

Selectieleidraad

**Concurrentiegericht dialogisch Zaaksysteem
en Document Management Systeem
(ZSDMS) gemeente Vlissingen**

Aanbestedingsnummer TenderNed: 255173

**Versie nr. : 1
Status : definitief
Datum : 28-2-2020**

Inhoudsopgave

1.	Algemene informatie	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Keuze aanbestedingsprocedure.....	3
1.3	Aanleiding aanbesteding	4
1.4	Doel van de aanbesteding.....	4
1.5	Wachtkamerconstructie	5
1.6	Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen	5
1.7	Vorm, duur en omvang van de overeenkomst.....	5
1.8	Gunningscriterium	6
1.9	De aanbestedende dienst en contactpersoon.....	6
1.10	Leeswijzer	7
1.11	Begrippenlijst.....	7
2.	Over de procedure	9
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed	9
2.2	Vragenronden en inlichtingen.....	9
2.3	Indienen van de aanmelding	10
2.4	Ontvangstbevestiging.....	10
2.5	Opening van de aanmeldingen	10
2.6	Selectiebeslissing, bezwaar en verificatie.....	10
2.7	Planning.....	11
3.	Over de opdracht.....	12
3.1	Situatieschets aanbestedende dienst m.b.t. informatiehuishouding en architectuurprincipes	12
3.2	Functionele scope van de Oplossing.....	14
3.3	Implementatie	19
3.4	Migratie.....	20
3.5	Opleidingen.....	24
4.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen	25
4.1	Vormvereisten.....	25
4.2	Uitsluitingsgronden	28
4.3	Geschiktheidseisen.....	29
5.	Selectiecriteria.....	31
6.	Dialogsessies.....	36
	Bijlage: Spelregels tijdens het aanbestedingstraject	37
	Bijlage: Technische bekwaamheid	40
	Bijlage: Technische bekwaamheid-koppelingen	41

1. Algemene informatie

1.1 Inleiding

Dit is de selectieleidraad van de gemeente Vlissingen ('aanbestedende dienst') met betrekking tot het als Software as a Service (SaaS) beschikbaar stellen en implementeren van een Zaaksysteem (ZS) met geïntegreerd Document- en Records Management Systeem (DMS/RMA) inclusief vervanging van een aantal bestaande koppelingen, in het vervolg van dit document ook wel aangeduid als "de Oplossing". Tevens omvat deze opdracht het opleiden van gebruikers en beheerders, het beheer en onderhoud van de Oplossing en het zo mogelijk het migreren van data uit het bestaande zaak- en documentmanagement-systeem Verseon van Circle Software naar de nieuwe Oplossing,

Vlissingen ontwikkelt zich tot een stad waarin naast ontwikkeling de focus wordt gelegd op beheer en kwaliteit. Vandaar dat wij als organisatie goed samenspel, een bedrijfsmatige aanpak en klantgericht opereren voorop stellen. In totaal werken er bij aanbestedende dienst ongeveer 350 medewerkers, verspreid over 3 directies en 10 teams, inclusief uitvoerende functies in het stadsbeheer. Meer informatie over onze organisatie en diverse stadsontwikkelingsprojecten kunt u vinden op www.vlissingen.nl

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbestedende dienst volgt voorafgaand aan het contracteren de procedure van de Concurrentiegericht Dialogoog, conform de Aanbestedingswet 2012 (Staatsblad 2012, 542 gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Staatsblad 2016, 24, geldend vanaf 1 juni 2016). Deze procedure kenmerkt zich door de dialoog die de aanbestedende dienst voert met een beperkt aantal gegadigden die voldoen aan de door de aanbestedende dienst gestelde selectie- en geschiktheidseisen. De procedure is onderverdeeld in 3 fasen:

1. de selectiefase
2. de dialoofase
3. de gunningsfase

In de selectiefase kunnen maximaal vier (4) 'gegadigden' zich op basis van hun 'aanmelding' kwalificeren om deel te nemen aan de dialoofase en in de gunningsfase als 'inschrijver' een 'inschrijving' in te dienen. Indien minder dan vier gegadigden kunnen worden geselecteerd *kan* de aanbestedende dienst de procedure in de dialoog- en gunningsfase met minder gegadigden voortzetten.

De aanbestedende dienst kiest voor deze procedure o.b.v. onderstaande overwegingen:

- aantal potentiële inschrijvers:
De markt bestaat uit ruim 10 leveranciers die verschillende systemen aanbieden. Het verschil in kwaliteit en innovatie van potentiële inschrijvers en beschikbare ZSDMS-systemen is groot.

Deelconclusie: een procedure met voorafgaande selectie is passend en proportioneel.

- transactiekosten voor de aanbestedende dienst en de inschrijvers:
Gezien het grote aantal potentiële inschrijvers worden bij een openbare procedure hoge transactiekosten voor zowel de aanbestedende dienst als de inschrijvers verwacht.

Deelconclusie: een procedure met voorafgaande selectie is passend en proportioneel.

- complexiteit van de opdracht:
De complexiteit van de opdracht is binnen de aanbestedende dienst vastgesteld als een groot directieproject, omdat het project de gehele organisatie raakt. Bovendien is de aanbestedende dienst nadrukkelijk op zoek naar specifieke innovatie in de markt

in relatie tot de keuze om een omslag te maken naar het domeingericht werken (wordt later toegelicht). Het is onduidelijk of en in hoeverre leveranciers hiermee bezig zijn qua ontwikkeling en hoe dat aansluit bij de ontwikkelingen binnen de aanbestedende dienst.

Deelconclusie: een concurrentiegericht dialoog is passend en proportioneel; artikel AW 2.28 lid 1.a.2 en 4 zijn van toepassing.

- **gewenst eindresultaat:**
De zoektocht in de doorontwikkeling binnen de keuze voor domeingericht werken, komende van een situatie waarin de aanbestedende dienst zoveel mogelijk processen in het ZS wilde laten ondersteunen, betekent dat geen sprake is van een 1 op 1 vervanging en rechtvaardigt een selectie van leveranciers gericht op een partnership bij de ondersteuning bij de verdere doorontwikkeling.

Deelconclusie: een concurrentiegericht dialoog is passend en proportioneel; Artikel AW 2.28 lid 1.a.1 is van toepassing.

- **type van de opdracht en het karakter van de markt:**
De opdracht is een volgtijdelijk samenstel van ongelijksoortige diensten ten aanzien van het zaaksysteem met geïntegreerd DMS/RMA (ZSDMS) inclusief vervanging van bestaande koppelingen:
 - het als Software as a Service ter beschikking stellen van het ZSDMS;
 - het implementeren van het ZSDMS + koppelingen;
 - het zo mogelijk migreren van data uit Verseon naar het nieuwe ZSDMS;
 - het opleiden van beheerders en gebruikers van het ZSDMS;
 - het beheer en onderhoud van het ZSDMS.

Alle hiervoor genoemde diensten vereisen diepgaande kennis van en ervaring met het specifieke ZSDMS. De ervaring leert dat deze diensten het beste kunnen worden uitgevoerd door of onder regie van de leverancier van de software.

Deelconclusie: er zijn geen belemmeringen voor de markt als geheel of het midden- en kleinbedrijf (MKB) in het bijzonder om deze opdracht in zijn geheel te kunnen aanbieden.

Deze overwegingen tezamen vormen de basis voor de gekozen aanbestedingsprocedure. De aanbesteding vindt alles overwegende plaats conform de procedure van de Concurrentiegericht Dialog.

Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden in deze selectiefase van harte uitgenodigd als gegadigde een aanmelding in te dienen.

1.3 Aanleiding aanbesteding

Klachten over de performance en gebruiksvriendelijkheid en het feit dat de bestaande oplossing Verseon een verouderd platform is zijn aanleiding voor deze aanbesteding. Het contract voor het huidige documentmanagementsysteem (DMS) Verseon, geleverd door Circle Software, is in 2004 aangegaan voor onbepaalde tijd.

1.4 Doel van de aanbesteding

Het vervangen van het huidige zaaksysteem Verseon door een nieuw zaaksysteem waarin zaakgericht en bij voorkeur ook projectmatig werken, documentair werken en (digitale) dienstverlening naast de in gebruik zijnde domeinapplicaties adequaat worden gefaciliteerd.

1.5 Wachtkamerconstructie

Op deze opdracht is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen in de gunningsfase, ontstaat een rangorde van inschrijvers. De nummer één (1) in rang krijgt de opdracht gegund, de nummer twee (2) in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Met deze partij wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten, waarin onder meer is opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van de inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de oorspronkelijke leverancier, de opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de nummer twee (2) in de rangorde waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving. De aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot zes maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst.

De wachtkamerovereenkomst is als bijlage 5 bijgevoegd.

1.6 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Er is sprake van clustering van volgtijdelijk uit te voeren ongelijksoortige opdrachten. Binnen de opdracht wordt geen onderscheid gemaakt in percelen.

Motivering:

De onderhavige opdracht wordt niet onnodig samengevoegd en niet opgedeeld in percelen omdat de ervaring heeft geleerd dat dit grote organisatorische gevolgen en risico's veroorzaakt voor de aanbestedende dienst, terwijl het verminderen van deze risico's nu juist mede doelstelling is van deze aanbesteding. Deze gevolgen en risico's betreffen o.a. hoge implementatie-, integratie-, en migratiekosten en verstoringen of belemmeringen van de dienstverlening en bedrijfsvoering wanneer de verantwoordelijkheid voor de onderdelen van de opdracht bij verschillende leveranciers wordt belegd.

Gezien de samenstelling van de relevante markt en de mogelijkheid om als samenwerkingsverband de opdracht te verwerven, is de toegang tot de opdracht voor het MKB voldoende gewaarborgd.

1.7 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst

De aanbestedende dienst wenst met de winnaar van deze overheidsopdracht een overeenkomst af te sluiten met één (1) leverancier of samenwerkingsverband voor de duur van vijf (5) jaar. Na afloop van de initiële looptijd kan de overeenkomst door de aanbestedende dienst schriftelijk maximaal 4 keer worden verlengd. Steeds voor een periode van 2 jaar.

De opdracht omvat het als Software as a Service (SaaS) beschikbaar stellen en implementeren van een Zaaksysteem (ZS) met geïntegreerd Document Management Systeem (DMS/RMA) inclusief vervanging van een aantal bestaande koppelingen. Tevens omvat deze opdracht het opleiden van gebruikers en beheerders, het beheer en onderhoud van de Oplossing en zo mogelijk het migreren van data uit de momenteel gebruikte oplossing Verseon naar de nieuwe Oplossing.

De aan te bieden Oplossing is zoveel mogelijk direct werkend leverbaar en dient commercieel verkrijgbare software (Commercial of the Shelf) te zijn welke zelfstandig configureerbaar is zonder tussenkomst van de leverancier. De Oplossing bevat slechts minimaal noodzakelijke voor de aanbestedende dienst toegevoegde of gewijzigde programmacode.

De concept hoofdovereenkomst is als bijlage 8 toegevoegd. Op de overeenkomst zullen de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2016 van toepassing zijn (zie bijlage 2). In de dialoog- en gunningsfase van de aanbesteding bestaat de gelegenheid hier vragen over te stellen of opmerkingen bij te plaatsen. Algemene voorwaarden van gegadigden, hoegenaamd en op welk moment dan ook, worden door de aanbestedende dienst uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.8 Gunningscriterium

De geselecteerde gegadigden in de selectiefase worden in de gunningsfase uitgenodigd een inschrijving te doen. De aanbestedende dienst zal de ingediende inschrijvingen vervolgens beoordelen. De aanbestedende dienst hanteert hierbij als gunningscriterium de Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (EMVI-BPKV).

Dit betekent dat inschrijvingen beoordeeld zullen worden op zowel het subgunningscriterium Prijs als Kwaliteit. Daarbij zal in ieder geval worden gelet op de mate waarin uw Oplossing standaard kan voorzien in de in het op te stellen **programma van eisen** opgenomen eisen en wensen en de kwaliteit van uw implementatie-, migratie- en beheerplan. Tevens zullen gebruikersvriendelijkheid en performance van de oplossing op ons netwerk zwaar meewegen. Kwaliteit zal significant zwaarder wegen dan prijs.

In de verificatiefase zal in een Proof of Concept door u aangetoond moeten worden dat uw Oplossing aan alle eisen en aangeboden wensen voldoet, inclusief vervanging van een aantal bestaande koppelingen met systemen van Vlissingen. De Proof of Concept heeft een opschortende werking t.a.v. de definitieve gunning. Exacte detaillering kan afgestemd worden in de concurrerende dialoogsessies en wordt opgenomen in de gunningsleidraad.

1.9 De aanbestedende dienst en contactpersoon

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Vlissingen
Postbus 3000
4380 GV Vlissingen

Namens de aanbestedende dienst wordt de aanbesteding uitgevoerd door het team Administratie en Ondersteuning, van de directie Bedrijf en Beheer. Projectleider is de heer H.A.C. de Klerk. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: mevrouw M. Gabrielse-Zandee. Indien er een storing is in TenderNed is zij te bereiken via mgabrielse@vlissingen.nl of 06 21685720.

Contact op andere dan de in de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als het tussentijdse contact echt noodzakelijk is en niet anders kan. In ieder geval verbiedt de aanbestedende dienst het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger.

Indien de aanbestedende dienst van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de af te sluiten overeenkomst zal namens de aanbestedende dienst worden gevoerd door of namens de directeur van de directie Bedrijf en Beheer.

1.10 Leeswijzer

Deze selectieleidraad bestaat uit zes hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk bevat de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de procedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht, voor zover in deze fase van de aanbesteding relevant. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven waaraan gegadigden moeten voldoen. Hoofdstuk 5 handelt over de wijze waarop bepaald wordt welke gegadigden uitgenodigd worden een inschrijving in te dienen in de volgende fase van de aanbesteding. Hoofdstuk 6 tenslotte, behandelt de dialoogsessies.

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze selectieleidraad:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument vervanging zaaksysteem
2. GIBIT-2016
3. GIBIT-2016 Artikelsgewijze toelichting
4. Verwerkersovereenkomst gemeente Vlissingen
5. Wachtkamerovereenkomst gemeente Vlissingen
6. Karakterisering ICT-infrastructuur gemeente Vlissingen (v.11)
7. Platen domeinarchitecturen gemeente Vlissingen
8. Concept-Overeenkomst ZSDMS gemeente Vlissingen

Onderaan deze selectieleidraad zijn toegevoegd:

- ✓ Spelregels tijdens het aanbestedingstraject
- ✓ Formulier technische bekwaamheid
- ✓ Formulier technische bekwaamheid-koppelingen

1.11 Begrippenlijst

Aanbestedende dienst	De gemeente Vlissingen
Zaaksysteem (ZS)	Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van zaakgericht werken. De GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA, 2016) hanteert de definitie: 'zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens een bedrijfsproces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd bij een zaak en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen'.
Document Management Systeem (DMS)	Een informatie verwerkend systeem ter ondersteuning van Document management. Document management is het proces dat zich binnen organisaties richt op het zinvol, bruikbaar en veilig opslaan van nuttige informatie. Een DMS systeem ondersteunt dit proces met moderne softwareoplossingen al dan niet geïntegreerd met oplossingen voor het digitaliseren (scannen), printen, bewerken, verspreiden, opslaan (archiveren), zoeken, opvragen en vernietigen van de documenten
Records Management (RMA)	Records management is het identificeren, klasseren, archiveren, bewaren en soms vernietigen van records. Er is een Internationale Standaard over records management: ISO15489. Deze definieert records management als "het deel van het management dat verantwoordelijk is voor de efficiënte en systematische controle over het aanmaken, ontvangen, onderhoud, gebruik en beschikbaarheid van records, met inbegrip van het proces van het bemachtigen en in stand houden van bewijs en informatie over bedrijfsactiviteiten en transacties onder de vorm van records". De ISO omschrijft records als <i>informatie die gemaakt, ontvangen, en onderhouden wordt als bewijs en informatie door een organisatie of persoon, door het nastreven van legale verplichtingen of in de transacties van bedrijven.</i>

De Oplossing	Het als Software as a Service (SaaS) beschikbaar te stellen en implementeren van een Zaaksysteem (ZS) met geïntegreerd Document Management Systeem (DMS/RMA) inclusief vervanging van bestaande koppelingen, conform de door de aanbestedende dienst daaraan te stellen voorwaarden en eisen.
Software as a Service (Saas)	In onderstaande figuur is onder ‘Software’ weergegeven voor welke lagen in de architectuur de Opdrachtnemer verantwoordelijk is in termen van techniek, beheer, licenties en bijbehorende kosten (‘Other Manages’). Ten aanzien van de laag ‘networking’ blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver beperkt tot de netwerkaspecten binnen haar eigen infrastructuur. Het configureren van een veilige verbinding tussen de Vlissingen-infrastructuur en die van Inschrijver is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Vlissingen is ten aanzien van de SaaS-Oplossing uitsluitend verantwoordelijk voor het functionele beheer. Onder deze definitie passen ook systemen die door de Opdrachtnemer worden gehost. The diagram illustrates the division of responsibilities between the client (Opdrachtnemer) and the provider (Inschrijver) across different layers of a system architecture. The layers are: On-Premises, Infrastructure (as a Service), Platform (as a Service), and Software (as a Service). Each layer contains a stack of components: Applications, Data, Runtime, Middleware, O/S, Virtualization, Servers, Storage, and Networking. Brackets indicate who manages each component: 'You manage' (client) covers Applications, Data, Runtime, and Middleware across all layers. 'Other Manages' (provider) covers O/S, Virtualization, Servers, Storage, and Networking across all layers. In the On-Premises layer, Networking is also managed by 'You manage'.
Het/uw Systeem c.q. Oplossing	In het kader van deze aanbesteding wordt onder “het/uw Systeem” c.q. “Oplossing” minimaal verstaan: Het/uw Zaaksysteem met geïntegreerd Document Management Systeem (ZSDMS) is als Software as a Service (SaaS) beschikbaar; Het ZSDMS omvat alle in paragraaf 3.2 beschreven functionaliteit (het wat) en de koppelingen. De wijze waarop (het hoe) de functionaliteit wordt geïmplementeerd wordt nader bepaald in de dialoog- en gunningsfase; Het Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) is binnen het ZSDMS leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens; Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), is binnen het ZSDMS leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van basisgegevens; Het ZSDMS dient te voldoen aan het TMLO en gecertificeerd te zijn conform NEN 2082.

2. Over de procedure

2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken in beide fases van de aanbesteding digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed.
- Aanmeldingen (selectiefase) en inschrijvingen (gunningsfase) uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie plaatsvindt via TenderNed.

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd en onder andere de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop **“Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding”** heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten, die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien gegadigden technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de aanmelding en inschrijving.

2.2 Vragenronden en inlichtingen

Gegadigden kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde momenten vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan ‘Mijn aanbestedingen’ en vervolgens op het *dashboard* te klikken op ‘Vragen en antwoorden’ en vervolgens ‘Stel een vraag’. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de aanbestedingsstukken. De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens op het in de planning genoemde momenten – geanonimiseerd- als nota’s van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De aanbestedende dienst zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de nota’s van inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de aanbestedende dienst noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Gegadigden kunnen hier niet op rekenen.

Door de aanbestedende dienst na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota’s van inlichtingen maken deel uit van de aanbestedingsstukken en zijn na publicatie te downloaden van TenderNed. Middels de nota’s van inlichtingen kan de aanbestedende dienst in de selectiefase punten wijzigen tot uiterlijk 6 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de aanmelding.

Het is van belang dat gegadigden alle elementen uit hun voorgenomen aanmelding, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdig aan de aanbestedende dienst voorleggen. In geval van op- en aanmerkingen bij de aanbestedingsstukken dient gegadigde tijdig een tegenvoorstel te doen met een duidelijke verwijzing. De aanbestedende dienst is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de nota’s van

inlichtingen worden eisen en voorwaarden definitief vastgesteld.

Ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een gegadigde verzoeken om bepaalde informatie niet in de openbare nota's van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Hiertoe dient de gegadigde bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten en zijn verzoek te motiveren. Indien de aanbestedende dienst een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende gegadigde weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de gegadigde de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

2.3 Indienen van de aanmelding

Gegadigden dienen hun aanmelding in TenderNed in te dienen conform het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Let op: het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een aanmelding. Het indienen van de aanmelding vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code.

2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw aanmelding ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Indien dit uitblijft wordt aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

2.5 Opening van de aanmeldingen

De opening zal na de indieningstermijn plaatsvinden. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen gegadigden bij de opening toegelaten.

2.6 Selectiebeslissing, bezwaar en verificatie

Op grond van alle beschikbare informatie komt de aanbestedende dienst tot een keuze voor de te selecteren gegadigden. De gegadigden die vooralsnog niet voor selectie in aanmerking komen, krijgen hiervan bericht. Voor deze gegadigden bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de selectiebeslissing aanhangig te maken. De termijn hiervoor is 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Dit betreft een fatale termijn.

De beoogde inschrijvers krijgen bericht van het voornemen tot selectie en worden verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden et cetera, zoals benoemd in de aanbestedingsstukken die gehanteerd zijn gedurende de selectiefase. Indien de toets van de bewijsmiddelen of verificatie anderszins niet slaagt, wordt de aanmelding van betreffende gegadigde ongeldig verklaard, ter zijde gelegd en wordt een nieuwe selectiebeslissing genomen. De alsnog afgewezen gegadigde krijgt eveneens 20 dagen na verzending van die beslissing de tijd om een kort geding aanhangig te maken.

De betreffende gegadigde valt uit de rangschikking weg, waarna de oorspronkelijk lager gerangschikte gegadigden een plaats opschuiven. Op basis van deze verschuiving wordt, indien opportuun, de gegadigde die hier voor in aanmerking komt alsnog geselecteerd. Indien hier sprake van is, wordt de aanmelding van deze gegadigde geverifieerd, et cetera.

2.7 Planning

Voor de gehele **selectiefase** wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de aanbestedende dienst lopende de indieningstermijn gewijzigd worden middels een nota van inlichtingen.

1. Verzending aankondiging	28 februari 2020
2. Sluitingstermijn eerste vragenronde	12 maart 2020, 18:00 uur
3. Verwachte verzenddatum eerste nota van inlichtingen	17 maart 2020
4. Sluitingstermijn tweede vragenronde	25 maart 2020, 18:00 uur
5. Verwachte verzenddatum tweede nota van inlichtingen	27 maart 2020
6. Sluitingsdatum voor indienen van aanmelding	9 april 2020, 12:00 uur
7. Streefdatum publicatie selectiebeslissing	16 april 2020
8. Einde bezwaarperiode	9 mei 2020

Hoewel dit nadrukkelijk indicatief is verwacht de aanbestedende dienst geselecteerde gegadigden 16 april 2020 uit te nodigen om aan de dialoog deel te nemen, waarmee de dialoogfase van de aanbesteding aanvangt.

Tijdens de dialoogfase worden minimaal twee (2) dialoogsessies van maximaal drie (3) uur per geselecteerde leverancier gehouden. Van elke dialoogsessie wordt een verslag gemaakt (zonder concurrentie gevoelige informatie) welke na goedkeuring door de betreffende leverancier wordt bekendgemaakt aan de overige geselecteerde leveranciers. De aanbestedende dienst behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om indien zij dit noodzakelijk acht een derde dialoogsessie van maximaal vier uur per geselecteerde leverancier in te plannen.

Na de dialoogsessies wordt de definitieve Offerteaanvraag (inclusief Programma van Eisen en Wensen en gunningscriteria met bijbehorende weging en beoordelingssystematiek) gepubliceerd. Vervolgens wordt er een vragenronde gehouden en worden de ingediende offertes beoordeeld, waarna voorlopige gunning plaats zal vinden.

Indicatieve planning dialoog- en gunningsfase:

1. Verzending uitnodiging voor de dialoogsessies	16 april 2020
2. Uitvoeren 1e ronde dialoogsessies	20 en 24 april 2020
3. Streefdatum verzending processen verbaal 1e ronde	6 mei 2020
4. Uitvoeren 2e ronde dialoogsessies	25 en 27 mei 2020
5. Streefdatum verzending processen verbaal 2e ronde	5 juni 2020
6. Verzending offerteaanvraag	2 juli 2020
7. Sluitingsdatum en -tijd ontvangst vragen	13 juli 2020, 18:00 uur
8. Verwachte verzenddatum nota van inlichtingen	17 juli 2020
9. Sluitingsdatum en –tijd voor het indienen van een offerte	7 september 2020, 9:00 uur
10. Presentaties en demonstraties	16 en 17 september 2020
11. Streefdatum voornemen tot gunning	22 september 2020
12. Einde bezwaarperiode	15 oktober 2020
13. Start Proof of Concept	15 oktober 2020
14. Evaluatie Proof of Concept	18 december 2020
15. Definitieve gunning	18 december 2020

3. Over de opdracht

3.1 Situatieschets aanbestedende dienst m.b.t. informatiehuishouding en architectuurprincipes

Samenwerking I&A

Voor informatisering en automatisering werkt gemeente Vlissingen samen met gemeente Middelburg. In die samenwerking wordt gebruik gemaakt van een gezamenlijke technische infrastructuur die beheerd wordt door de I & A Samenwerking Vlissingen-Middelburg die organisatorisch onder de gemeente Vlissingen valt. Alle rollen op het terrein van technisch beheer (netwerk, server, database, wijzigingen, helpdesk) en het informatieadvies t.b.v. de organisaties zijn in de samenwerking ondergebracht.

Hierboven is een governance ingericht waarin op alle niveau's vertegenwoordiging is: bestuurlijk, ambtelijk(directie), management(teamleiders), operatie.

Informatievoorzieningsorganisatie

De aanbestedende dienst heeft sinds kort de informatievoorzieningsorganisatie ook op tactisch en strategisch niveau ingevuld met een informatiemanager en de CIO-rol die belegd is bij de directeur Bedrijfsvoering en Beheer. Het Zeeuws Archief is adviseur, gesprekspartner op strategisch niveau (SIO, gemeentearchivaris en gemeentesecretaris) en heeft de rol van toezichthouder.

Op operationeel niveau worden de rollen/functies nog aangescherpt: applicatiebeheer, functioneel beheer, gegevensbeheer, data-analyse. Dit gebeurt op basis van BiSL.

Werken onder architectuur

Eén van de eerst zaken die thans op orde gebracht worden is het inzicht in de huidige en gewenste informatiearchitectuur. Voor de bestaande applicaties, koppelingen, gegevensverzamelingen en gegevensstromen betekent dit een inhaalslag op basis van de Gemma Referentiearchitectuur. Voor lopende en nieuwe projecten wordt standaard de informatiearchitectuur ingevuld.

Een belangrijke nog te nemen stap is ook het eigenaarschap in de hele architectuur in te vullen.

Domeingericht werken

Oorspronkelijk was de gedachte dat Verseon als centraal midoffice systeem een positie in het digitaal werken en de digitale dienstverlening zou gaan innemen. In de praktijk ziet aanbestedende dienst dat aan dit uitgangspunt niet langer vastgehouden kan worden. De aanbestedende dienst heeft onlangs dan ook gekozen voor een domeingerichte dienstverlening en vertaalt dat ook naar inrichtingsprincipes voor het applicatielandschap. Domeingericht werken is een inrichtingsmodel waarin klantvragen sneller naar het betreffende vakdomein worden doorgeleid en waarmee de dienstverlening weer dichterbij de inhoudsdeskundigen/ vakteams kan worden belegd. Op centraal niveau worden afspraken gemaakt die herkenbaarheid en eenheid van de organisatie borgen en toch één centrale toegang voor inwoners mogelijk maken. Systemen worden meer afgestemd op de domein specifieke wensen zonder hierbij een groot afbreuk te doen aan concernbrede eisen en wensen.

Bij het domeingericht werken geldt het uitgangspunt dat het zaakgericht werken dus ook kan plaatsvinden in backoffice applicaties binnen de domeinen. Dit betekent ook dat de huidige praktijk waarbij èn in het zaakstelsel èn in een aantal backoffice applicaties zaken geregistreerd worden zo spoedig wordt losgelaten.

We hanteren in de toekomst een aantal criteria die de aanschaf van een backoffice applicatie dat past in deze domeingerichte visie moeten rechtvaardigen. Aan applicaties stellen we naast functionele eisen ook meer algemene eisen op het gebied van techniek, eisen m.b.t. duurzame opslag van gegevens, architectuureisen, eisen m.b.t. informatiebeveiliging en privacybescherming.

Eenvoudige zaakafhandeling zonder backofficesysteem verloopt dan bij voorkeur via het zaakstelsel. Dit principe zal er in de toekomst ook toe leiden dat we tot een applicatierationalisatie waar mogelijk overgaan om het grote aantal applicaties dat momenteel in gebruik is terug te brengen tot de categorie 'need to have'.

Het domeingericht werken heeft als consequentie, dat geen integraal klantbeeld of actuele statusinformatie direct uit één applicatie beschikbaar is in bijvoorbeeld het KCC. Ook is het lastig een

totaal overzicht c.q. managementrapportages te krijgen van werkvoorraden, afhandeltermijnen e.d. van de zaken die in de diverse applicaties afgehandeld worden. Ook leeft de vraag, in hoeverre we het domeingericht werken moeten doortrekken: gaan vakapplicaties eigen e-formulieren gebruiken, zaak- en statusinformatie naar webportalen doorsturen e.d.? En gaan we na zaakafhandeling in vakapplicaties de (bijvoorbeeld langer dan 5 jaar) te bewaren informatie kopiëren naar het centrale zaakstelsel voor archivering, vernietiging respectievelijk overbrenging naar een e-depot? We worden in deze verdere doorontwikkeling van domeingericht werken en de keuzes die we daarin nog moeten maken graag geadviseerd tijdens de dialoogsessies op basis van de (on)mogelijkheden van gegadigden.

Ten behoeve van dit onderdeel van de dialoogsessies is ook een aantal domeinarchitectuurplaten als bijlage 7 bij deze selectieleidraad bijgevoegd. Per Gemma-domein wordt hier het (nog enigszins) hybride 'domeingerichte applicatielandschap' in de ist-situatie beschreven, met de positionering van het huidige zaakstelsel Verseon en zijn de belangrijkste veranderthema's voor de komende jaren geschetst.

Flexibel en mobiel

De eerste stappen worden gezet in een overgang naar een meer flexibele en mobiele manier van werken. De (mobiele) werkstations zijn thin clients waarop Citrix draait. Daarnaast zijn iPads en iPhones in gebruik. In de komende jaren wordt dat mogelijk de standaard voor elke medewerker. Medewerkers gaan steeds meer tijd- en plaatsonafhankelijk werken. Het zou zeer wenselijk zijn dat de nieuwe oplossing hier mogelijkheden voor biedt en hier optimaal op aansluit.

ICT-infrastructuur

Er is een 'karakterisering ICT-infrastructuur' beschikbaar. Zie daarvoor de bijlage 6. In de gunningsfase wordt een technisch ontwerp van de Oplossing(en) gevraagd, waarbij aangegeven moet worden wat eventueel ontbreekt c.q. gewijzigd zou moeten worden aan de ICT-infrastructuur van de aanbestedende dienst om de Oplossing(en) volledig en met een goede performance te kunnen laten werken. Zie ook S9.

N.B. In de gunningsfase wordt een volledig overzicht gegeven van de eisen die de aanbestedende dienst aan backoffice applicaties stelt.

Generieke gemeentelijke architectuurprincipes en ontwikkelingen

Verder zijn alle generieke gemeentelijke architectuurprincipes en ontwikkelingen ook in meer of mindere mate voor Vlissingen actueel en relevant:

Organisatie

- Bezuinigingen
- Toenemende samenwerking
- Regievoering
- Toenemende complexiteit en heterogeniteit
- Netwerk/participatiesamenleving
- Toenemende aandacht voor transparantie
- Burger steeds meer centraal
- Tijd- en plaatsonafhankelijk werken

ICT

- Digitalisering
- Brede uitwisseling van gegevens
- Big data
- Toenemende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy
- Cloud computing
- Consumerization
- Sociale media
- Internet of Things

Architectuur principes

- Vanuit de klant denken: *Social media, big data, netwerk/participatie, burger centraal*

- Generieke processen en functies: *Complexiteit en heterogeniteit, kostenbewust, samenwerking, digitalisering*
- Regie over uitbestede diensten: *Samenwerking, complexiteit en heterogeniteit, cloud*
- Goede informatiepositie voor de klant: *Netwerk/participatie, transparantie, burger centraal, gegevensuitwisseling, security/privacy*
- Gedigitaliseerde diensten en processen: *Kostenbewust, burger centraal, tijd/plaatsafhankelijk werken*
- Openbare gegevens als open data beschikbaar: *Transparantie, Internet of Things*
- Hergebruik van gegevens: *Kostenbewust, gegevensuitwisseling (CommonGround)*
- Vertrouwelijke omgang met gegevens: *Security/privacy (by design)*

Meer informatie per onderwerp is te vinden op de site van gemmaonline: [Architectuurprincipes](#)

3.2 Functionele scope van de Oplossing

Let op: onderstaand wordt een schets gegeven van de verwachtingen die gemeente Vlissingen bij Zaakgericht Werken in combinatie met een nieuwe oplossing heeft. Het betreffen hier nog geen eisen en/of wensen die gehanteerd worden in deze fase van de aanbesteding. In de gunningsfase zullen, mede naar aanleiding van de bevindingen en conclusies uit de concurrerende dialoogsessies, eisen worden gesteld. Deze zullen naar verwachting nog wel steeds in sterke relatie staan tot onderstaande schets.

Functionaliteiten IN scope

Zaaksysteem en DMS

De aanbestedende dienst zoekt een zaaksysteem om in het kader van zaakgericht werken zaken te kunnen aanmaken, raadplegen, behandelen en beheren. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen inkomende zaken (bijvoorbeeld verzoeken, aanvragen, bezwaarschriften etc.) en initiatiefzaken (bijvoorbeeld een eigen beleidsinitiatief op een bepaald vakgebied).

Zaken in het zaaksysteem worden geautomatiseerd (zoveel mogelijk via een ESB, tenzij volledig geïntegreerd) aangemaakt vanuit alle beschikbare kanalen, of op eenvoudige wijze handmatig aangemaakt door bijvoorbeeld DIV in geval van schriftelijk of per e-mail ingediende aanvragen.

Het zaaksysteem biedt functionaliteit om klantprocessen en een groot aantal interne (bedrijfsvoerings-) processen op een gestructureerde wijze digitaal te doorlopen. Er wordt gebruik gemaakt van zero-coding modelleringsfunctionaliteit op basis van een zaaktypecatalogus (ZTC), waarbij zaken zoveel mogelijk conform GEMMA ZTC2 worden vormgegeven. De ZTC biedt mogelijkheid om proces specifieke eigenschappen toe te voegen, zoals aanvullende processtappen, status- en resultaattypen en processpecifieke velden. Bij verstrijking van termijnen verschijnt in de applicatie een signaal en eventueel wordt er een (email)notificatie naar de behandelaar gezonden. Dit is per zaaktype en statustype in te richten.

Bij zaakbehandeling vindt er dossieropbouw plaats doordat zaakgegevens en zaakdocumenten binnen de context van de zaak op eenvoudige wijze (door bijvoorbeeld slepen van een MS Office-bestand, zoals een email, naar het zaaksysteem) worden opgeslagen, inclusief versiebeheer en metadatering, welke voldoet aan het TMLO, waardoor duurzame bewaring is geborgd. Hierdoor is de DMS functionaliteit volledig geïntegreerd. Dit is inclusief vastlegging van de activiteiten (audittrail).

Vlissingen heeft op dit moment nog geen externe documentgenerator in gebruik, ondanks dat een licentie voor Xential beschikbaar is. Het is dan ook noodzakelijk dat de oplossing ook eigen functionaliteit biedt voor het maken en beheren van sjablonen en het genereren van documenten.

Het raadplegen, behandelen en beheren van zaakinformatie gebeurt op basis van een efficiënte autorisatiestructuur, die op basis van de gewenste structuur van de organisatie kan worden ingericht (Matrix/proces/hiërarchisch). Documenten kunnen worden geraadpleegd door middel van een preview, zonder dat het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend.

Het raadplegen, behandelen van beheren van gegevens kent een vlotte performance, zonder belemmering bij opslag van grote hoeveelheden (met andere woorden: het is schaalbaar) Deze activiteiten kunnen ook op mobile devices, met een responsive inrichting. Gegevens die offline zijn gewijzigd, worden gesynchroniseerd zodra er contact met het netwerk is.

De aanbestedende dienst heeft maximaal 200 concurrent users.

Bestuurlijke besluitvorming

De bestuurlijk besluitvormingsprocessen zijn nu in Verseon geïntegreerd en kennen eigen processen die afwijken van het (generieke) postproces. Of al dan niet opnieuw wordt gekozen voor een integratie van deze processen in het nieuwe zaaksysteem wil aanbestedende dienst af laten hangen van de uitkomsten uit de dialoogsessies. De bestuurlijke besluitvormingsprocessen zijn kritische bedrijfsprocessen die allemaal eigen stappen kennen in het proces. Als dit als geïntegreerd onderdeel van het zaaksysteem goed geconfigureerd kan worden heeft dat waarschijnlijk onze voorkeur. We zijn benieuwd naar ervaringen, ook in de samenwerking met leveranciers van een aparte taakapplicatie, of de eigen geïntegreerde oplossing c.q. de oplossing van die samenwerkingspartner ook organisatiebreed ingezet kan worden om eenvoudig documenten uit andere applicaties dan het zaaksysteem als bijlagen aan nota's of raadsvoorstellen te koppelen. Na de dialoogsessies nemen we hierover een besluit dat we kenbaar maken bij de offerteaanvraag.

Projectmatig werken/samen werken

Binnen de aanbestedende dienst wordt door medewerkers vaak samen aan documenten gewerkt. Ook wordt aan een veelheid aan projecten gewerkt. Dit zijn majeure (raads)projecten, collegeprojecten en directieprojecten. Voor deze manier van werken biedt Verseon thans geen goede ondersteuning. Resultaat hiervan is, dat we Windows-mappen gebruiken voor het opslaan van informatie en dat daarnaast andere informatie, bijvoorbeeld nota's en raadsvoorstellen (ook) in Verseon worden opgeslagen. Wel kunnen projectdossiers na afronding van het project als ZIP-bestand in Verseon worden opgeslagen.

We onderkennen dat samen aan documenten werken en vooral projectmatig werken iets anders is dan zaakgericht werken, maar we vinden een geïntegreerde oplossing voor beiden wel erg wenselijk. Dit is dan ook een onderdeel van een thema in de dialoogsessies.

E-mail

Over zaken (en projecten) wordt door individuele zaakbehandelaars veel gemaild. Het vergt momenteel veel handmatige handelingen om belangrijke mails vervolgens op te slaan bij de zaak waar ze betrekking op hebben. Deze administratieve lasten willen we zoveel mogelijk beperken. Het nieuw te kiezen zaaksysteem moet dus een gebruikersvriendelijke, snelle oplossing bieden voor zaakbehandelaars om (uitgaande en als antwoord ontvangen) e-mails aan de zaak toe te kunnen voegen, (vanuit de zaak) te kunnen maken, beheren en opslaan bij de desbetreffende zaak. Uiteraard wensen we dat bij het mailen uit de zaak de eigen huisstijl gebruikt kan worden.

Domeingericht werken versus behoefte aan centraal overzicht

Doordat zowel in het zaaksysteem als in backoffice applicaties apart van elkaar zaken worden behandeld, is er geen centraal overzicht c.q. een rapportage te maken van alle werkvoorraden, doorlooptijden etc. binnen de organisatie. Ook kan in een KCC niet uit één bron informatie opgehaald worden voor klanten. De wijze waarop het nieuwe zaaksysteem, al dan niet in combinatie met andere middelen, toch in deze behoeftes kan voorzien is onderdeel van een thema in de dialoogsessies.

Performance

De aanbestedende dienst hecht veel waarde, mede op basis van negatieve ervaringen met ondermeer de huidige in gebruik zijnde oplossing - aan een goede performance van systemen en dus ook van het zaaksysteem en wil daaraan een aantal kwantitatieve eisen stellen. Het adequaat omgaan met performance en –problemen is dan ook onderdeel van de selectie.

Aan het zaaksysteem worden in de gunningsfase in ieder geval de volgende eisen gesteld:

1. Opstarten van de applicatie: maximaal 5 seconden
2. Typen en muisklikken c.q. bewegingen bij bijvoorbeeld het vullen van registratievelden in formulieren e.d.: geen vertraging
3. Genereren van een nieuw document met eigen sjablonentool (tijd tussen klikken op het sjabloon en tikken in het gegenereerde document): maximaal 5 seconden
4. Opslaan van een nieuw c.q. gewijzigd (bron)document: maximaal 3 seconden

5. Zoekopdracht tot 500 resultaten: maximaal 5 seconden
6. Zoekopdracht naar gegevens die opgeslagen moeten worden in een formulier maar uit een gerelateerde tabel opgevraagd moeten worden: maximaal 5 seconden
7. Bladeren door zoekresultaten na zoekopdracht onder 4. (met preview): maximaal 2 seconden
8. Tonen van volledige werkvoorraad en wisselen in werkvoorraad tussen zaken (met preview): maximaal 2 seconden
9. Beëindigen van een zaak inclusief vullen verplichte velden zoals bijvoorbeeld resultaat: maximaal 2 seconden
10. Koppelen en registreren van een nieuw document (tot 10 MB) aan een zaak: maximaal 5 seconden
11. Starten en weergeven rapport met maximaal 10 kolommen en maximaal 100 resultaten: maximaal 5 seconden en 100 tot 1000: 10 seconden
12. Nieuwe gegevens, documenten e.d. zijn verwerkt en zichtbaar na aanbieden via koppelvlaak – maximaal 5 seconden

Eventueel worden deze eisen nog aangevuld met één of meerdere eisen m.b.t. bestuurlijke besluitvorming als gekozen zou worden voor een geïntegreerde oplossing. Dit wordt t.z.t. vermeld in de gunningsleidraad. Leveranciers wordt gevraagd of ze aan deze performance-eisen kunnen voldoen. Of aan de gestelde eisen daadwerkelijk wordt voldaan zullen we tijdens de Proof of Concept nadrukkelijk testen. Uiteraard is deze performance ook na de live-gang de dagelijkse norm en willen we minimaal één keer per jaar de performance expliciet testen. In de dialoogsessies willen we van gegadigden horen hoe we een zo maximaal mogelijke performance kunnen realiseren.

RMA

Het zaaksysteem biedt functionaliteit voor het selecteren van zaken en bijbehorende documenten op basis van verschillende selectiecriteria, zoals een vernietigingsdatum, waarbij signalering plaatsvindt op eventuele relaties (bijvoorbeeld gerelateerde zaken).

Van deze selectie kan een vernietigingslijst worden samengesteld en opgeslagen. De lijst kan zowel via het zaaksysteem als via de traditionele analoge wijze formeel worden geaccordeerd, waarna daadwerkelijke vernietiging plaatsvindt.

In geval van overbrenging moet de selectie kunnen worden overgebracht of gemigreerd, waarbij behoud van de kwaliteit van metadata geborgd is.

Daarnaast kunnen zaken en/of bijbehorende documenten worden geselecteerd op basis van andere selectiecriteria, zoals bestandsformaten. Documenten en overige bestanden kunnen afzonderlijk, of in grote hoeveelheden planmatig geconverteerd worden naar andere bestandsformaten.

E-formulieren

Op basis van de inhoud van de ZTC moet een e-formulier kunnen worden gegenereerd, dat aangevuld kan worden met benodigde velden of vragen. Hierbij moet het mogelijk zijn om gebruik te maken van keuzelijsten en condities. Deze bevatten functionaliteiten om checks uit te voeren op basis waarvan het vervolg van het formulier bepaald wordt.

De e-formulieren kunnen naar keuze van klant worden voorzien van inlog met een benodigde DigiD-, eIDAS- of e-Herkenning account, of van een combinatie van deze opties. De oplossing dient hierbij te voldoen aan de eisen m.b.t. beveiliging en DigiD assessment. Bij gebruik hiervan vindt in het formulier uit een bronregistratie een prefill plaats van de benodigde gegevens. Per type formulier/zaaktype kan de set van voor in te vullen (prefill) gegevens gedefinieerd worden. E-formulieren worden in de huidige situatie ondersteund met Kodision. In de nieuwe situatie zullen deze oplossingen ook naast elkaar bestaan, al dan niet als overgangssituatie.

Klantcontact bij zaakbehandeling

De (interne) klant ontvangt notificaties via email en/of sms bij een statuswijziging en op het moment dat er bijvoorbeeld een document is toegevoegd aan de zaak. Dit is flexibel in te richten.

Het zaaksysteem ontsluit informatie aan de klant rechtstreeks op basis van een klantomgeving, of via een gekoppelde omgeving zoals MijnOverheid (Berichtenbox en Lopende Zaken). De ontsloten gegevens omvatten status- en resultaatinformatie, en de (geautoriseerde) documenten in het

zaakdossier. Ook is zichtbaar te maken welke stappen de zaak nog moet doorlopen en welke behandeltime daarmee gemoeid is.

De omgeving ondersteunt zoveel mogelijk interactie met de klant. De klant kan bijvoorbeeld een vraag stellen, verzoeken de zaak in te trekken en een document uploaden. De behandelaar krijgt daarvan een notificatie. Er is een mogelijkheid voor (het aansluiten van externe) functionaliteit op het gebied van digitaal ondertekenen door een klant.

Telefonisch contact tussen behandelaar en klant wordt naar keuze vastgelegd in de zaak.

Terugbelnotities kunnen door het callcenter aan de zaak worden toegevoegd, de behandelaar krijgt daarvan een notificatie.

Klantcontactsysteem-module

De KCS-module van Verseon wordt op dit moment niet gebruikt. De wijze waarop informatie uit het zaakstelsel en diverse backoffice applicaties centraal kan worden ontsloten is onderdeel van een thema in de dialoogsessies.

Dossiermodule

Analoge en digitale dossiers zijn onder vermelding van zaakstatus geregistreerd in het zaakstelsel, voor analoge dossiers betreft dit ook de fysieke locatie. Aan de digitale dossiers kunnen meerdere zaken gekoppeld worden. Daarnaast omvat het stelsel de functionaliteit voor uitleenregistratie (inclusief vastlegging van wijze van uitleen en signalering op uitleentermijn). Deze functionaliteit is voor een beperkte groep van medewerkers beschikbaar.

Koppelingen IN scope

In de gunningsfase zal een aantal bestaande koppelingen worden genoemd die opnieuw gerealiseerd moeten worden met het nieuwe zaakstelsel. Tevens zal een aantal koppelingen worden genoemd die de aanbestedende dienst (in de toekomst) wenst te realiseren.

Huidige werkende koppelingen

Hiervoor geldt dat deze in de nieuwe situatie functioneel gelijkwaardig werkend opgeleverd moeten worden in de implementatiefase, tenzij anders vermeld:

1. Het koppelvlak met de ESB (Open Tunnel van JNet)
Voor het berichtenverkeer tussen het zaakstelsel en overige applicaties.
2. Het koppelvlak met Xential
Voor het beheer van (Word)sjablonen en creëren en opslaan van documenten. Is nu niet in gebruik!
3. Het koppelvlak met Kofax
Voor het opslaan van scans, e-mails en metagegevens als zaak of document.
4. Het koppelvlak met Key2DDS
Voor het gebruik van adres- en persoonsgegevens uit de BAG en de BRP.
5. Het koppelvlak met Kodision
Voor het gebruik van e-formulieren en de registratie daarvan in het zaakstelsel.
6. Het koppelvlak met Mijn Overheid
Voor het versturen van berichten vanuit het zaakstelsel naar de Berichtenbox en het publiceren van statuswijzigingen in Mijn Overheid Lopende Zaken.
7. Het koppelvlak met Cognos
Voor het verzamelen van zaakgegevens en presenteren daarvan als managementinformatie.
8. Het koppelvlak met DigiD
Voor de identificatie bij het gebruik van e-formulieren.
9. Het koppelvlak met eIDAS
Voor de identificatie bij het gebruik van e-formulieren.
10. Het koppelvlak met Ingenico Payment Services
Voor de elektronische betaling bij het gebruik van e-formulieren.
11. Het koppelvlak met de AD
Voor het gebruik van Single-Sign-On.
12. Het koppelvlak met Microsoft Office / MS Exchange
Voor het maken en opslaan van Office-documenten en e-mails.

Gewenste koppelingen, die nog niet met Verseon gerealiseerd zijn

1. Archivering van digitale ruimtelijke plannen
Voor het in het zaakstelsel archiveren van de huidige digitale ruimtelijke plannen o.b.v. IMRO en van het Omgevingsplan en eventueel informatie en bijbehorende metadata omtrent de totstandkoming van de ruimtelijke plannen, bekendmakingen, zienswijzen e.d.
2. I-Navigator
Voor het gebruik van de zaaktype- en werkprocesgegevens van het model-DSP.
3. Social media
Voor het archiveren van communicatie met Twitter en Facebook accounts.
4. E-herkenning
Voor het gebruik van (NAW)gegevens van bedrijven en instellingen uit het Handelsregister en het prefyllen daarvan bij het gebruik van e-formulieren.
5. GBAv
Voor het gebruik van NAW-gegevens van burgers, wanneer deze niet beschikbaar zijn via Key2DDS (BRP).
6. Notubiz
Voor het uploaden van documenten t.b.v. het digitaal vergaderen door de directie, college en de raad en eventueel het andersom 'downloaden' van besluiten e.d.
7. Skype for Business
Voor het beschikbaar krijgen van informatie in het callcenter in de omgeving van het instantmessenger-, videogesprek- en telefonieprogramma van Microsoft.
8. Het koppelvlak met de vergunningenapplicatie Leef
Voor het automatisch in het zaakstelsel archiveren van vergunningszaken uit Leef.
9. Het koppelvlak met het (nog te implementeren) Purchase to Pay stelsel
Voor het automatisch in het zaakstelsel archiveren van contracten uit het P2P stelsel.
10. Het koppelvlak met de vakapplicatie voor burgerzaken
Voor het automatisch in het zaakstelsel archiveren van zaken uit de (nog te implementeren) vakapplicatie voor burgerzaken.
11. Het koppelvlak met het e-depot
Een exportfunctionaliteit voor het overbrengen van informatie en metadata uit het zaakstelsel naar het e-depot van het Zeeuws Archief, waarbij bij ieder informatie-object moet kunnen worden aangegeven of dit openbaar is en zo niet, vanaf welke datum het object wel openbaar wordt.
12. MOOR
Voor het automatisch in het zaakstelsel archiveren van informatie uit het stelsel "MOOR" voor kabels en leidingen.
13. Tendered
Voor het automatisch in het zaakstelsel archiveren van aanbestedingen uit Tendered.
14. Negometrix
Voor het automatisch in het zaakstelsel archiveren van aanbestedingen uit Negometrix.
15. Digitale handtekening
Voor het gebruik in documenten van gecertificeerde digitale handtekeningen via applicaties als Validsign, Zynyo e.d.

In de selectiefase hecht de aanbestedende dienst eraan dat gegadigden in ieder geval zo veel als mogelijk ervaring hebben met het realiseren van de volgende koppelingen:

1. Kofax
2. Kodision
3. MyLex
4. i-Navigator
5. Notubiz
6. Vakapplicatie LEEF (VTH)
7. Vakapplicatie burgerzaken
8. MOOR

9. Tendered
10. Negometrix
11. Digitale handtekening

Zie verder bij S2.

3.3 Implementatie

Onderstaand wordt de geambieerde volgorde van implementeren namens de aanbestedende dienst in 2 implementatiefasen geschetst, met een uitvoeringshorizon voor Q1 2021. De geschetste fasering staat open voor gesprek, afstemming en bijstelling tijdens de concurrerende dialoog.

Let op: de eerste fase (uitfasering van Verseon) is in scope van deze uitvraag en dient aldus integraal onderdeel te zijn van uw aanstaande aanbieding aan de aanbestedende dienst. De tweede fase betreft de doorontwikkeling van nieuwe zaakprocessen en –documenten en maakt nadrukkelijk geen onderdeel uit van uw aanstaande aanbieding. Hierover worden zo nodig in een later projectstadium verdere afspraken gemaakt.

Let op: de implementatie dient wendbaar te zijn en aangepast te worden aan de actuele ontwikkelingen binnen de aanbestedende dienst. Op basis hiervan behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de geschetste planning van de implementatiefasering aan te passen. Uw aanbieding blijft gestand voor wat betreft de uitvoering van uw implementatie-activiteiten, maar wordt mogelijk – in overleg met de definitieve aanbieder – in een andere volgorde of met een andere timing uitgevoerd.

Let op: de beoogde implementatie-aanpak is erop gebaseerd dat de aanbestedende dienst zo veel mogelijk zelf doet. Dat betekent, dat we ervan uitgaan dat bestaande sleutelfiguren en beheerteams zwaar worden belast gedurende de implementatie. Hiermee beogen we direct bij te dragen aan de uiteindelijke borging van het nieuwe zaak- en documentmanagementsysteem. Wij willen concreet zicht krijgen op de opleidingsbehoefte om zelf succesvol aan de slag te kunnen. Ook vernemen wij graag van de potentiële aanbieder in zijn definitieve aanbieding (na de concurrerende dialoog) met welke en hoeveel eigen resources we rekening dienen te houden voor een succesvolle implementatie. Tot slot zien we graag een opsomming van (soorten van) activiteiten die sowieso door de aanbieder zelf moeten worden uitgevoerd en een indicatie van de tijd en kosten die hiermee gemoeid zijn.

Fase 1: uitfasering van Verseon (in-scope)

Enerzijds is Verseon heel breed in gebruik als zaakstelsel voor allerlei werkprocessen. Hierbij is voor de uitvoering van het zaakgericht werken gebruikt gemaakt van een aantal generieke postprocessen in combinatie met een zaaktype/DSP werkproces. Het tot stand komen van een generiek postproces is essentieel voor de uitfasering van Verseon. Het postproces heeft een cruciale koppeling met het inputmanagement van Kofax. Tevens wordt het postproces organisatie-breed gebruikt.

Anderzijds worden diverse (gemeentelijke) werkprocessen uitgevoerd door gemeenschappelijke regelingen, waarbij Verseon niet als zaakstelsel wordt gebruikt. Dit betreft met name bulkprocessen op het gebied van Belastingen, Leerplicht, WMO en Werk en Inkomen (zoals de Participatiewet).

Voor een aantal werkprocessen is recent besloten dat het zaakgericht werken voortaan niet meer in een centraal zaakstelsel, maar in een taakspecifieke vakapplicatie zal plaatsvinden. Dit betreft:

- (Credit) Facturenregistratie. Facturen zullen in de toekomst (2021) in een nog in gebruik te nemen Purchase to Pay applicatie geregistreerd en afgehandeld worden. De bestaande koppeling Verseon-Coda wordt dan uitgefaseerd.
- Contractenvastlegging en –beheer. Deze zullen in een nog in gebruik te nemen Purchase to Pay applicatie geregistreerd en afgehandeld worden. Huidige contracten in Verseon dienen gemigreerd te worden.
- Vergunningverlening. Dit zal zoveel mogelijk in de applicatie LEEF gebeuren. Met name betreft het vergunningen o.g.v. de Omgevingswet en de APV.
- Voor parkeervergunningen wordt een aparte applicatie aangeschaft.

- Personeelsgerelateerde processen. Deze processen worden in YouForce geregistreerd en afgehandeld. Hier ligt nog wel een raakvlak met de (bestuurlijk) besluitvormingsprocessen. Wanneer deze besluitvormingsprocessen namelijk via het zaakstelsel zouden gaan verlopen, dienen de daarbij behorende documenten over individuele personeelsleden ook in YouForce gearchiveerd te kunnen worden. Dat zal hoogstwaarschijnlijk handmatig gebeuren en is dus ook geen koppeling gewenst.
- Burgerzaken. Hiervoor wordt in Q2 2020 een nieuwe vakapplicatie aangeschaft. Uitgangspunt is dat zoveel mogelijk burgerzaken-processen binnen deze nieuwe vakapplicatie worden geregistreerd en afgehandeld.

Afgehandelde zaken in vakapplicaties worden wellicht, via een koppeling, in het nieuwe RMA/zaakstelsel gearchiveerd, zodat op termijn ook vernietiging c.q. overbrenging naar een toekomstig e-depot mogelijk is.

Alle overige nu in gebruik zijnde werkprocessen dienen bij ingebruikname van een nieuw zaakstelsel ondersteund te worden door het nieuwe systeem. Dat kan door een generiek, standaard ingericht proces gebeuren, maar voor een aantal processen zoals subsidie-aanvragen en -verstrekkingen zullen processen meer op maat geconfigureerd moeten worden. Voor wat betreft bestuurlijke besluitvormingsprocessen wil aanbestedende dienst de uitkomsten van de dialoogsessies afwachten. Als voor een geïntegreerde oplossing wordt gekozen, zullen deze processen op maat gemodelleerd moeten worden (zie ook 3.2).

Fase 2: nieuwe zaakprocessen en –documenten (out-of-scope)

Binnen de aanbestedende dienst bestaat mogelijk de wens om ook nieuwe zaakprocessen en –documenten zo veel als mogelijk te ondersteunen met het nieuwe zaak- en documentmanagementsysteem. Dit is onder andere afhankelijk van de complexiteit van het proces. Zoals eerder beschreven is binnen de keuze voor domeingericht werken nadrukkelijk ruimte voor ondersteuning van het zaakgericht werken binnen vakapplicaties.

De digitale dienstverlening en bedrijfsvoering – waarvan het nieuwe zaak- en documentmanagementsysteem integraal onderdeel uitmaakt – willen we graag organiseren in een keten. Indien een zaakproces en gerelateerde documenten wordt gedigitaliseerd willen we graag de gehele keten aansluiten. Het uitgangspunt hierbij is “Digitaal, tenzij...”. Het betreft hier onder meer de poststromen met Kofax, het digitaal loket met generieke of domein-specifieke webportalvoorzieningen, digitale synchronisatie met landelijke voorzieningen, digitaliseren van aanvraag- en mutatieprocessen met e-formulieren en ontsluiting voor het Klant Contact Centrum. Dat laatste betekent niet dat persé behoefte bestaat aan een aparte KCC-module waarin klantcontacten worden geregistreerd; hiervoor wordt Skype/Anywhere gebruikt.

3.4 Migratie

Structuur en omvang (aantallen) Verseon

Verseon wordt thans binnen de aanbestedende dienst gebruikt voor de registratie van zaken, documenten, vergaderingen en dossiers. Bij zaken is er een onderscheid tussen ingekomen zaken en initiatiefzaken. Initiatiefzaken zijn intern geïnitieerde zaken. Bij de ingekomen zaken wordt gebruik gemaakt van verschillende kanalen (papier post, e-mail en e-formulier). Deze zijn geregistreerd in diverse klassen. Initiatief zaken zijn in slechts 1 klasse geregistreerd. Documenten zijn altijd gerelateerd aan een zaak en zijn ook onderverdeeld in diverse klassen. In onderstaande tabellen is weergegeven hoeveel zaken en documenten er in de diverse klassen geregistreerd zijn. Totaal betreft het 361.454 zaken en 348.880 documenten (peildatum 7-11-2019). Een groot aantal zaken zal in combinatie met de bijbehorende documenten na de implementatie van het nieuwe zaakstelsel nog worden geschoond op basis van de wettelijke vernietigingstermijn.

Zaakregistratie vindt voorts plaats op basis van het DSP (Documentair Structuur Plan).

Zaken zijn indien nodig gekoppeld aan locatieadressen, die geselecteerd zijn uit een vanuit Key2DataDistributie van Centric Public Sector Solutions gekoppelde Verseon tabel met BAG-gegevens.

De tabel met gekoppelde NAW's bestaat (op de peildatum 7-11-2019) uit 20172 bedrijven en 83732 personen, waarvan er 66.940 gekoppeld zijn aan Key2DD. Dit zijn sowieso alle personen die als

inwoner van de aanbestedende dienst in de BRP zijn geregistreerd, daarnaast overige personen die niet (meer) in Vlissingen wonen (GBA-V en VOA).

Voor de zaakregistraties is een aantal generieke postprocessen ontworpen. Op deze wijze kunnen alle zaken en documenten geregistreerd worden.

Op dit moment bevat Verseon ook gemigreerde registraties van Docman en een nog ouder postregistratiepakket Propos. Deze zullen verwijderd worden vóór ingebruikname van een nieuw zaaksysteem en zijn niet opgenomen in de onderstaande tabellen met aantallen per klasse.

In Verseon zijn voorts nog ruim 76.000 registraties van analoge (algemene) dossiers opgenomen en ruim 22.000 registraties van bouwdoossiers.

Aantal zaakregistraties Verseon		Peildatum 7-11-2019	
Zaak klasse	Aantal	Zaak klasse	Aantal
Aanbesteding	408	Kraskaart	4.459
Aankoop door gemeente	242	Kunst en cultuur algemeen	1.440
Aansprakelijkstelling	665	Leerplicht, bijzonder verlof of vrijstelling	2
Adresonderzoek en uitschrijving GBA	1.991	Lijkbezorging algemeen	216
		Maatschappelijke begeleiding en advies algemeen	742
Afvalverwijdering en -verwerking algemeen	522	Mailing object	5
APV-vergunning en ontheffing	2.843	Melding	2.137
Asbestemming	198	Milieubeheer algemeen	3.261
Asbestverwijdering	1.601	Milieuvergunning of -melding	1.137
Automatisering algemeen	304	M-vergunning	42
B&W Nota	1	Nota Algemeen Directeur	1.657
Begraven, cremieren	246	Nota Ambtelijk Opdrachtgever	3
Belanghebbendenvergunning	10.363	Nota Burgemeester	12
BenW-nota, Raadsvoorstel	9.575	Omgevingsvergunning	4.245
Beroep	409	Ondernemingsraad	316
Bestemmingsplan opstellen	150	Onderwijs en educatie algemeen	1.062
Bestemmingsplan vrijstelling	92	Ontheffing algemeen	219
Bestuur en beleid algemeen	4.801	Ontruimingen	650
Bezwaarschrift	1.840	Onttrekkingsvergunning recreatiewoning	561
Bezwaarschrift parkeerbelasting	620	Openbaar groen algemeen	572
Bodemonderzoek	1.805	Openbare orde en veiligheid algemeen	2.881
Bouwen en wonen algemeen	4.668	Organisatie algemeen	2.929
Brandweer en rampenbestrijding algemeen	1.289	Ouderenzorg algemeen	22
Brondocumenten BAG	3.702	Personeel algemeen	949
Burgerlijke stand en GBA algemeen	28.239	Personeelsleden	3.712
Communicatie algemeen	1.397	Planschadevergoeding	116
Contract	695	Precariorechten	607
Documentenafgifte algemeen	7.439	Project	98
Drank- en horecavergunning	759	P-vergunning	1.816
Drank en horecawet, ontheffing	51	Recreatie en toerisme algemeen	197
Economische zaken algemeen	641	Riolering en waterzuivering algemeen	635
Evenementenvergunning	1	Rondvraag	7.934
Exploitatievergunning horeca	723	Ruimtelijke ordening algemeen	1.000
Factuur	173.080	Sport algemeen	554
Financiën algemeen	1.799	Sport, beheerssubsidie	81
Gemeentelijke belastingen algemeen	345	Sportactiviteiten, subsidie	127
Grafbedekkingvergunning	873	Subsidie aanvragen	1.346
Grafrechten overschrijving	197	Subsidies algemeen	2.508
Grafrechten verlenging	993	Tijdelijke vergunning	1.440
Huisnummertoekenningen	485	Vergunning algemeen	1.801
Huisvesting en eigendommen algemeen	3.242	Verhuur door gemeente	1.472
H-vergunning	402	Verkeer en vervoer in de lucht algemeen	10
Inburgering	678	Verkeer en vervoer te land algemeen	4.686
Informatie algemeen	2.439		

Ingekomen	4	Verkeer en vervoer te water algemeen	60
Initiatief raadsvoorstel	127	Verkiezingen en referenda algemeen	128
Initiatief zaak	14.798	Verkoop door gemeente	677
Initiatief zaak (oud)	2.249	Verslag (d)	340
Inspraak	1.518	Volksgezondheid algemeen	198
Jeugdsport, subsidie	133	Vragen Reglement van Orde	825
Jeugdzorg algemeen	1.103	Werk en Inkomen algemeen	225
Kabels en leidingen	432	WKPB	7
Kapvergunning	139	WOZ algemeen	20
Klacht	867	W-vergunning	1.334
		Zorg en welzijn algemeen	3.798

Aantal documentregistraties in Verseon

Peildatum 7-11-2019

Document klasse	Aantal registraties
Aanvullende informatie, advies	88.725
Agenda	3.498
Amendement	94
Bericht (MijnOverheid)	1.539
Besluit	192
Besluitenlijst	2.979
Bestek	419
Document	974
Document rondvragen	95
Foto	667
Gunning, opdracht	1.107
Initiërend document	134.052
Intakedocument	8
Motie	176
Nota van inlichtingen	268
Notitie, memo	5.362
Offerte	2.616
Offerte aanvraag	339
Ontvangstbevestiging	13.673
Overig document	5.082
Proces verbaal	605
Tekening	876
Uitgaande brief afzender	31.660
Uitgaande brief derden	49.631
Verantwoording	847
Verordening	232
Verslag	880
Verslag, notulen	80
Voorstel	2.204

Migratie–strategie

Hierbij wordt een indeling gemaakt in 2 categorieën, waarbij elke categorie een eigen migratieaanpak kent. Voorlopig gaat onze voorkeur uit naar migratie van de content uit Verseon naar het nieuwe zaakstelsel, mits daarmee ook voldoende succesvolle ervaring is opgedaan en de kosten beperkt blijven. Het is daarbij wenselijk dat de oude content van Verseon in het nieuwe zaakstelsel ook doorzoekbaar is op basis van de oorspronkelijke registratienummers in Verseon.

De aanbestedende dienst heeft overigens ook My-Lex in gebruik en heeft met MyLex Legacy ook een oplossing achter de hand voor het beschikbaar krijgen en houden van de huidige content van Verseon. De potentiële leverancier wordt verzocht om een advies uit te brengen ten aanzien van een geschikte oplossing.

Categorie 1 – ‘Koud’ (ten einde zaken en documenten raadpleegbaar behouden)

Dit betreft afgehandelde zaken/dossiers, die voor interne doeleinden raadpleegbaar dienen te zijn. Onder de mogelijke oplossingen hiervoor valt dus ook een echte migratie van zaken, documenten, vergaderingen en dossiers naar het nieuwe zaakstelsel.

Op termijn dienen deze ook vernietigd of overgebracht te worden naar een e-depot. Dit laatste valt echter buiten de scope van dit project. Wij zullen de oplossing toetsen aan de functionaliteit waarmee het raadplegen van deze oude repository (Verseon) zo veel mogelijk integreert met het normale gebruik van het zaak- en documentmanagementsysteem.

Categorie 2 – ‘Warm’ (ten einde zaken en documenten afhandelbaar te behouden)

In Verseon zitten diverse lopende zaken waarvoor zaakbehandeling nodig is. Het betreft dan bijvoorbeeld openstaande zaken met een lange doorlooptijd of hoge raadpleegfrequentie (bv. kavelverkoop). De aanbestedende dienst zal voor de implementatie van de Oplossing zo veel mogelijk zaken afhandelen in Verseon, waarmee deze afgesloten zaken alleen raadpleegbaar dienen te zijn in bovengenoemde categorie 1.

Zaken die we – wegens bijvoorbeeld de lange looptijd (> 2 maanden) – niet meer kunnen c.q. willen afhandelen in Verseon zullen we handmatig migreren naar het nieuwe zaak- en documentmanagementsysteem. Wij vragen hier op voorhand geen migratie-activiteiten van de potentiële leverancier, tenzij dit eenvoudig te realiseren is, afgezet tegen een acceptabele businesscase.

We willen in de dialoogsessies even stilstaan bij de mogelijke oplossingen voor de content van Verseon en daarbij in ieder geval ook aandacht vragen voor:

- **NAW-gegevens van bedrijven**
Deze worden nu in een aparte tabel in Verseon opgeslagen, waarbij er geen koppeling is met de KvK registratie van bedrijven. Voor nieuwe registraties in het zaakstelsel willen we deze NAW-gegevens kunnen hergebruiken en/of een efficiënte manier om NAW-gegevens van bedrijven op basis van een KvK koppeling te kunnen registreren bij nieuwe zaak- en documentregistraties.
- **Dossierregistraties**
In Verseon zijn aparte klassen en velden gebruikt om dossiers te registreren, uit te lenen, van status te wijzigen (van dynamisch naar semi-statisch), te vernietigen en over te brengen naar een statisch archief. Het betreft vooral fysieke/papieren dossiers. Bij ingebruikname van het nieuwe zaakstelsel willen we deze dossiers terug kunnen blijven vinden, uitleenen, vernietigen en overbrengen naar een archiefbewaarplaats.
- **Vergaderingen**
Vanuit de Bestuurlijk Besluitvormingsprocessen zijn zaken gekoppeld aan vergaderingen. Ook vanuit deze vergaderingen is terugvindbaar welke zaken en (bestuurlijke) nota's in welke vergadering zijn behandeld. Dit geldt tevens voor de vergaderdocumenten: agenda's, verslagen/notulen en besluitenlijsten.
- **Bijzondere locatiegegevens**
Aan diverse zaakregistraties in Verseon zijn locaties (adressen) gekoppeld vanuit een koppeling met de BAG. Diverse van deze adressen zijn in Verseon verrijkt met een nadere omschrijving (via een apart veld).
- **Contracten**
Contracten vallen mogelijk onder de te migreren zaken, evenals facturen. Want wel migreren naar het P2P-systeem en niet naar het nieuwe zaakstelsel heeft consequenties voor bestaande relaties die er liggen met bijv. aanbestedingen en overige zaken en documenten. Hier speelt mogelijk nog een probleem met timing: het is denkbaar dat het nieuwe zaakstelsel eerder 'live' gaat dan het P2P-systeem.

Verseon zal na ingebruikname van het nieuwe zaakstelsel nog ± 1 jaar in gebruik blijven voor een beperkte groep medewerkers. In deze periode zal overbodige informatie uit het systeem verwijderd/vernietigd worden. Daarnaast zal informatie in deze periode indien nodig verrijkt worden om deze te kunnen overbrengen naar een e-depot (zie ook hierna bij metadata).

Voor alle overige medewerkers is de content van Verseon in deze periode raadpleegbaar (niet muteerbaar) via MyLex. We wensen de zaken en documenten uit Verseon na deze periode (in 2022) bij voorkeur dus uiteindelijk te migreren naar het nieuwe zaak- en documentmanagementsysteem.

Metadata

Er is een lijst beschikbaar van de in Verseon beschikbare velden voor dossiers, zaken en documenten, gemapped op het TMLO. De ambitie is om de (op basis van het TMLO) vereiste, maar nog niet (juist) gevulde metadata nog te verrijken voor de migratie.

Omvang opslag van Verseon

Per 2-1-2020 bedroeg de omvang van de (brondocumenten) opslag in Verseon 0,98 TB. De omvang van de database bedroeg 65 GB.

Tenslotte wordt aan de datamigratie de eis gesteld dat het behoud van authenticiteit, betrouwbaarheid, integriteit en bruikbaarheid van de data gewaarborgd is.

3.5 Opleidingen

Voor medewerkers DIV, de functioneel beheerders en key-users dient de leverancier de opleidingen te verzorgen en ondersteuning en nazorg te verlenen in de vorm van actuele handleidingen, e-learning e.d. Bij voorkeur biedt de Oplossing natuurlijk ook een uitgebreide help-functie in het dagelijkse gebruik van de applicatie.

Voor eindgebruikers hanteren we het train-de-trainer principe. Een aantal van de door de leverancier opgeleide medewerkers DIV, functioneel beheerders en key-users dienen in staat te zijn om de eindgebruikers op te leiden. Ook hier dient ondersteuning en nazorg te worden verleend in de vorm van actuele handleidingen, e-learning e.d.

4. Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen

4.1 Vormvereisten

Aanmeldingen dienen op straffe van uitsluiting aan de volgende vormvereisten te voldoen.

Voorschriften

Tijdens deze aanbesteding gelden voorschriften waaraan gegadigden zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een aanmelding onvoorwaardelijk conformeren. Het bepaalde in de aanbestedingsstukken, waaronder de bijlagen, in het bijzonder de bijlage 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject', is volledig en onverkort van toepassing tijdens elke fase van deze aanbesteding.

Volledige en tijdige aanmelding

De aanmelding moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Gegadigden zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de aanmelding. Te laat ingediende aanmeldingen worden uitgesloten van deelname.

Let op: de aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door gegadigden bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de aanmeldingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

De aanmelding dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Conform bijlage 1	Rechtsgeldig ondertekenen, deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen of het selectiecriterium dienen zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.
2. Kerncompetentie	Conform bijlage Technische bekwaamheid	Voor de Kerncompetentie één (1) formulier, waaraan een bijlagen mag worden toegevoegd met toelichting e.d..
3. Beroepsbevoegdheid	Uittreksel KvK	Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een aanmelding, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de aanmelding.
4. Selectiecriteriën	Conform bijlage Technische bekwaamheid, of Technische bekwaamheid-koppelingen	S1 – maximaal vier (4) formulieren (in aanvulling op het formulier voor de kerncompetentie) S2 – één (1) formulier conform bijlage Technische bekwaamheid-koppelingen S3 – uitwerking op maximaal 2 A4 vrije tekst S4 – uitwerking op maximaal 4 A4 vrije tekst S5 – uitwerking op maximaal 2 A4 vrije tekst S6 – uitwerking op maximaal 2 A4 vrije tekst

		S7 – uitwerking op maximaal 2 A4 vrije tekst S8 – uitwerking op maximaal 2 A4 vrije tekst (dus exclusief screenshots) S9 – uitwerking op maximaal 2 A4 vrije tekst
--	--	---

N.B.!

Het is gegadigden niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Wijziging hoedanigheid gegadigde c.q. inschrijver

Gegadigde dient in de volgende fase van de aanbesteding in dezelfde hoedanigheid in te schrijven als waarin in de selectiefase een aanmelding is ingediend: het is in beginsel niet mogelijk de samenstelling van een samenwerkingsverband na het indienen van een aanmelding te wijzigen of een beroep op andere derden te doen in het kader van de geschiktheidseisen en/of het selectiecriterium. Echter:

1. Indien sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel in de positie van gegadigde, waaronder begrepen één van de deelnemers aan het samenwerkingsverband, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, waaronder door overname, fusie, acquisitie of insolventie, dan kan deze na schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst door de opvolgende ondernemer worden vervangen, mits deze voldoet aan de in de selectiefase gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en inschakeling van betreffende ondernemer niet tot een lagere rangschikking van de aanmelding zou hebben geleid op basis van het selectiecriterium.
2. Indien sprake is van een beroep op een derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of om invulling te geven aan het selectiecriterium, kan deze na schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst worden vervangen door een andere derde, mits deze voldoet aan de in de selectiefase gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen en inschakeling van betreffende ondernemer niet tot een lagere rangschikking van de aanmelding zou hebben geleid op basis van de selectiecriteria.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de aanmelding te worden gevoegd. Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart een bij de aanmelding betrokken ondernemer onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor de ondernemer op het moment van aanmelding. De aanbestedende dienst hanteert de aanwezigheid van de door gegadigde ingevulde, rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument als minimumeis.

De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient na voorlopige selectie te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de stukken zijn gescand.

De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele aanmelding. De in de aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen en nota's van inlichtingen, verstrekte informatie geldt als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven. Met het indienen van een aanmelding geeft gegadigde aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken in de selectiefase, waaronder begrepen de nota('s) van inlichtingen.

De aanbestedende dienst heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De gegadigde moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen.

Let op:

- In het geval van een samenwerkingsverband (combinatie) dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en te ondertekenen, hetgeen bijgevoegd dient te worden bij de aanmelding. Onder *Deel IIA* onder *Wijze van deelneming* in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dienen zij de namen van alle combinanten en een beschrijving van hun eigen rol binnen het samenwerkingsverband op te geven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de aanbestedende dienst zal optreden. De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst waarvoor alle deelnemers aan het samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.
- De gegadigde die een beroep op een derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen of in het kader van het selectie criterium dient in *Deel IIC* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument 'ja' aan te vinken. In het in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgenomen toelichtingsveld dient uitputtend te worden beschreven op welke derde waarvoor een beroep wordt gedaan. Deze derden dienen bij de aanmelding afzonderlijk een Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in *Deel IIA, IIB* en *III*. Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren deze derden tevens dat de gegadigde daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen, zoals elders bepaald in deze selectie leidraad.
- Indien een gegadigde een beroep doet op een derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen of in het kader van het selectie criterium én deze derde ook ingezet zal worden om een deel van de opdracht uit te voeren, vinkt de gegadigde zowel onder Beroep als onder Onderaanneming 'ja' aan.
- De gegadigde die uiteindelijk een beroep wil doen op een onderaannemer voor de uitvoering van een deel van de opdracht, zonder dat een beroep op deze derde wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen of invulling te geven aan het selectie criterium in de selectiefase van deze aanbesteding, hoeft deze onderaannemers in deze fase van de aanbesteding nog niet te overleggen. De aanbestedende dienst kiest hier mede voor omdat nadere informatie over de aard en omvang van de opdracht nog verstrekt wordt in de gunningsfase. In de gunningsfase dienen de in te zetten onderaannemers te worden geïntroduceerd. Deze onderaannemers dienen in de gunningsfase ook een Uniform Europees Aanbestedingsdocument te overleggen.
- Zou de uiteindelijke gegadigde na gunning een onderaannemer willen inschakelen voor de uitvoering van een deel van de opdracht, en heeft hij dit bij de inschrijving nog niet aangegeven, dan is schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst noodzakelijk. Het ook in deze fase overleggen van een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de beoogde onderaannemer kan een voorwaarde zijn voor het verkrijgen van deze toestemming.

De aanbestedende dienst zal in beginsel pas na voorlopige selectie verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die erop gericht zijn hetgeen door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is verklaard te verifiëren. Dit neemt niet weg dat de aanbestedende dienst hier op elk moment eerder in de procedure aan gegadigden om kan verzoeken indien dit naar het oordeel van de aanbestedende dienst noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen vervolgens binnen 7 kalenderdagen in het bezit van de aanbestedende dienst te zijn. Indien de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan wordt de gegadigde uitgesloten van deelname.

4.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. Alle verplichte en facultatieve wettelijke uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing en weergegeven onder Deel IIIA, B en C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

De aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een gegadigde op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de aanmelding, inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus indien van toepassing op elke deelnemer aan het samenwerkingsverband en elke derde waarop door gegadigde een beroep wordt gedaan. Ook onderaannemers dienen op dit punt dus te voldoen, en op enig moment het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te overleggen (zie par. 4.1). Mede gezien haar publieke verantwoordelijkheid wenst de aanbestedende dienst ook niet indirect zaken te doen met ondernemers waarop uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Door het invullen van *Deel III* en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft een ondernemer aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. In beginsel na selectie dienen door de voorlopig geselecteerde gegadigden met betrekking van alle bij de aanmelding betrokken ondernemers de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd te kunnen worden overlegd, deze documenten kunnen binnen 7 dagen worden opgevraagd om te overleggen.

Uitsluitingsgrond	EV	Nadere bewijsstukken
1. Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen	IIIA	1 en 2: Een gegadigde kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.
2. Vervalsing van de mededinging	IIIC	
3. Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	IIIB	Een gegadigde kan door middel van een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.
4. Faillissement, insolventie of gelijksoortig	IIIC	Een gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.
5. Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht	IIIC	5. t/m 10: situationeel, naar redelijk oordeel van de aanbestedende dienst. Indien de aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de gegadigde kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De aanbestedende dienst neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.
6. Belangenconflict	IIIC	
7. Betrokken bij de voorbereiding	IIIC	

8. Prestaties uit het verleden	IIIC
9. Valse verklaring	IIIC
10. Onrechtmatige beïnvloeding	IIIC

4.3 Geschiktheidseisen

Gegadigde geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*¹, aan te voldoen aan de hieronder genoemde geschiktheidseisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt gegadigde uitgesloten van deelname. Indien reeds bij de aanmelding nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd, wordt dat bij de betreffende eis uiteengezet. Er hoeft onder *Deel IV* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geen aanvullende informatie te worden verstrekt. Het aanvinken van 'ja' en het separaat aanleveren van de hieronder gevraagde informatie volstaat.

Geschiktheidseisen

Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid

Gegadigden dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid en na selectie een recente polis of kopie van een polis over te leggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

De bedragen waarvoor gegadigden verzekerd dienen te zijn, staan vermeld in de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2016, welke als bijlage 2 is toegevoegd. Deze eis geldt voor alle eventuele deelnemers aan een samenwerkingsverband.

Nederlandse taal

De contactperso(o)(n)(en) van gegadigde en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van (personeel van) eventuele samenwerkingsverbanden en onderaannemers (derden).

Certificering

De aanbestedende dienst verwacht van gegadigde dat deze maatregelen treft voor zijn Oplossing en organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht, om de kwaliteit, vertrouwelijkheid en beveiliging van documenten, informatie en kennis te waarborgen.

Informatiebeveiliging

De gegadigde dient in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001, eventueel aangevuld met ISO 27002 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de gegadigde aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat."

¹ Nota bene: in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is Deel IV getiteld 'Selectiecriteria'. Let wel: dit gaat om de geschiktheidseisen (zie ook het rode 'i-tje' in het formulier). De geschiktheidseisen hebben een minimumkarakter. Indien niet wordt voldaan, wordt gegadigde uitgesloten van deelname. In hoofdstuk 5 van deze selectieleidraad komen de selectiecriteria aan bod, dit zijn de criteria op basis waarvan de gegadigden die aan de minimeisen voldoen gerangschikt worden, op basis waarvan bepaald wordt welke gegadigden in deze selectiefase geselecteerd worden om in de volgende fase van de aanbesteding een inschrijving in te dienen.

Archivering

Gegadigde beschikt over een geldig NEN2082 certificaat en voldoet met haar systeem aan de DUTO eisen van het Nationaal Archief. Het systeem van gegadigde biedt de mogelijkheid de daarin

opgeslagen informatie over te brengen naar een e-depot. De ambitie van de aanbestedende dienst is om de daarvoor in aanmerkende informatie zoveel mogelijk via 1 kanaal (het zaaksysteem) over te brengen naar een e-depot. Dit vereist dat ook informatie uit vakapplicaties zoveel mogelijk gearhiveerd wordt in het zaaksysteem. Het systeem beschikt over de hiervoor vereiste set van metagegevens zoals aangegeven in het TMLO.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Gegadigde beschikt over een **ISO 9001:2008 of 2015** certificaat of een **algemeen kwaliteitssysteem** waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- Het kwaliteitsbeleid van de organisatie op papier;
- Concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren;
- Hoe dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst.

Indien u niet beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat, dient u na selectie en een schriftelijk verzoek daartoe een beschrijving van de bovengenoemde onderwerpen op maximaal 2x A4 binnen 7 kalenderdagen in te dienen bij de aanbestedende dienst.

Kerncompetentie

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van gegadigden stelt de aanbestedende dienst één essentiële kerncompetentie vast. Indien gegadigden hier niet over beschikken worden zij uitgesloten van deelname (knock out). De volgende kerncompetentie is van toepassing:

De gegadigde heeft ervaring bij minimaal één **gemeente** met het succesvol als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van een “zaaksysteem met geïntegreerd DMS/RMA”

Gegadigde dient via bijlage Technische bekwaamheid bij de aanmelding één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen 3 jaar.

Nota bene:

Teneinde aan het voorgaande te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Zie hierover verder paragraaf 4.1.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De aanbestedende dienst kan echter referenties al dan niet steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de aanbestedende dienst de aanmelding uitsluiten. De aanbestedende dienst doet dit niet zonder de gegadigde in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister

Gegadigde, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en eventuele derden waarop een beroep wordt gedaan verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. U dient bij de aanmelding een KvK-uitreksel in te dienen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een aanmelding, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de aanmelding.

5. Selectiecriteria

De onderstaande open vragen betreffen gewogen selectiecriteria; aan ieder antwoord op de vragen zal een score worden toegekend. Zie hiervoor de paragraaf “Beoordeling en weging”. Wellicht ten overvloede: beschrijf niet alleen het wat, maar ook het hoe van uw ervaring (zie bijlage Technisch Bekwaamheid).

De kolom ‘Max punten’ betreft het maximaal aantal te behalen punten per selectie criterium. Het totaal aantal maximaal te behalen punten voor deze selectiefase bedraagt **100** punten:

1. Ervaring bij gemeenten	15
2. Ervaring met koppelingen	15
3. Ervaring met migratie uit Verseon	5
4. Visie op doorontwikkeling domeingericht werken	20
5. Ervaring met innovatie	5
6. Ervaring met samenwerken/projectmatig werken	5
7. Ervaring met privacy by design en privacy enhancing	5
8. Ervaring met integraliteit	15
9. Ervaring met performance-management	15
	100

Gegadigde dient via bijlage Technische bekwaamheid bij de aanmelding per selectie criterium, uitgezonderd S2, één referentie in van een gelijksoortige ervaring uit de afgelopen 3 jaar. Het is toegestaan om bij verschillende selectiecriteria dezelfde referentie in te dienen; in dat geval dienen dezelfde gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Nota bene:

Teneinde aan het voorgaande te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Zie hierover verder paragraaf 4.1.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De aanbestedende dienst kan echter referenties al dan niet steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de aanbestedende dienst de aanmelding uitsluiten. De aanbestedende dienst doet dit niet zonder de gegadigde in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

N.B.! Alle in onderstaande selectiecriteria genoemde aspecten van de software betreffen uw Systeem (zie de begrippenlijst) zoals reeds eerder aan andere klanten als SaaS beschikbaar is gesteld, geïmplementeerd, data gemigreerd, beheerd en onderhouden. Het betreft hier dus niet criteria te stellen aan de aan te bieden oplossing (gunningscriteria); deze worden pas vastgesteld na de dialoofase.

#	Omschrijving	Max punten
S1	<u>Ervaring</u> De aanbestedende dienst acht het waardevol als een gegadigde kerncompetentie-1 uit paragraaf 4.3.1.4 kan aantonen bij gemeenten. Daartoe worden onderstaande punten toegekend: Aantal gemeenten en toe te kennen punten: Ervaring bij 5 of meer gemeenten 15 Ervaring bij 4 gemeenten 12 Ervaring bij 3 gemeenten 9	15

	Ervaring bij 2 gemeenten6 U dient uw ervaring aan te tonen door het indienen van een ingevuld formulier per gemeente conform bijlage Technische bekwaamheid, in aanvulling op het formulier dat voor kerncompetentie 1. moet worden ingediend (= minimaal één gemeente).																									
S2	Ervaring met koppelingen realiseren en beheren De aanbestedende dienst is van mening dat een zaakstelsel niet zonder koppelingen kan functioneren. Landelijke standaarden kunnen hierbij houvast geven, maar blijken in de praktijk tot op heden niet alle integratieproblemen op te lossen. Aanbestedende dienst verwacht dat ten minste ZaakDocumentServices nodig zijn. De visie van de aanbestedende dienst op het gebied van koppeling- en Prefill services is als volgt: in beginsel dient uitgegaan te worden van het gebruik van standaardkoppelvlakken, indien deze niet gedefinieerd zijn dient gebruik te worden gemaakt van landelijke standaarden en pas in het uiterste geval mag worden uitgegaan van andere bewezen technieken. De aanbestedende dienst acht het dan ook waardevol indien de gegadigden ervaring hebben met het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van een aantal specifieke koppelingen tussen een ZSDMS en onderstaande backoffice applicaties. Daaraan worden de onderstaande punten toegekend: <table><tr><td>Ervaring met koppeling</td><td>Max. aantal punten A,B,C (*)</td></tr><tr><td>Kofax</td><td>30, 20, 10</td></tr><tr><td>Kodision</td><td>15, 10, 5</td></tr><tr><td>MyLex</td><td>15, 10, 5</td></tr><tr><td>I-Navigator</td><td>15, 10, 5</td></tr><tr><td>NotuBiz</td><td>30, 20, 10</td></tr><tr><td>Backoffice applicatie LEEF (VTH) **</td><td>30, 20, 10</td></tr><tr><td>Vakapplicatie burgerzaken **</td><td>30, 20, 10</td></tr><tr><td>Moor **</td><td>15, 10, 5</td></tr><tr><td>TenderNed **</td><td>15, 10, 5</td></tr><tr><td>Negometrix **</td><td>15, 10, 5</td></tr><tr><td>Digitale handtekening</td><td>15, 10, 5</td></tr></table> Totale score gedeeld op 15 is de eindscore voor S2. (*) gebruikte standaard is: A – StUF-webservice B – Web Service C – Overig (**) voor archivering in het zaakstelsel	Ervaring met koppeling	Max. aantal punten A,B,C (*)	Kofax	30, 20, 10	Kodision	15, 10, 5	MyLex	15, 10, 5	I-Navigator	15, 10, 5	NotuBiz	30, 20, 10	Backoffice applicatie LEEF (VTH) **	30, 20, 10	Vakapplicatie burgerzaken **	30, 20, 10	Moor **	15, 10, 5	TenderNed **	15, 10, 5	Negometrix **	15, 10, 5	Digitale handtekening	15, 10, 5	15
Ervaring met koppeling	Max. aantal punten A,B,C (*)																									
Kofax	30, 20, 10																									
Kodision	15, 10, 5																									
MyLex	15, 10, 5																									
I-Navigator	15, 10, 5																									
NotuBiz	30, 20, 10																									
Backoffice applicatie LEEF (VTH) **	30, 20, 10																									
Vakapplicatie burgerzaken **	30, 20, 10																									
Moor **	15, 10, 5																									
TenderNed **	15, 10, 5																									
Negometrix **	15, 10, 5																									
Digitale handtekening	15, 10, 5																									
S3	Ervaring met migratie uit Verseon Het is voor de aanbestedende dienst extra aantrekkelijk als een gegadigde (succesvolle) ervaring heeft opgedaan met migratie van data uit Verseon.	5																								

	Beschrijf maximaal in maximaal 2 A4 bij voorkeur meerdere praktijkvoorbeelden waarbij data uit Verseon gemigreerd is, of en in hoeverre dit succesvol is verlopen en welke lessons learned u hierbij genoteerd heeft waarmee wij ons voordeel kunnen doen.	
S4	<u>Visie op doorontwikkeling domeingericht werken</u> In paragraaf 3.1 ‘Situatieschets aanbestedende dienst m.b.t. informatiehuishouding en architectuurprincipes’ wordt geschetst hoe het domeingericht werken binnen de aanbestedende dienst vorm krijgt. We zoeken nadrukkelijk een partner die op de doorontwikkeling van dit concept in combinatie met een ZSDMS-oplossing een eigen visie heeft en antwoorden heeft op vragen die dit concept oproept. Want hoe ver moeten we dit idee doorvoeren als het gaat om webportalen, e-formulieren, archivering etc.? En hoe slagen we erin centraal informatie beschikbaar te krijgen uit de diverse applicaties in het KCC of bij het management? Beschrijf in maximaal 4 A4 uw visie op dit onderwerp en hoe die tot nu toe uitwerkt bij klanten in de praktijk.	20
S5	<u>Innovatie</u> We zijn benieuwd hoe gegadigden de productontwikkeling vorm geven en wat de klant daarvan merkt. Geef daarbij aan waarin u zich onderscheidt in de markt. Beschrijf uw innovatiekracht, uw algemene roadmap voor doorontwikkeling en de mate waarin u erin tot nu toe slaagt die ook daadwerkelijk te realiseren. U kunt uw bijdrage vervatten in maximaal 2 A4.	5
S6	<u>Projectmatig Werken</u> Binnen de aanbestedende dienst worden veel onderwerpen projectmatig opgepakt. Het huidig zaaksysteem ondersteunt het projectmatig werken echter niet, waardoor informatie versnipperd raakt (zaken, nota's e.d. in zaaksysteem en andere informatie in Windows-mappen, mailboxen e.d.). Er is sowieso behoefte aan tools voor samenwerken. We zijn benieuwd welke ervaring gegadigden hebben met innovatieve oplossingen voor deze werkvormen in relatie tot het zaakgericht werken en uiteraard welke oplossingen zij daarin zelf aanbieden. U kunt uw bijdrage vervatten in maximaal 2 A4.	5
S7	<u>Privacybescherming</u> Geef aan, of en in hoeverre bij de doorontwikkeling van uw oplossing(en) expliciet aandacht wordt besteed aan privacybescherming (privacy by design) en of indien nodig en mogelijk privacy-verhogende maatregelen worden doorgevoerd (privacy enhancing technologies). U kunt uw bijdrage vervatten in maximaal 2 A4.	5
S8	<u>Integraliteit</u> De aanbestedende dienst heeft slechte ervaringen met het integreren van verschillende technologieën van verschillende leveranciers, en acht het derhalve waardevol dat gegadigden ervaring hebben met het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van een functioneel en technologisch zo geïntegreerd mogelijk ZSDMS. Deze integratie is des te beter naarmate meer van onderstaande	15

	werkwijzen zijn toegepast, waarbij de aanbestedende dienst verwacht dat naarmate de integraliteit toeneemt dit ook meerwaarde heeft voor de gebruiksvriendelijkheid. De aanbestedende dienst kent punten toe voor: Het gebruik van maximaal één state-of-the-art technologie voor alle modules; geleverd als integrale suite. Indien modules door meerdere partijen worden geleverd, dan dient het gebruik van één state-of-the-art technologie door u concreet te worden aangetoond. Het gebruik van één look & feel, voor zowel de gebruikers- als de beheeromgeving; toon deze ervaring aan d.m.v. schermprints van achtereenvolgens: Burgerportaal E-formulier Zaakafhandelingsscherm DMS-scherm RMA-scherm Beheerscherm Specifiek voor de beheeromgeving: het kunnen configureren en beheren op één plaats t.a.v. de gehele procesketen (portalen, e-formulieren, zaakstelsel, document management stelsel en RMA) Beschrijf in maximaal 2 A4 (exclusief screenshots) uw ervaringen met het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van een geïntegreerd ZSDMS gebaseerd op de hierboven beschreven drie uitgangspunten. Per uitgangspunt geven wij maximaal 5 punten.	
S9	<u>Performance</u> De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een goede performance van systemen, waaronder het nieuwe zaakstelsel. De aanbestedende dienst wil dan ook in de selectiefase reeds weten hoe leveranciers met dit aspect omgaan. Beschrijf in maximaal 2 A4: - Of en op welke wijze performance-engineering een integraal onderdeel uitmaakt van het ontwikkelproces van uw applicatie - Hoe u bij klanten voorafgaand aan c.q. tijdens de inrichting van de Proof of Concept respectievelijk de implementatie aandacht besteedt aan een optimale performance - Wat uw aanpak is als de performance te wensen over laat en hoe u daarbij klanten ontzorgt - Welke ervaringen bij welke referentiegemeenten u met dit vraagstuk heeft en hoe u e.e.a. tot een goed einde heeft gebracht c.q. waarom u denkt dat een goede oplossing is uitgebleven - Wat u hierbij verwacht van de aanbestedende dienst (zie ook de bijlage 6 ‘Karakterisering ICT-infrastructuur’)	15
		100

Beoordeling en weging

Indien er minder dan vijf (5) aanmeldingen resteren na de toets aan de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, worden alle gegadigden die een aanmelding hebben ingediend die aan de minimumeisen voldoen geselecteerd voor de gunningsfase, indien de aanbestedende dienst besluit de aanbesteding voort te zetten.

Indien er meer dan vier (4) aanmeldingen aan alle minimale voorwaarden voor deelname voldoen, worden de aanmeldingen gerangschikt op basis van de scores voor de selectiecriteria.

Als er meerdere aanmeldingen gelijk gerangschikt worden, waardoor het voor de aanbestedende dienst onmogelijk is een selectiebeslissing te nemen die strekt tot het selecteren van maximaal vier (4) gegadigden, wordt geloot tussen de gegadigden die gelijk geëindigd zijn en beslag op de vierde plaats in de rangschikking leggen. De loting vindt plaats door de directeur Bedrijf en Beheer in het bijzijn van twee getuigen. Van de loting wordt proces-verbaal opgemaakt.

Voorbeeld indien sprake is van het selecteren van maximaal vier gegadigden: Gegadigde A is als eerste gerangschikt met 100 punten, Gegadigde B als tweede met 90 punten, Gegadigde C als derde met 85 punten, en de Gegadigden D, E en F leggen gezamenlijk mede beslag op de vierde positie met allen een puntenaantal van 80 punten. De rangschikking voor wat betreft de positie vier wordt bepaald door van gegadigden D, E en F één partij uit te loten. Gegadigde G, die met 70 punten als zevende gerangschikt was, wordt niet in de loting betrokken.

Omdat het antwoord op het ene selectiecriterium belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op een andere, krijgt elk selectiecriterium een puntenwaardering. Voor elk selectiecriterium is in de tabel het maximaal aantal te behalen punten weergegeven.

Uitwerking selectiecriteria

Met uitzondering van de selectiecriteria S1 en S2, zullen de overige uitgewerkte en selectiecriteria, individueel en integraal beoordeeld worden door elk lid uit het beoordelingsteam belast met de inhoudelijke beoordeling. Dat wil zeggen dat elk teamlid een cijfer zal toekennen aan de uitwerking die volgens hem/haar ten opzichte van de andere uitwerkingen het beste scoort. De overige uitwerkingen krijgen cijfers toebedeeld op basis van de door het teamlid gemaakte rangschikking ten opzichte van de best beoordeelde uitwerking.

Het uiteindelijke cijfer voor een uitgewerkt selectiecriterium wordt in consensus door het beoordelingsteam bepaald.

Het beoordelingscijfer van een selectiecriterium is altijd een heel getal van 0 tot en met 10. Door vermenigvuldiging van het beoordelingscijfer gedeeld door 10 met het maximum aantal punten krijgt de beste inschrijver de hoogste score. De scores worden afgerond op hele punten.

Voorbeeld berekening:

Indien het beoordelingscijfer 8 wordt toegekend aan een selectiecriterium met een maximaal aantal punten van 15, wordt de score als volgt berekend: $(0,8 \cdot 15) = 12$ punten.

De beoordelingscijfers hebben de volgende betekenis:

- 10 = uitmuntend beantwoord; volledig conform de eisen en wensen van het criterium
- 9 = zeer goed beantwoord; vrijwel volledig conform de eisen en wensen van het criterium
- 8 = goed beantwoord; dekt het criterium in grote mate af
- 7 = ruim voldoende beantwoord; dekt het criterium ruim of meer dan voldoende af
- 6 = voldoende beantwoord; dekt het criterium net voldoende af
- 5 = net niet voldoende beantwoord; dekt het criterium net niet voldoende af
- 4 = onvoldoende beantwoord; enkele belangrijke elementen ontbreken/ schieten te kort
- 3 = ruim onvoldoende beantwoord; meer belangrijke elementen ontbreken/ schieten te kort
- 2 = absoluut onvoldoende beantwoord; inhoudelijk niet geheel relevant en voldoet niet aan het criterium
- 1 = slecht beantwoord; inhoudelijk niet relevant, voldoet geheel niet aan het criterium
- 0 = geen antwoord op de vraag

6. Dialoogsessies

De aanbestedende dienst heeft een aantal thema's benoemd die na de selectiefase aan de orde zullen komen in de twee dialoogsessies met iedere geselecteerde leverancier. Deze worden hierna alvast kort toegelicht.

Thema's:

1. Domeingericht werken (zie o.a. S4): welke adviezen hebben gegadigden m.b.t. de doorontwikkeling domeingericht werken en het adequaat omgaan met consequenties en oplossingen voor bijvoorbeeld het (niet) centraal beschikbaar hebben van zaak- en statusinformatie en geen compleet klantbeeld in KCC. En als er domeinportalen komen voor burgers, hoe voeden we die uit verschillende domeinapplicaties en het zaakstelsel?
2. Innovatie (zie o.a. S5 en S6): hoe is dit bij gegadigden georganiseerd en wat merken klanten daarvan? Welke oplossingen zien gegadigden voor het efficiënt combineren van ZGW en PMW?
3. Integraliteit (zie S8): welke ervaring hebben gegadigden met responsive design en optimaliseren van gebruikersvriendelijkheid?
4. Bestuurlijke besluitvormingsprocessen; wat is de visie hierop van de geselecteerde leveranciers? Adviseren zij voor een geïntegreerde oplossing te kiezen of hebben zij ervaring met integratie of koppelen met andere oplossingen? En indien zij ook een geïntegreerde oplossing aanbieden: welke mogelijkheden zijn er dan voor de klant om te modelleren, hoe kunnen bijlagen uit andere vakapplicaties snel en eenvoudig aan nota's, voorstellen e.d. worden toegevoegd en kunnen deze nota's, voorstellen e.d. andersom ook weer in de vakapplicaties bewaard worden? Dit soort vragen willen we bespreken.
5. Performance (zie S9): welke ervaring hebben gegadigden met performance-management?

Naast deze thema's willen we nog een aantal korte, veelal praktische vragen aan de orde stellen.

De inbreng van geselecteerde leveranciers wordt bij voorkeur ondersteund door korte demo's van oplossingen.

Geselecteerde leveranciers krijgen ook de ruimte om een eigen thema in te brengen, passend bij de uitvraag en context van de aanbestedende dienst; bij acceptatie van de uitnodiging kunnen leveranciers aangeven of en zo ja welk thema zij willen inbrengen.

De dialoogsessies zijn gepland op 20 en 24 april en op 25 en 27 mei. Bij de dialoogsessies zijn in ieder geval aanwezig: de leden van de projectgroep (vier), de inkoopadviseur, de informatiemanager en de externe adviseur. Per thema zullen nog anderen aanschuiven.

Bijlage: Spelregels tijdens het aanbestedingstraject

A. Buiten beschouwing laten van de aanmelding

Aanmeldingen en inschrijvingen worden ter zijde gelegd indien zij onregelmatig, onaanvaardbaar of niet geschikt zijn. Voor de opdracht komen alleen gegadigden respectievelijk inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van aanmelding (selectiefase) als op het tijdstip van inschrijving (gunningsfase) als op de dag van gunning voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. De aanmelding en inschrijving dienen volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de gegadigde respectievelijk inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om een gegadigde respectievelijk inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Gegadigden dienen zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van hun aanmelding en inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen en het (rechtsgeldig) ondertekenen van een en ander. De aanbestedende dienst is bevoegd bij geringe manco's een herstelmogelijkheid te bieden.

B. Openbaarheid geoffreerde prijzen

De aanbestedende dienst wordt regelmatig door inschrijvers, nadat de gunningsbeslissing in de gunningsfase aan hen is medegedeeld, verzocht informatie te geven over de geoffreerde prijzen. Enerzijds omdat men dan de scores kan nagaan, anderzijds omdat men wil weten hoe de eigen inschrijving qua prijs in de markt ligt. Om aan deze wens van openbaarheid prijzen tegemoet te komen zullen wij bij de gunning de scores en prijs van de winnaar bekend maken. Uiteraard ontvangen inschrijvers individueel ook ieder hun eigen scores.

C. Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De gegadigde respectievelijk inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De gegadigde respectievelijk inschrijver erkent dat de relatie met de aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De gegadigde respectievelijk inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Gegadigden respectievelijk inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Gegadigden respectievelijk inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen. De aanbestedende dienst heeft het auteursrecht op de documentatie.

Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande selectie en gunning aan gegadigden bekend te maken. Echter, het is gegadigde respectievelijk inschrijvers bekend dat de aanbestedende dienst gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

D. Aanspraken op selectie, gunning of vergoedingen

Aanmeldingen en inschrijvingen worden kosteloos ingediend. De aanbestedende dienst is niet verplicht te selecteren of te gunnen. Aan een besluit om niet te selecteren of te gunnen en aan een verzoek tot aanvulling van de aanmelding of inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de aanbestedende dienst voorafgaand aan het selectie- of gunningbesluit, kunnen door gegadigden respectievelijk inschrijvers geen aanspraken op selectie, de opdracht of op vergoeding van kosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de aanbestedende dienst worden ontleend. De gegadigden respectievelijk inschrijvers hebben geen aanspraak jegens de aanbestedende dienst op vergoeding van hun kosten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten zonder opgaaf van reden.

E. Toepasselijk recht en geschillen

Op de aanbestedingsprocedure, de selectie, de gunning, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen partijen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de Rechtbank Zeeland-West Brabant

F. Geschillen lopende de aanbesteding

De aanbestedingsstukken zijn en worden met zorg samengesteld. Mocht de gegadigde respectievelijk inschrijver hierin, maar dus ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, dan dient de aanbestedende dienst hiervan schriftelijk onverwijld en voorafgaand aan de datum van indienen van de aanmeldingen dan wel inschrijvingen op de hoogte te worden gesteld, via het in hoofdstuk 2 van deze selectieleidraad genoemde contact. Indien naderhand blijkt van onjuistheden etc. en deze zijn niet tijdig door de gegadigde respectievelijk inschrijver doorgegeven, zijn deze voor risico van de gegadigde respectievelijk inschrijver. Hiertegen kan dan niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak. Het betreft hier een verval van recht, waarmee de gegadigde via indiening van zijn aanmelding en inschrijver via indienen van zijn inschrijving akkoord gaat.

Indien de aanbestedende dienst met een gegadigde respectievelijk inschrijver van mening verschilt over onjuistheden etc. en derhalve geen wijziging of aanvulling doorvoert, kan door gegadigde respectievelijk inschrijver slechts direct nadat dit hen ter kennis is gekomen hiertegen een gerechtelijke procedure worden gevoerd, in kort geding c.q. in hoofdzaak. Ook dit betreft een verval van recht, waarmee de gegadigde via indiening van zijn aanmelding en inschrijver via indienen van zijn inschrijving akkoord gaat

G. Gegevens en toelichtingen

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. Gegadigden dienen onder meer de door hen in het kader van de gunning overgelegde getuigschriften en documenten op verzoek van de aanbestedende dienst toe te lichten of nader aan te vullen.

H. Mededinging

Gegadigde respectievelijk inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging beperken. In het bijzonder zal de gegadigde respectievelijk inschrijver:

- de aanbestedende dienst niet belemmeren in zijn streven met een andere ondernemer tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
- geen informatie over zijn aanmelding of inschrijving of over het overleg met de aanbestedende dienst uitwisselen met andere gegadigden, inschrijvers of met derden.

I. Ontbinding overeenkomst

De aanbestedende dienst is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is of dat de overeenkomst ongeldig is, dat de overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de overeenkomst kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de aanbestedende dienst op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

J. Klachtenregeling

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot inhoudelijke vragen of opmerkingen over de aanbestedingsprocedure of over de wijze van aanbesteden. Deze vragen en opmerkingen kunt u stellen tijdens de aanbestedingsprocedure en deze worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Blijft naar uw mening een reactie uit of bent u het niet eens met de reactie dan kunt u een klacht indienen. De aanbestedende dienst heeft gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

De aanbestedende dienst handelt conform de [Uniforme Klachtenregeling Aanbesteden](#).

Het heeft de voorkeur van de aanbestedende dienst om deze volgorde aan te houden bij een verschil van mening over een aanbesteding:

- Vraag stellen via de Nota van Inlichtingen;
- Klacht indienen bij de klachtencoördinator van de aanbestedende dienst;
- Landelijke klachtencommissie ([Commissie van Aanbestedingsexperts](#));
- De gang naar de rechter.

Voor het indienen van een klacht over aanbestedingen van de aanbestedende dienst kunt u:
Een e-mail sturen naar gemeente@vlissingen.nl, ter attentie van de klachtencoördinator onder vermelding van naam van de aanbesteding.

Wij wijzen u er op dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in de aanbestedingsstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 2.3.1 van deze offerteaanvraag.

Indien u zich niet kunt verenigen met de uitspraak van de klachtencommissie van de aanbestedende dienst op de ingediende klacht, dan kunt u zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 van de per 1 juli 2016 gewijzigde Aanbestedingswet 2012), zoals deze door de Minister van Economische Zaken is ingesteld. Indien u een klacht indient bij de hiervoor genoemde Commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de aanbestedende dienst u een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de contactpersoon van deze aanbesteding.

Wellicht ten overvloede vermeldt de aanbestedende dienst de onderstaande punten:

- Het staat een belanghebbende/klager vrij een gerechtelijke procedure aan te spannen, zoals elders in deze offerteaanvraag staat beschreven.
- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure.
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil. De aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

Bijlage: Technische bekwaamheid

Gegadigde dient gebruik te maken van onderstaande tabel voor het indienen van referenties.

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
	Betrekking op Kerncompetentie:	1
	Betrekking op Selectie criterium:	S1 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 (omcirkelen wat van toepassing is)
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	
	Functie	
	Telefoonnummer	
	E-mailadres	
	Branche/aard referentie	
Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Start- en einddatum project	
	Reden beëindiging	
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	€
	Omzetbedrag per jaar	€
In een apart document kan de vrije tekst per selectie criterium worden aangeleverd (voor maximum aantal A4: zie beschrijving bij de selectiecriteria)		

Gegadigde verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld en desgewenst op het eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen 72 uur na dat verzoek bewijsstukken zal leveren.

Bijlage: Technische bekwaamheid-koppelingen

Geef met aan welke ervaring u heeft met het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van onderstaande koppelingen

Betrekking op Selectie criterium:	S2		
Ervaring met koppeling (*)	A	B	C
Kofax (scores: A=30, B=20, C=10)			
Kodision (15-10-5)			
MyLex (15-10-5)			
i-Navigator (15-10-5)			
Notubiz (30-20-10)			
Vakapplicatie LEEF (VTH) ** (30-20-10)			
Vakapplicatie burgerzaken ** (30-20-10)			
MOOR ** (15-10-5) **			
Tenderned ** (15-10-5)			
Negometrix ** (15-10-5)			
Digitale handtekening (15-10-5)			
Maximale score	225	150	75
Maximale eindscore	15	10	5

(*) gebruikte standaard is:

A – StUF-webservice

B – Web Service

C – Overig

(**) koppeling i.v.m. archivering in zaaksysteem

Gegadigde verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld en desgewenst op het eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen 72 uur na dat verzoek bewijsstukken zal leveren.