



Onderwerp:
Europese Aanbesteding Zaaksysteem

Zaaknummer:
270704

Datum:
17-11-2020

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Organisatie	3
1.3	Aard en omvang van de aanbesteding	3
1.4	Visie, doel en uitgangspunten van de gemeente Aa en Hunze	3
1.5	Overeenkomst	4
1.6	Communicatie	5
2	Planning en Inlichtingen	6
2.1	Voorgenomen planning	6
2.2	Stellen van vragen door inschrijvers	6
2.3	Nota van Inlichtingen	6
2.4	Opening van de inschrijving	6
2.5	Real-time demonstratie	7
2.6	Implementatieplan	7
3	Voorschriften inschrijving	8
3.1	Vormvereisten inzake indienen van de inschrijving	8
3.2	Storingen	8
3.3	Gestanddoeningstermijn inschrijving	8
3.4	Algemene voorwaarden	8
3.5	Vertrouwelijkheid	8
3.6	Inschrijvingsvergoeding	9
3.7	Tegenstrijdigheden en/of bezwaren	9
3.8	Klachtenprocedure	9
3.9	Originele taal en toepasselijk recht	10
3.10	Manipulatieve inschrijving	10
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	11
4.1	Algemeen	11
4.2	Uitsluitingsgronden	11
4.3	Combinatievorming en onderaanneming	11
4.3.1	Zelfstandige ondernemer	11
4.3.2	Een combinatie	11
4.3.3	Hoofd-/onderaannemer	12
4.4	Aanvullende geschiktheidseisen	12

4.4.1	Financiële draagkracht	12
4.4.2	Technische Bekwaamheid	12
5	Programma van eisen	14
5.1	Algemeen	14
5.2	Levertijd	14
5.3	Prijsstelling en facturering	14
6	Gunning	15
6.1	Beoordelingsprocedure	15
6.2	Gunningscriteria	15
6.3	Beoordelingsteams	17
6.4	Gunningsprocedure	18
6.5	Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking	18
6.6	Verificatie	19
6.7	Gunning	19
6.8	Voorbehoud	19
7	Bijlagen	20

1 Inleiding

1.1 Algemeen

De gemeente Aa en Hunze (hierna te noemen gemeente) is voornemens een opdracht voor de levering en implementatie van een nieuw zaaksysteem (hierna verder te noemen Oplossing) aan te besteden. De aan te schaffen Oplossing dient ter vervanging van het huidige in gebruik zijnde zaaksysteem van Green Valley.

Voor het aanbesteden van deze opdracht heeft de gemeente gekozen voor een Europese aanbesteding. Deze aanbesteding is gebaseerd op de Aanbestedingswet 2012, laatst gewijzigd 1 juli 2016.

Dit aanbestedingsdocument geeft onder andere nadere informatie over:

- ❖ Het verloop van de procedure;
- ❖ De eisen waaraan de (inhoud van de) inschrijving dient te voldoen;
- ❖ De beoordelingsprocedure;
- ❖ De gunningscriteria.

1.2 Organisatie

De gemeente Aa en Hunze (met een oppervlakte van 28.000 hectare) is een gemeente met een landelijk karakter, gelegen in het noordoosten van Drenthe op de Hondsrug en in het Drentse veengebied. De ongeveer 25.000 inwoners wonen verspreid in diverse kernen en dorpen en in het buitengebied.

1.3 Aard en omvang van de aanbesteding

De Oplossing wordt als één opdracht in de markt gezet. Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij bij het uitbrengen van de offerte ingaan op het gevraagde in het programma van eisen en wensen zoals beschreven in de Bijlage Programma van Eisen en Wensen en de Bijlage Indeling Uitwerking van Wensen en het gevraagde in Hoofdstuk 6.2 onder subgunningscriterium Kwaliteit.

De gemeente Aa en Hunze zoekt één aanspreekpunt voor het gehele zaaksysteem binnen de gehele looptijd van de overeenkomst.

Verder dienen binnen het zaaksysteem diverse koppelingen te worden gelegd met andere in gebruik zijnde softwarepakketten zoals bijvoorbeeld de BRP en de scansoftware. Voor een totaaloverzicht van de gevraagde te leggen koppelingen met de Oplossing wordt verwezen naar paragraaf 1.2.3 van de Bijlage Programma van Eisen en Wensen (PvE).

1.4 Visie, doel en uitgangspunten van de gemeente Aa en Hunze

Visie

De gemeente wil aansluiten bij de leefwereld van de inwoners. Wij signaleren wat er gaande is in de samenleving en luisteren naar wat inwoners, bedrijven en instellingen zeggen. Wij bieden hen waar mogelijk ruimte om te handelen en geven daarbij ondersteuning.

Doel

De gemeente ziet het zaaksysteem als een belangrijk middel om onze doelen te bereiken. Onze doelen zijn:

- ❖ Uitstekende dienstverlening en
- ❖ Efficiënte werkprocessen

Om deze doelen te bereiken hanteert de gemeente een aantal belangrijke *uitgangspunten* zoals:

- ❖ Inwoners, bedrijven en instellingen moeten plaats- en tijdonafhankelijk producten en diensten kunnen afnemen;
- ❖ Werkprocessen kunnen zo worden georganiseerd zodat de klant doelmatig en deskundig wordt geholpen;
- ❖ Doorlooptijden en voortgang van zaken kunnen met zaakgericht werken op elk moment via verschillende kanalen inzichtelijk worden gemaakt voor de gemeente en haar klanten;
- ❖ Ook de medewerkers van de gemeente kunnen plaats- en tijdonafhankelijk aan deze zaken werken;
- ❖ De klant kiest zelf welk kanaal het beste past om zaken te doen met de gemeente en hoe zij op de hoogte gesteld wil worden over de voortgang van lopende zaken;
- ❖ We werken zaakgericht voor alle processen en teams waar het meerwaarde biedt;
- ❖ In de backoffice wordt ook zaakgericht gewerkt en wordt een gedetailleerd klantbeeld bijgehouden per vak-domein in de backoffice applicaties. De gemeente houdt in haar informatiehuishouding rekening met het opbouwen van twee soorten klantbeelden: een globale registratie in het zaaksysteem en een gedetailleerd klantbeeld in de backoffice (domein-specifiek);
- ❖ Het zaaksysteem wordt gebruikt als vervanging van backofficeapplicaties of als workflow managementsysteem voor producten en diensten waar geen geschikte (functionaliteit en kosten) backofficeapplicatie voor beschikbaar is;
- ❖ De beveiliging en privacy van onze inwoners moet zijn gewaarborgd.

De gemeente Aa en Hunze werkt sinds 2010 zaakgericht. Om verdere uitvoering te geven aan onze visie, doelen en uitgangspunten is de gemeente op zoek naar een leverancier die:

- ❖ Begrijpt hoe een plattelandsgemeente werkt;
- ❖ Meedenkt;
- ❖ Snel schakelt;
- ❖ Inspeelt op ontwikkelingen in de moderne informatievoorziening (common ground);
- ❖ Innovatieve technologie gebruikt.

Verder zoekt de gemeente een oplossing die:

- ❖ Gebruikersvriendelijk en intuïtief is;
- ❖ Gemakkelijk is te koppelen via standaarden aan andere systemen;
- ❖ Eenvoudig is in te richten en te onderhouden.

1.5 Overeenkomst

Middels deze aanbesteding wenst de gemeente één partij te contracteren conform de wensen en eisen gesteld in dit aanbestedingsdocument en de naar aanleiding van de bij dit document verstrekte aanvullende documenten.

- ❖ De gemeente is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één opdrachtnemer voor een periode van vier jaar.
- ❖ De overeenkomst gaat in op 1 april 2021.
- ❖ De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van vier jaar en kan daarna ieder jaar eenzijdig door de gemeente worden verlengd voor de duur van één jaar, tenzij:
 - ❖ De vraag vanuit de gemeente Aa en Hunze wezenlijk is gewijzigd
 - ❖ Er een wettelijke wijziging is vanuit de markt
 - ❖ Er heeft een wezenlijke wijziging plaatsgevonden bij de opdrachtnemer
 - ❖ Er is een andere motivering waardoor concurrentie vanuit de markt wenselijk/noodzakelijk is

- ❖ Opzegging of verlenging van de overeenkomst zal schriftelijk geschieden drie maanden voor de expiratiedatum van de overeenkomst of voor de afloop van het jaar waarmee de overeenkomst is verlengd.

De conceptovereenkomst is als Bijlage Conceptovereenkomst in TenderNed toegevoegd.

1.6 Communicatie

De coördinatie van deze aanbesteding geschiedt door mevrouw G. Oosting, Functioneel beheerder zaakstelsel en de heer E. Muntinga, Informatiemanager.

Deze aanbesteding geschiedt, inclusief de inschrijvingen en communicatie via TenderNed. Meer informatie over TenderNed is te vinden op: <https://www.tenderned.nl/e-gids>.

Het is tijdens de aanbestedingsprocedure, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan op een andere wijze dan via TenderNed te communiceren met de opdrachtgever. Vragen en/of opmerkingen die niet via TenderNed aan de gemeente zijn gericht, worden niet in behandeling genomen.

2 Planning en Inlichtingen

2.1 Voorgenomen planning

Onderstaande planning is een streefplanning. Aan onderstaande data kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De definitieve planning wordt gepubliceerd op TenderNed.

Activiteit	Datum	Tijd
1. Publicatie aanbesteding	17 november 2020	
2. Uiterste datum tot het stellen van vragen	9 december 2020	09:00 uur
3. Verzending Nota van Inlichtingen	23 december 2020	
4. Stellen verduidelijkende vragen n.a.v. Nota van Inlichtingen	6 januari 2021	09:00 uur
5. Verzenden tweede Nota van Inlichtingen n.a.v. verduidelijkende vragen	11 januari 2021	
6. Uiterste datum indienen offertes	27 januari 2021	09:00 uur
7. Versturen uitnodigingen real-time demonstratie	11 februari 2021	
8. Real-time demonstratie	15 t/m 18 februari 2021	
9. Voorlopige gunning	26 februari 2021	
10. Definitieve gunning	19 maart 2021	
11. Ondertekenen overeenkomst	23 maart 2021	
12. Start werkzaamheden / implementatie	1 april 2021	
13. Operationeel en in gebruik bij de gemeente Aa en Hunze	1 december 2021	

2.2 Stellen van vragen door inschrijvers

De inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van dit aanbestedingsdocument en het programma van eisen procedurele of inhoudelijke vragen te stellen. Deze vragen dienen uiterlijk 9 december 2020 om 09:00 uur via TenderNed te zijn gesteld. Na de uiterste datum tot het stellen van vragen, is het niet meer mogelijk om vragen te stellen.

2.3 Nota van Inlichtingen

De gemeente zal in de vorm van een Nota van Inlichtingen de op correcte wijze ingediende verzoeken met bijbehorende antwoorden in geanonimiseerde vorm bekend maken bij de inschrijvers via TenderNed. Deze Nota van Inlichtingen maakt een integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven eerder gepubliceerde documenten.

Naar aanleiding van gegeven antwoorden in de Nota van Inlichtingen is het mogelijk om verduidelijkende vragen te stellen over de Nota van Inlichtingen. Deze verduidelijkende vragen dienen uiterlijk 6 januari 2021 om 09:00 uur via de berichtenmodule van TenderNed te zijn gesteld.

2.4 Opening van de inschrijving

Wanneer de uiterste inschrijfdatum is verstreken, worden alle tijdig ingezonden inschrijvingen ingezien. Hiervan zal een proces-verbaal worden opgemaakt, die wordt gepubliceerd via TenderNed. De ingediende prijzen zullen op een later tijdstip worden geopend en gewogen worden.

2.5 Real-time demonstratie

Alle inschrijvende partijen die na de beoordeling van de ingediende stukken (exclusief de prijs, deze wordt pas na de real-time demonstratie aan het beoordelingsteam bekend gemaakt) nog in aanmerking kunnen komen voor een positieve gunningsbeslissing dienen een Real-time demonstratie te geven van de aangeboden Oplossing.

De uitnodigingen hiervoor worden uiterlijk 11 februari 2021 verzonden en vinden plaats in de periode van 15 tot en met 18 februari.

Alles wat er tijdens de interactieve real-time demonstratie wordt gepresenteerd dient ook in de offerte te zijn opgenomen en dus te worden geleverd.

2.6 Implementatieplan

Zoals beschreven in artikel 4.1 van de Bijlage Conceptovereenkomst vindt de implementatie plaats volgens een in nader overleg vast te stellen implementatieplan.

3 Voorschriften inschrijving

3.1 Vormvereisten inzake indienen van de inschrijving

De inschrijving en alle in te dienen documenten dienen door de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde namens inschrijver tijdig ingediend te worden via de inschrijfmodule (kluis) van TenderNed. Om in te loggen in TenderNed heeft de inschrijver een eHerkenning nodig. Daarbovenop komt een gewone digitale handtekening bij het bevestigen van bepaalde handelingen, zoals het indienen van een offerte. De gebruiker ontvangt hiervoor een transactiecode (TAN) via een sms. Met de ingevoerde transactiecode is betrouwbare authenticatie van de gebruiker mogelijk.

LET OP: Vergeet niet na het uploaden van uw aanbieding deze ook in te dienen via het dashboard.

3.2 Storingen

In geval van een storing in TenderNed geldt de volgende werkwijze:

- ❖ TenderNed herkent storingen.
- ❖ Zodra er een storing is vastgesteld, informeert de servicedesk van TenderNed aanbestedende diensten van wie de inschrijftermijn binnen een uur sluit per e-mail.
- ❖ Inschrijvers worden geïnformeerd via een melding op TenderNed. Inschrijver ontvangt een logboek van TenderNed om aan te tonen dat zijn/haar inschrijving actief was voor sluitingstijd.
- ❖ Aanbestedende dienst ontvangt de inschrijvingsstukken alsnog binnen 15 minuten na originele sluitingstijd via inkoop@assen.nl.
- ❖ Aanbestedende dienst maakt proces-verbaal op en geeft aan wat de situatie is geweest (onder kopje 'Bijzonderheden').

3.3 Gestanddoeningstermijn inschrijving

De inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van ten minste 6 maanden na de uiterste datum van indiening van de inschrijving. De inschrijving is onherroepelijk en zonder voorbehoud.

3.4 Algemene voorwaarden

Door inschrijving stemt de inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT 2016 (GIBIT 2016), alsmede met (de inhoud) van de aanbestedingsdocumenten. De Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT 2016 (GIBIT 2016) zijn te downloaden via de onderstaande link en maken integraal deel uit van deze aanbesteding:

Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij het indienen van de inschrijving, stemt de inschrijver in met de inhoud Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT 2016 (GIBIT 2016). Het niet accepteren van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT 2016 (GIBIT 2016) kan tot uitsluiting leiden.

3.5 Vertrouwelijkheid

Van inschrijvers wordt verwacht strikte vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle vertrouwelijke informatie welke hen bekend is of wordt van de gemeente. De informatie welke hem/haar ter beschikking staat, zal hij/zij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn/haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de inschrijving. Anderzijds zal de gemeente alle door de inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken aan derden, tenzij de gemeente daartoe in rechte wordt gedwongen en/of voor zover de gemeente die gegevens in het kader van de motivering van de gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en/of wanneer er

een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. Een en ander ter beoordeling van de gemeente.

3.6 Inschrijvingsvergoeding

Aan de inschrijvers wordt geen tegemoetkoming betaald in de vorm van een Inschrijvingsvergoeding, met inachtnaam van Voorschrift 3.8B van de Gids Proportionaliteit.

3.7 Tegenstrijdigheden en/of bezwaren

Dit aanbestedingsdocument met alle bijbehorende bijlagen zijn met zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de procedure, de voorwaarden en/of eisen, dan maakt de inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingstermijn voor het indienen van vragen aan de gemeente kenbaar, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing, via TenderNed. Van inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een Inschrijver in die situatie zijn rechten verwerkt.

3.8 Klachtenprocedure

Indien een aanbieder een klacht heeft over de aanbestedingsprocedure en/of de handelswijze van de gemeente geldt onderstaande klachtenprocedure.

- ❖ Aanbieder stuurt zijn klacht aan het e-mailadres van het klachtenmeldpunt: inkoop@assen.nl
- ❖ In deze klacht maakt aanbieder duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de aanbieder.
- ❖ Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de klacht en meldt in de bevestiging de naam en e-mail adres van de onafhankelijke behandelaar, niet zijnde een medewerker die bij de aanbesteding is betrokken.
- ❖ Het klachtenmeldpunt onderzoekt, eventueel aan de hand van door de aanbieder en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt houdt bij de behandeling van de klacht rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- ❖ Het klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de aanbestedende dienst. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het advies van het klachtenmeldpunt is zwaarwegend, maar niet bindend voor de aanbestedende dienst.
- ❖ Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de aanbieder. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden worden op de hoogte gesteld.
- ❖ Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de aanbieder.
- ❖ Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de aanbieder of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor de aanbestedende dienst.

3.9 Originele taal en toepasselijk recht

Alle correspondentie en communicatie in het kader van deze aanbesteding en uit deze aanbesteding voortvloeiende opdrachten tussen inschrijver en de gemeente dienen uitsluitend in de Nederlandse taal te geschieden. Deze aanbesteding wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Nederland, vestiging Assen.

3.10 Manipulatieve inschrijving

Het indienen van een manipulatieve of irreële inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Onder een manipulatieve inschrijving wordt in ieder geval verstaan een inschrijving die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gevraagde gunningscriteria.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgenomen die de gemeente stelt aan de inschrijver. In de volgende paragrafen staat per criterium welke informatie de inschrijver dient toe te voegen om te verklaren dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat hij aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

4.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient volledig en naar waarheid te worden ingevuld en toegevoegd te worden aan de inschrijving. Bij voorkeur gebruikt u het UEA in xml format wat u in uw dashboard kunt openen en invullen en niet het pdf format. Het niet of niet naar waarheid invullen van het UEA leidt tot uitsluiting.

De Gemeente kan aan inschrijvers verzoeken om bewijsstukken te verstrekken om hetgeen in het UEA is opgegeven, te verifiëren. Inschrijvers die de gevraagde informatie niet binnen 7 kalenderdagen na een verzoek daartoe hebben overgelegd aan de aanbestedende dienst, worden van verdere deelname aan de aanbesteding uitgesloten.

Ondertekening geschiedt d.m.v. eHerkenning bij het indienen van de inschrijving. Een “natte” handtekening is dus niet nodig.

4.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en/of dat ze gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren.

Dit betekent dat het indienen van de inschrijving kan worden gedaan door een ‘zelfstandige onderneming’, een ‘combinatie van ondernemingen’ of in de vorm van ‘hoofdonderaannemer(s)’. Ieder van deze vormen wordt aangeduid als ‘de inschrijver’. Ieder van de drie kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. (Een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn)

In geval van combinatievorming of onderaanneming dient een getekende UEA in PDF format van de combinant of onderaannemer bij de inschrijving te worden gevoegd.

4.3.1 Zelfstandige ondernemer

De inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige onderneming. Er zijn geen bijzondere voorwaarden van toepassing.

4.3.2 Een combinatie

Een combinatie houdt in dat meerdere ondernemingen gezamenlijk één inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de geschiktheidscriteria en/of omdat ze louter gezamenlijk de opdracht kunnen uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofdaannemer met onderaannemer(s)). Eventueel zou een Combinatie ook een beroep kunnen doen op een Derde met ook als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Alle leden van de combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen opdracht.

De inschrijver dient in zijn inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de combinatie worden uitgevoerd. De inschrijver dient aan te geven wie

de leiding heeft en penvoerder is, en dus aanspreekpunt voor de opdrachtgever zal zijn tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de opdracht.

Indien een inschrijving wordt ingediend door een combinatie, dient ieder lid van de combinatie een UEA in te dienen ingevolge welke alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Na inschrijving is wijziging van de samenstelling van een combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever en mits dit geen wezenlijke wijziging oplevert. Opdrachtgever kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

4.3.3 Hoofd-/onderaannemer

Wanneer de inschrijver bij de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van onderaannemers, benoemt inschrijver in zijn inschrijving alle door hem in te schakelen onderaannemers en geeft expliciet aan voor welk onderdeel van de opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingeschakeld. Na inschrijving mogen onderaannemers alleen worden ingeschakeld en/of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht. Hij is aanspreekpunt voor de opdrachtgever.

4.4 Aanvullende geschiktheidseisen

4.4.1 Financiële draagkracht

Inschrijver dient zijn economische en financiële draagkracht aan te tonen door:

- ❖ Een passende bankverklaring
- ❖ Een verzekering tegen beroepsrisico's, conform GIBIT 2016.
- ❖ Een bewijs van een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid.

Om te kunnen controleren of de inschrijver aan deze geschiktheidseis kan voldoen moet de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van de gemeente Aa en Hunze de verzekeringspolissen binnen 7 dagen via de berichtenmodule in TenderNed ter attentie van de contactpersoon van de gemeente Aa en Hunze indienen. Ook een hiertoe door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat wordt geaccepteerd. Mocht uit de controle van de bewijsmiddelen blijken dat inschrijver toch niet voldoet dan wordt deze inschrijver alsnog uitgesloten.

4.4.2 Technische Bekwaamheid

Referentie

Inschrijver dient technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie.

Gemeente Aa en Hunze acht het van belang dat de inschrijver ervaring heeft met het leveren van een oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als dienst leveren (off-premise ook wel remote geserviced), implementeren en onderhouden van de Oplossing voor de in scope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief de beschreven koppelingen (de optionele koppelingen hierop uitgezonderd). Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van één meest passende referentie aan. De referentie is niet ouder dan 2 jaar vanaf inschrijfdatum.

De referentie wordt gecontroleerd door de gemeente en kan worden opgevoerd in de Bijlage Inschrijfformulier.

Certificering

Inschrijver dient in het bezit te zijn van de onderstaande certificering (of gelijkwaardig):

- Inschrijver dient, eventueel met behulp van onderaannemers die de rekencentraservices van de inschrijver verzorgen, in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 of 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 inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Voeg een geldig certificaat of verklaring aan de inschrijving toe.
- Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Voeg een geldig certificaat aan de inschrijving toe. Indien de inschrijver niet beschikt over genoemde certificaten, dient de inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen bij de inschrijving in te dienen.

5 Programma van eisen

5.1 Algemeen

Door indiening van de offerte verklaart inschrijver akkoord te zijn met de uitgangspunten van dit programma van eisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen is een uitsluitingsgrond en houdt in dat de aanbidding niet in behandeling wordt genomen.

5.2 Levertijd

Het operationeel hebben van en in gebruikname van de Oplossing is uiterlijk 1 december 2021. De processen zijn dan ingericht en de gebruikers zijn opgeleid en hebben toegang. Inschrijver dient in zijn offerte het operationeel hebben van en in gebruikname van de Oplossing vanaf datum definitieve gunning op te geven. Deze dient in de planning te worden opgenomen.

5.3 Prijsstelling en facturering

Prijzen offerte

Prijzen moeten duidelijk in de bijlage Prijzenblad staan. De inschrijver kan dit indienen bij de inschrijving, tezamen met de gehele offerte.

Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

1. Inschrijvers kunnen één keer een aanbidding uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW. Voor onderdelen die kosteloos zijn, wordt € 0,00 ingevuld. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan.
2. De offerteprijs moet een integrale kostprijs zijn. Dit houdt in dat ook de kosten voor de levering van het product en de dienstverlening volgens het programma van eisen, hierin zijn meegenomen. De gemeente wil achteraf niet geconfronteerd worden met extra kosten.
3. Eventueel meerwerk moet vooraf worden aangemeld en de opdrachtgever moet daarmee akkoord zijn.
4. De opdrachtgever accepteert alleen een netto prijsopgave, zie ook 1. Het geleverde product inclusief eventuele aanpassingen wordt gefactureerd, conform het gestelde in het aanbestedingsdocument en de offerte van de inschrijver.

Voorwaarden voor de facturen zijn:

1. Facturatie mag pas plaatsvinden na levering en acceptatie van de prestatie.
2. Rekeningen en eventuele bijlagen bij voorkeur als XML- én pdf-bestand, eventueel alleen in pdf sturen naar facturen@aaenhunze.nl
3. Het zaaknummer en de contactpersoon van de gemeente Aa en Hunze vermelden bij de adressering op de factuur. Het ontbreken van deze gegevens kan zorgen voor vertraging in de betaling.

Let op: U dient het zaaknummer en contactpersoon te vermelden bij de NAW gegevens bij de regel T.A.V. van de factuur.

6 Gunning

6.1 Beoordelingsprocedure

De ingediende inschrijvingen worden getoetst op volledigheid, inschrijvingsvereisten, geschiktheidseisen en eventuele uitsluitingsgronden. Ook wordt getoetst of inschrijver voldoet aan het programma van eisen. Als de inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing. Uitsluitend inschrijvingen die deze toetsing doorstaan zullen worden beoordeeld op de feitelijke inhoud op grond van de gunningscriteria. De te hanteren gunningmethodiek is de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV, voorheen EMVI). Het toepassen van Beste PKV is een methode om extra kwaliteit te honoreren. De opdrachtgever beoordeelt de inschrijving niet alleen op laagste prijs, maar ook op andere criteria. In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de gunningscriteria en gunningmethodiek.

LET OP! Folders en brochures worden niet gezien als onderdeel van de inschrijving. Zij zullen daarom niet beoordeeld worden.

6.2 Gunningscriteria

In onderstaande tabellen staan de te hanteren gunningscriteria per perceel met vermelding van de relatieve waarde.

Criterium	Waarde
Prijs	20%
Kwaliteit	70%
Gunningscriterium Real-time demonstratie	10%

Gunningscriterium Prijs (20%)

Het gunningscriterium Prijs wordt beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. De inschrijfprijzen worden pas na de inhoudelijke beoordeling aan het beoordelingsteam bekend gemaakt.

De inschrijver met de laagste inschrijfprijs scoort het maximaal te behalen aantal punten de overige inschrijvers scoren naar rato.

Voor de inschrijving van het gunningscriterium prijs dient er gebruik te worden gemaakt van de Bijlage Inschrijving Prijs.

Gunningscriterium Kwaliteit (70%)

Het gunningscriterium kwaliteit bestaat uit de volgende subgunningscriteria:

- ❖ 1.1 Functionaliteiten (45%)
- ❖ 1.2 Techniek (15%)
- ❖ 1.3 Conversie (15%)
- ❖ 1.4 Implementatie (15%)
- ❖ Planning (10%)

Van de inschrijvers wordt verwacht dat er een beschrijving wordt ingediend over hoe het aangeboden pakket voorziet in de gestelde eisen en wensen per subgunningscriterium. Hierbij geldt dat het niet kunnen voldoen aan de gestelde eisen tot directe uitsluiting leidt van de inschrijving en deze dan ook niet beoordeeld zal worden.

Bij het indienen van de beschrijving van de uitwerking van de gevraagde wensen dient de inhoudsopgave te worden aangehouden zoals is weergegeven in de Bijlage Indeling Uitwerking van wensen. Iedere in de Bijlage Indeling Uitwerking van wensen gevraagde uitwerking wordt per subgunningscriteria beoordeeld, door de afzonderlijke beoordelingsteams (paragraaf 6.4) waarna dit cijfer wordt gemiddeld.

Voor wat betreft de gevraagde beschrijvingen voor de vier subgunningscriteria gelden geen voorwaarden voor wat betreft het aantal woorden en/of pagina's. Het is aan de inschrijver om concrete beschrijvingen in te dienen.

De beschrijvingen worden op inhoud door het beoordelingsteam beoordeeld en niet op het aantal ingediende pagina's en/of woorden tekst. De opdrachtgever ziet de beschrijvingen bij voorkeur zo smart als mogelijk geformuleerd.

De formule waarmee gerekend wordt om te komen tot het toekennen van het aantal punten voor het gunningscriterium kwaliteit is als volgt:

$$\begin{aligned} \text{Eind Score Kwaliteit} = & 45\% * \text{eindscore functionaliteiten} + \\ & 15\% * \text{eindscore techniek} + \\ & 15\% * \text{eindscore conversie} + \\ & 15\% * \text{eindscore implementatie} + \\ & 10\% * \text{planning} \end{aligned}$$

Ten aanzien van de planning verlangt de opdrachtgever van de inschrijver dat deze een realistische planning opstelt met daarin minimaal geval opgenomen de deadlines die tijdens de implementatie door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer dienen te worden gehaald en ook hoe de opdrachtnemer in geval van stagnatie toch het operationeel hebben en in gebruikname van de Oplossing gaat halen.

Gunningscriterium interactieve Real-time demonstratie (10%)

Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij een interactieve real-time demonstratie van het aangeboden geven. De opdrachtgever wenst een duidelijk inzicht te krijgen in de werking en de mogelijkheden van de aangeboden Oplossing. Hierbij geldt dat voor de interactieve real-time demonstratie inclusief de voorstelronde 120 minuten en voor het stellen van vragen na afloop van de interactieve real-time demonstratie 30 minuten beschikbaar zijn.

Tijdens de interactieve real-time demonstratie dient er in ieder geval te worden ingegaan op en het demonstreren van:

- Het aanmaken van een zaak, o.a. een Melding Openbare Ruimte
- De behandeling van een zaak, van start tot resultaat vastleggen en afhandelen
- Het uitzetten van acties intern en eventueel naar derde partijen. Bijvoorbeeld een opdracht naar de RUD.
- Het overdragen van een zaak aan een andere medewerker
- Het genereren van een document op basis van een sjabloon
- Het toevoegen van documenten aan een zaak
- Het maken en inrichten van een zaaktype en een e-formulier (achter- en voorkant)
- De werking van de KCC module en het genereren van een terugbelverzoek
- Het toevoegen van kennisitems in de KCC-module
- Het volledige archiveringsproces, inclusief de eventuele vernietiging
- Overige onderscheidende functionaliteiten

De interactieve real-time demonstratie mag niet leiden tot een gewijzigde offerte maar dient ter verduidelijking van de werking van de oplossing en het in de gevraagde beschrijvingen onder het gunningscriterium Kwaliteit beschrevene (zie Bijlage Indeling Uitwerking van wensen) en het aangeboden in de offerte. Alles wat er tijdens de interactieve real-time demonstratie wordt gepresenteerd dient ook in de offerte te zijn opgenomen en dus te worden geleverd.

Het staat de inschrijver vrij om ook andere zaken tijdens de interactieve real-time demonstratie te laten zien echter het gevraagde dient minimaal aan de orde te komen.

6.3 Beoordelingsteams

Ieder subgunningscriterium wordt door een ter zake deskundig beoordelingsteam beoordeeld. Deze beoordelingsteams staat het vrij om interne en externe deskundigheid in te schakelen om te komen tot een beoordeling.

De samenstelling van het beoordelingsteam per subgunningscriterium is als volgt:

Subgunningscriterium 1.1 Functionaliteiten (45%):

- ❖ Functioneel beheerder zaaksysteem
- ❖ Informatiemanager
- ❖ Medewerker Belastingen
- ❖ Medewerker BWT
- ❖ Medewerker Informatie- en Archiefbeheer

Subgunningscriterium 1.2 Techniek (15%)

- ❖ Functioneel beheerder zaaksysteem
- ❖ Informatiemanager
- ❖ Medewerker automatisering 3e lijn
- ❖ Medewerker informatiebeveiliging en privacy

Subgunningscriterium 1.3 Conversie (15%)

- ❖ Functioneel beheerder zaaksysteem
- ❖ Informatiemanager
- ❖ Medewerker automatisering 3e lijn
- ❖ Medewerker Informatie- en Archiefbeheer

Subgunningscriterium 1.4 Implementatie (15%)

- ❖ Functioneel beheerder zaaksysteem
- ❖ Informatiemanager
- ❖ Medewerker automatisering 3e lijn
- ❖ Medewerker Informatisering
- ❖ Medewerker Informatie- en Archiefbeheer

Subgunningscriterium "Planning" (15%)

- ❖ Functioneel beheerder zaaksysteem
- ❖ Informatiemanager
- ❖ Medewerker automatisering 3e lijn
- ❖ Medewerker Informatisering
- ❖ Medewerker Informatie- en Archiefbeheer

6.4 Gunningsprocedure

De subgunningscriteria behorend bij het gunningscriterium Kwaliteit en de gevraagde uitwerkingen in Bijlage Indeling Uitwerking van wensen worden per subgunningscriterium beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam voor ieder subgunningscriterium afzonderlijk waarbij de Functioneel beheerder zaaksysteem en de Informatiemanager alle subgunningscriteria beoordelen.

Elk subgunningcriterium wordt door elk lid van de beoordelingsteam per Inschrijver beoordeeld en van punten voorzien, volgens onderstaande systematiek, waarbij ook tussenliggende scores kunnen worden gegeven:

10 punten	Voldoet uitstekend aan de wens, veel meerwaarde voor de gemeente. (zeer goed/uitmuntend/innoverend)
8 punten	Voldoet goed aan de wens, heeft meerwaarde voor de gemeente. (ruim voldoende/goed)
6 punten	Voldoet voldoende aan de wens, geen extra meerwaarde voor de gemeente. (voldoende)
4 punten	Voldoet matig aan de wens. (matig)
2 punten	Voldoet niet aan de wens. (onvoldoende)
0 punten	Indien één of meerdere beoordelaars één of meer (sub)criteria als onacceptabel heeft aangemerkt en daarom 0 'nul' punten heeft toegekend, heeft dit een uitsluitend karakter.

Na deze individuele beoordeling per subgunningscriterium komen de beoordelingsteams bijeen om hun definitieve cijfer(s) en waarderingen per Inschrijver te bespreken, waarna de individuele beoordelingen per subgunningscriterium worden gemiddeld en het eindcijfer voor het gunningscriterium Kwaliteit wordt berekend conform de beschreven formule "Eind Score Kwaliteit".

Indien de eindscore conform de onderstaande formule "Eind Score Kwaliteit" inschrijver gemiddeld bijvoorbeeld een N scoort, krijgt de inschrijving de punten volgens de formule $(N/6)*100$, waarbij N het gemiddelde is van de scores van alle. Ook op dit criterium is het mogelijk meer dan 100 punten te scoren.

Het aantal punten voor het gunningscriterium Kwaliteit wordt bepaald door de volgende formule:

$$\text{Aantal punten Kwaliteit} = (\text{Eind Score Kwaliteit}/6) * 100 * (70\%)$$

Op het gunningscriterium Kwaliteit is het dus mogelijk om meer dan 70 punten te scoren.

6.5 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

Onvolledig of onjuist beantwoorde vragen c.q. ingediende documenten kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname. De gemeente behoudt zich evenwel het recht voor verduidelijking en/of

aanvulling van de inschrijving van inschrijver te verlangen, waaraan inschrijver vervolgens binnen de alsdan door de gemeente gestelde termijn dient te voldoen.

6.6 Verificatie

De gemeente kan besluiten de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, uit te nodigen voor een gesprek over zijn inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomst. NB. Dit verificatiegesprek staat los van de bewijsstukken die de gemeente ter controle van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opvraagt. Blijkt tijdens het gesprek met de inschrijver dat in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt, dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten (raam)overeenkomst, dan zal de betreffende inschrijver alsnog afvallen. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden een verificatiegesprek met de tweede inschrijver te voeren.

Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat de eindscore moet worden aangepast, zal het beoordelingsteam dit doorvoeren. Met dien verstande dat nimmer een score hoger gewaardeerd kan worden dan uit de offerte, en dus de eerste beoordeling, kon worden opgemaakt.

6.7 Gunning

Nadat de beoordelingsprocedure is afgerond, neemt de gemeente een gunningsbeslissing die in de vorm van een voornemen tot gunning gelijktijdig aan alle inschrijvers wordt gecommuniceerd via TenderNed. Aan deze voorlopige gunning kan de winnende inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van het voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in van zijn aanbod.

Inschrijvers die (vooralsnog) niet aan aanmerking komen, ontvangen een afwijzingsbrief. In de afwijzingsbrieven zullen de relevante redenen van de gunningsbeslissing en de naam van de begunstigde worden opgenomen.

Ook bestaat voor deze inschrijver de mogelijkheid inlichtingen te vragen en in rechte op te komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Noord-Nederland, vestiging Assen. De termijn die hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen (opschortende termijn) na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Een afschrift van de dagvaarding dient binnen de periode van 20 dagen te worden toegezonden aan de gemeente.

6.8 Voorbehoud

Een overeenkomst komt eerst tot stand wanneer alle toestemmingen, waaronder van het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente, zijn verkregen. De gemeente behoudt zich het recht voor de procedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, de tijdsplanning te wijzigen of de opdracht niet te gunnen.

7 Bijlagen

Bijlage Conceptovereenkomst
Bijlage Indeling Uitwerking van wensen
Bijlage Informatiebeveiligingsbeleid 2018-2019
Bijlage Inschrijfformulier
Bijlage Prijzenblad
Bijlage Privacy Beleidskader
Bijlage Programma van Eisen en Wensen
Bijlage Standaard Verwerkersovereenkomst-v-2.2
Bijlage Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage Verslag Marktconsultatie
Bijlage Zaaksysteem schets