak
	Integratie		
O61	Ondersteuning Digikoppeling	€ 4.000,--	Aantal
O62	E-formulieren verwerken	€ 4.000,--	Mogelijkheid en aansluitgemak
O63	Koppeling met Brein	€ 8.000,--	Aansluitgemak en ervaring
O64	Leggen van koppelingen	€ 6.000,--	Verwachte mate van ontzorging
O65	Koppelingen op documentniveau	€ 6.000,--	Aansluitgemak en gebruiksgemak
O66	Koppeling op zaakniveau	€ 6.000,--	Aansluitgemak en gebruiksgemak
O67	Koppeling Key2Betalen	€ 8.000,--	Functionele rijkheid
O68	Koppeling journaalposten	€ 2.000,--	Functionele rijkheid
O69	Koppeling GPLAN	€ 2.000,--	Functionele rijkheid
O70	Koppelingen basisgegevens	€ 6.000,--	Aantal leverbare koppelingen
	Beheer		
O71	Openingstijden helpdesk	€ 6.000,--	Aantal uren per week
O72	Beheren autorisaties	€ 6.000,--	Gebruiksgemak
O73	Koppeling leggen gegevensdistributie/-magazijn	€ 4.000,--	Aansluitgemak
O74	Koppeling leggen servicebus	€ 4.000,--	Aansluitgemak
	Totaal maximale fictieve financiële waarde	€ 364.000,--	

4.5.4 Ad 4. Duurzaamheid en Social Return on Investment (SROI)

De aanbestedende dienst heeft een voorbeeldfunctie in het maatschappelijk verkeer. Daarom wordt de inschrijver bij deze aanbestedingsprocedure uitgedaagd zijn meerwaarde aan te geven in het kader van deze opdracht op het gebied van duurzaamheid en Social Return on Investment (SROI).

- Onder duurzaamheid verstaat de aanbestedende dienst maatregelen die de opdrachtnemer kan nemen die als doel hebben de belasting op het milieu te beperken.
- Onder Social Return on Investment (SROI) verstaat de aanbestedende dienst stimulering van de arbeidsparticipatie van mensen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben of die gedurende langere tijd werkloos zijn en die zonder (re-integratie) ondersteuning niet of moeilijk aan het werk komen.

De meerwaarde dient de inschrijver aan te geven in een plan van aanpak. De aanbestedende dienst beoordeelt de aard en concreetheid van de mogelijkheden die de inschrijver ziet.

De maximale fictieve financiële waarde voor dit gunningscriterium is € 30.000,--

4.5.5 Beoordeling

De scores die voor elk van het hierboven beschreven subgunningscriterium, met uitzondering van SLA01, kunnen worden toegekend zijn:

Score	Indien
100%	Er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>maximale meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven
75%	Er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>aanzienlijke meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven
50%	Er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven
25%	Er wordt voldaan aan de eisen, maar wordt slechts <u>beperkte meerwaarde</u> geboden
0%	Er wordt voldaan aan de eisen, maar er wordt <u>geen aantoonbare meerwaarde</u> geboden

Dit resulteert in een beoordeling zoals weergegeven in onderstaand rekenvoorbeeld:

Sub-gunningscriterium	Maximale fictieve financiële waarde	Behaalde fictieve aftrek	Eindscore
Prijs inschrijving			€ 1.000.000,--
Implementatieplan	€ 110.000,--	€ 70.000,--	
Service Level Agreement	€ 50.000,--	€ 40.000,--	
Functionaliteit	€ 364.000,--	€ 300.000,--	
Duurzaamheid / SROI	€ 30.000,--	€ 7.500,--	
Fictieve inschrijfsom	€ 554.000,--	€ 417.500,--	€ 582.500,--

Bij een gelijke fictieve aanneemsom prevaleert de inschrijving met hoogste fictieve financiële meerwaarde boven de laagste inschrijfprijs. In voorkomende gevallen dat de fictieve financiële meerwaarde ook gelijk is, dan zal door loting worden bepaald aan welke Inschrijver de inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

4.6 Gunning van de overeenkomst

De formele beslissing aan welke inschrijver de aanbestedende dienst voornemens is de overeenkomst te gunnen, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers.

Vanaf het bekendmaken van de voorlopige gunningsbeslissing start een stand still periode van 20 dagen waarin de aanbestedende dienst nog niet tot ondertekening van de overeenkomst zal overgaan. Afgewezen inschrijvers die bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning dienen een civiel kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing vóór het verstrijken van deze termijn. Deze termijn is een vervaltermijn. Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de rechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt een ieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing kort geding wordt aangespannen, dienen inschrijvers de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de hiervoor genoemde bezwaartermijn. Voorts dienen inschrijvers voor het geval er kort geding wordt aangespannen de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee (2) weken na de uitspraak in kort geding.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt er in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter uitspraak heeft gedaan.

5 Bijlage 1 – Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)

- separaat toegevoegd -

6 Bijlage 2 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

- separaat toegevoegd -

7 Bijlage 3 – Inschrijfbiljet Burgerzaken, Gegevensdistributie, Gegevensmagazijn, Servicebus en Digikoppeling-adapter

Naam inschrijver:

Adres:

Postcode - Vestigingsplaats:

Voor het doen van een inschrijving dient de inschrijver uitsluitend gebruik te maken van dit inschrijfbiljet. Het is niet toegestaan om dit inschrijfbiljet inhoudelijk te wijzigen.

Door invulling en ondertekening van dit inschrijfbiljet verklaart de inschrijver:

- Zich bereid en in staat de dienstverlening te verrichten conform de eisen gesteld in het PvE "Burgerzaken, Gegevensdistributie/-magazijn, Servicebus en Digikoppeling-adapter" Gemeente Aalburg, Werkendam en Woudrichem met kenmerk SIW-006130;
- Dat de opgegeven prijzen inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken zijn;
- Dat de aangeboden tarieven in Euro's zijn exclusief b.t.w.;
- Dat de inschrijfstaat volledig en rechtsgeldig ondertekend is.

Eenmalige tarieven

Omschrijving	Opmerking	Bedrag (€)
Gebruiksrecht		€
Technische werkzaamheden		€
Inrichting en implementatie (inclusief de geëiste koppelingen)		€
Training en opleiding		€
Eventueel overige eenmalige kosten	<invullen specificatie>	€
TOTAAL (A)		€

Periodieke / exploitatie tarieven

Omschrijving	Opmerking	Eenheidstarief (€)	Eenheid	Bedrag (€)
Gebruiksrecht		€	120 maanden	€
Onderhoud		€	120 maanden	€
Helpdesk en ondersteuning		€	120 maanden	€
Hosting inclusief alle installaties van hard- en software en TPM		€	120 maanden	€
Eventueel overige maandelijkse kosten	<invullen specificatie>	€	120 maanden	€
TOTAAL (B)				€

TOTAAL (A+B) €

Datum:

Naam vertegenwoordiger:

Functie:

Handtekening:

8 Bijlage 4 – Handleiding ondernemers

- separaat toegevoegd -

9 Bijlage 5 – Concept overeenkomst

- separaat toegevoegd -