

AANBESTEDINGSDOCUMENT ICT-APPLICATIE WERK & INKOMEN (PARTICIPATIEWET)

10 juli KR, Ref nummer 1007WSWF

Zaaksysteem nummer: 0000-AZK-152832

INHOUD

Begrippenlijst 4
1 Inleiding 5
2 Beschrijving opdracht en opdrachtgever 6
2.1 Beschrijving van WerkSaam Westfriesland 6
2.1.1. Algemene beschrijving 6
2.1.2 Missie, visie en kernwaarden 7
2.1.3 Kengetallen 7
2.2 Keuze en motivatie percelen 8
2.3 Aard en omvang huidige en toekomstige situatie 8
2.4 Huidige architectuur 14
2.5 Huidige koppelingen 15
2.6 Gewenste koppelingen 15
2.7 Duur van de Overeenkomst 15
2.8 Wachtkamerovereenkomst 16
2.9 Gebruik merknamen of typen 16
3 Aanbestedingsprocedure 17
3.1 Richtlijn en procedures 17
3.2 Planning 17
3.3 Nota van Inlichtingen 17
3.4 Indienen van Inschrijvingen 18
3.5 Contactgegevens 18
3.6 Rechtsverwerkingsclausule 19
3.7 Beoordelingsprocedure 19
3.8 Prijsonderhandelingen 19
3.9 Voorbehoud 19
3.10 Gunningsbeslissing 19
3.11 Klachten en mogelijkheden tot beroep bij de rechter 20
3.12 Toepasselijk recht 20
3.13 Taal 20
3.14 Varianten 21
3.15 Rangorde der documenten 21
4 Inschrijvingsvoorwaarden 22
4.1 Algemene bepalingen en voorwaarden voor Inschrijving 22
4.2 Eisen aan de Inschrijving 22
4.2.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument 22
4.2.2 Geldigheidsduur Inschrijving 22
4.2.3 Ondertekening 22
4.3 Voorwaarden voor combinaties en onderaanneming 23
4.4 Overige voorwaarden 24
5 Selectie van de Inschrijvers 25
5.1 Uitsluitingsgronden 25
5.2 Geschikheidseisen 25
5.3 Financiële en economische draagkracht 25
5.4 Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid 26
5.5 Technische bekwaamheid - referenties 26
5.6 Technische bekwaamheid – beroepsbevoegdheid 27
5.7 Kwaliteitsmanagement ISO 9001:2018 of 2015 27
5.8 ISO 27001 27
6 De Gunningcriteria 28
6.1 Gunningscriteria 28

6.2 Programma van eisen 30
6.3 Programma van wensen/Subgunningscriteria 50
6.4 Beoordelingscommissie 57
6.5 Prijs 59
6.6 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden Social Return on Investment (SROI) 59
6.7 Checklist in te leveren documenten 60

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument 61
Bijlage 2 Formulier referentie 62
Bijlage 3 Prijzenblad en invulblad 63
Bijlage 4 GIBIT 2016 64
Bijlage 5 Gemeentelijke-ICT kwaliteitsnormen-2018-1_0 65
Bijlage 6 Concept Overeenkomst 66
Bijlage 7 Wachtkamerovereenkomst 67
Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst 68
Bijlage 9 Flyer SROI 69
Bijlage 10 Toolkit SROI 70
Bijlage 11 Flyer aanbesteden NHN 71

BEGRIPPENLIJST

Naast de begrippen uit de gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT), gebruiken we onderstaande begrippen.

Aanbestedende dienst
WerkSaam Westfriesland, ook wel 'wij' of 'Opdrachtgever' genoemd in dit document.

Aanbestedingsstukken
Alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door de Aanbestedende dienst zijn ingebracht.

Aanbestedingswet
De gewijzigde Aanbestedingswet 2012 die geldt vanaf 1 juli 2016. Met deze nationale wet geeft Nederland invulling aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden. De Aanbestedingswet 2012 bevat zowel regels voor aanbestedingen boven de Europese drempelbedragen, als daaronder.

Contractant
De partij die de opdracht gegund heeft gekregen. Ook wel: Opdrachtnemer of leverancier.

Geschiktheidseisen
Eisen op basis waarvan de Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijver in staat is om de opdracht uit te voeren.

Gunningcriteria
Criteria op basis waarvan de Inschrijving van een Inschrijver wordt beoordeeld. De Inschrijving die als de beste wordt beoordeeld, krijgt de opdracht gegund.

Inschrijver
Een onderneming die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving
Een aanbieding van de Inschrijver uitgebracht aan de Aanbestedende dienst, gebaseerd op de eisen en Gunningcriteria zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. De Inschrijving geldt als een onherroepelijk (definitief) aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek.

Opdrachtnemer
De in de Overeenkomst genoemde wederpartij van WerkSaam Westfriesland. Ook wel Contractant of leverancier genoemd.

Uitsluitingsgrond
Verplichte en facultatieve uitsluitingen middels het Uniform Europese Aanbestedingsdocument **(UEA).**

1 INLEIDING

In dit aanbestedingsdocument, bijbehorende bijlagen en invulformulieren vindt u informatie over de aanbesteding ICT-applicatie Werk & Inkomen (Participatiewet). Wij nodigen u van harte uit om in te schrijven.

Inkoopsamenwerking Westfriesland
De Westfriese gemeenten[1] werken samen op het gebied van inkoop. Zo hebben we dezelfde inkoopvoorwaarden en grotendeels hetzelfde inkoopbeleid. Ook de opbouw van dit document (inclusief bijlagen) is tot stand gekomen in samenwerking met de Westfriese gemeenten.

Aanbestedingsdocument
In dit aanbestedingsdocument vindt u informatie over de opdracht. Op basis hiervan kunt u besluiten of u wel of niet wilt inschrijven op deze opdracht. Daarnaast informeren wij u over de procedure om tot een Overeenkomst te komen met een Opdrachtnemer. De opbouw van het aanbestedingsdocument is als volgt:

- In hoofdstuk 2 geven wij een beeld van de organisatie en leggen wij beknopt de opdracht uit.
- In hoofdstuk 3 beschrijven wij de procedure van de aanbesteding.
- In hoofdstuk 4 beschrijven wij welke Uitsluitingsgronden op deze opdracht van toepassing zijn.
- In hoofdstuk 5 beschrijven wij aan welke Geschiktheidseisen u moet voldoen.
- In hoofdstuk 6 beschrijven wij welke voorwaarden van toepassing zijn op deze opdracht.
- In hoofdstuk 7 beschrijven wij op welke wijze wij uw Inschrijving beoordelen.

Lees alle stukken eerst goed door voordat u aan uw Inschrijving begint.

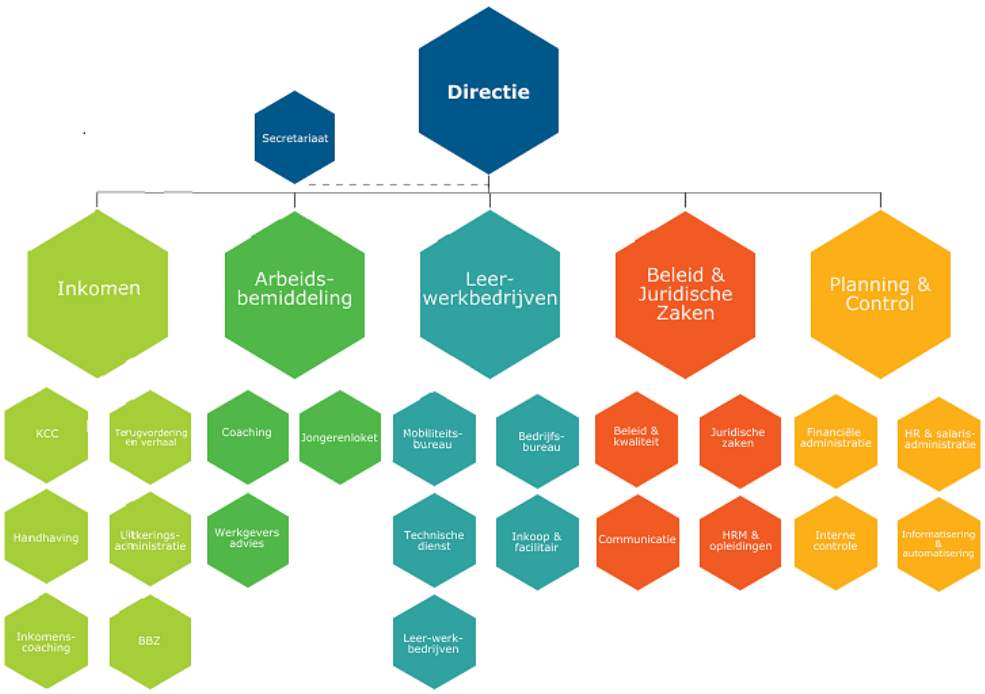
[1] Gemeenten Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec en gemeenschappelijke regelingen waaronder WerkSaam Westfriesland

2 BESCHRIJVING OPDRACHT EN OPDRACHTGEVER

2.1 Beschrijving van WerkSaam Westfriesland

2.1.1. Algemene beschrijving

WerkSaam Westfriesland helpt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op weg naar werk. Dit zijn mensen die geen baan hebben en zonder hulp ook moeilijk een baan vinden. Wij werken voor de inwoners van de zeven Westfriese gemeenten (Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec).
WerkSaam Westfriesland voert de Participatiewet, de IOAW, de IOAZ, de Bbz, de Wsw en de aanpak van laaggeletterdheid uit. De kerntaken voor Werk en Inkomen zijn belegd in drie business units, namelijk de afdeling Inkomen, de afdeling Arbeidsbemiddeling en de Leerwerkbedrijven. De afdeling Inkomen verstrekt bijstandsuitkeringen en is daarnaast verantwoordelijk voor terugvordering en verhaal, handhaving en het ondersteunen van zelfstandigen. De afdeling Arbeidsbemiddeling begeleidt cliënten naar werk. Maatwerk is het uitgangspunt waarbij diverse trajecten en arrangementen kunnen worden ingezet. Het werkgeversservicepunt (samenwerking met het UWV) en het jongerenloket zijn onderdeel van de afdeling Arbeidsbemiddeling. De leerwerkbedrijven bieden diverse soorten werk aan medewerkers met een indicatie (WSW of Beschut Werken). De leerwerkbedrijven worden ook ingezet voor re-integratieactiviteiten. Cliënten worden getraind in basis arbeidsvaardigheden om hen meer kansen te geven op een reguliere werkplek op de arbeidsmarkt, al dan niet met loonkostensubsidie. De aanbesteding ICT applicatie heeft alleen betrekking op Werk en Inkomen.



2.1.2 Missie, visie en kernwaarden

De talenten van mensen en de wensen van de werkgever staan centraal. WerkSaam Westfriesland gaat uit van de eigen kracht van mensen. Het doel van WerkSaam Westfriesland is om passend werk te vinden voor mensen. Regulier werk waar dat kan, en beschut werken waar het moet. De missie van WerkSaam Westfriesland is: "*Wij staan voor werk, ontwikkeling en inkomen. Wij begeleiden mensen naar de arbeidsmarkt*." De visie die hierop voortborduurt is als volgt geformuleerd: "*Wij geloven dat werken loont en gaan ervoor dat iedereen meedoet. WerkSaam Westfriesland maakt dit mogelijk door maatwerk te leveren op het gebied van arbeidsbemiddeling, arbeidsontwikkeling en inkomensondersteuning.*" De kernwaarden zijn 'open', 'ondernemend', 'professioneel' en 'verbindend'. De missie, visie en kernwaarden worden binnen het bedrijf vertaald en uitgedragen.

2.1.3 Kengetallen

Hieronder wordt een aantal kengetallen genoemd rondom de organisatie WerkSaam Westfriesland en meer specifiek het onderdeel Werk & Inkomen.

Aantal inwoners en cliënten per gemeente per 1-1-2020

Gemeente	Aantal inwoners	Aantal cliënten (incl. partners)
Drechterland	19.717	195
Enkhuizen	18.592	379
Hoorn	73.232	1.654
Koggenland	22.752	210
Medemblik	45.104	555
Opmeer	11.837	93
Stede Broec	21.734	290
Totaal	212.968	3.376

Aantallen aanvragen en cliënten in 2019

	Aantal aanvragen 2019	Aantal cliënten 2019 (incl. partners)
Algemene bijstand	1.103	3.287
IOAW	77	210
IOAZ	11	10
Bbz	104	54
Bijzondere bijstand (belast)	65	54
Bijzondere bijstand (onbelast) totaal	492	599
Loonkostensubsidie	*492*	*500*
Overig	*0*	*99*

	Aantal aanvragen 2019	Aantal cliënten 2019 (incl. partners)
Re-integratie	855	2.144
Minimabeleid	N.v.t	n.v.t.

Aantallen gebruikers per 1-1-2020

	Aantal gebruikers systeem per 1-1-2020
Aantal unieke gebruikers totaal	212[2]
Bestandsbeheer en Poort	73
Re-integratie	93
Bijzonder taken Participatie	19
Bedrijfsbureau	16
Overige gebruikers	45

2.2 Keuze en motivatie percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen, omdat deze opdracht hiervoor niet geschikt is. Daarnaast is het aanbod van potentiële Inschrijvers gering. De organisatorische gevolgen om deze opdracht in percelen onder te brengen is voor zowel de Inschrijver als WerkSaam Westfriesland te groot en zal onaanvaardbare risico's met zich mee brengen aan beide kanten.

2.3 Aard en omvang huidige en toekomstige situatie

In deze paragraaf wordt ingegaan op de huidige en toekomstige situatie van WerkSaam Westfriesland voor de processen van Werk & Inkomen. De aard van de huidige processen is geformuleerd in de scope van de aanbesteding, die is uitgewerkt in de hoofdscope hieronder, inclusief de uitwerking ervan in de eisen. De omvang van de huidige situatie wordt geformuleerd per inwoner. Het aantal inwoners van de gemeentes die WerkSaam Westfriesland bedient, is opgenomen in de kengetallen zoals genoemd in **2.1.3**. In het tweede deel van deze paragraaf wordt op hoofdlijnen de aard van de toekomstige situatie beschreven van de processen Werk & Inkomen van WerkSaam Westfriesland, met de focus op innovatieve ontwikkelingen en technologische toepassingen. De omvang van de toekomstige situatie, namelijk het aantal inwoners, wordt verondersteld gelijk te zijn aan het huidige aantal inwoners. In het derde deel van deze paragraaf wordt ingegaan op de optionele functionaliteiten, koppelingen en bestandsuitwisselingen die worden uitgevraagd.

2 Het aantal unieke gebruikers is geen optelling van het aantal gebruikers in de tabel, omdat gebruikers meerdere rollen kunnen hebben in diverse onderdelen van CiVision.

2.3.1 Hoofdscope

De oplossing dient de mogelijkheid te bieden om voor meerdere gemeenten, met eenduidige beleids- en procesinrichtingen te werken, en deze separaat financieel af te wikkelen en te verantwoorden. Op deze wijze wordt, afhankelijk van de gemeente waar de cliënt woonachtig is, automatisch de juiste administratieve verwerking gegeven.
WerkSaam Westfriesland zoekt, met de herverwerving of vervanging van de applicatie Civision, een bewezen en robuuste oplossing voor:

- Uitvoeringsondersteuning Participatiewet
- Uitvoeringsondersteuning Re-integratie
- Uitvoeringsondersteuning IOAW
- Uitvoeringsondersteuning IOAZ
- Uitvoeringsondersteuning Bbz
- Uitvoeringsondersteuning Bijzondere bijstand (belast / onbelast)
- Uitvoeringsondersteuning Fraude-onderzoek
- Burgerportaal voorzien van Digi-D
- Genereren van operationele rapportages

De scope wordt verder uitgewerkt in de eisen.

De oplossing dient op basis van standaarden gekoppeld te kunnen worden aan:

- GBA-V en VOA (inclusief brokerfunctionaliteit (ESB))
- Zaak- en Document-Services (inclusief brokerfunctionaliteit (ESB))
- NHR/KvK (inclusief brokerfunctionaliteit (ESB))

De oplossing dient het volgende bestandsverkeer te ondersteunen op basis van standaarden:

- Exact (journalisering)
- SEPA-bestand naar BNG (betaalbestanden)
- CBS (BUS, BDFS, SRG)
- Inlichtingenbureau (DKD)
- Inlichtingenbureau (IB-signalen)
- Digipoort naar Belastingdienst voor aangifte loonbelasting

Aan de Inschrijver wordt gevraagd een oplossing te leveren voor de totale duur van de looptijd, voor de uitvoeringsondersteuning van de processen Werk & Inkomen van WerkSaam Westfriesland. Het betreft dan specifiek:

1. Het leveren, het implementeren (inclusief conversie vanuit voorliggende systemen) en
2. Het technisch onderhouden van een totaaloplossing voor ten minste de uitvoering van de beschreven opdrachtscope,
3. Inclusief koppelingen en berichtuitwisselingen (de opties hierop uitgezonderd).

De oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem, maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De oplossing dient off-premise (ook wel: remote geserviced) aangeboden te worden. Hierbij dient technisch beheer volledig meegeleverd te worden. Het functioneel beheer van de oplossing geschiedt door WerkSaam Westfriesland zelf. Dit alles voor de totale duur van de overeengekomen looptijd en binnen de geoffreerde Inschrijvingsprijs.

2.3.2 Innovatieve ontwikkelingen en technologische toepassingen

Hieronder wordt op hoofdlijnen de toekomstige situatie beschreven van de processen Werk & Inkomen van WerkSaam Westfriesland, met de focus op innovatieve ontwikkelingen en technologische toepassingen. Voor zover WerkSaam Westfriesland deze ontwikkelingen en toepassingen in beeld heeft, wordt hieraan in deze paragraaf nadere invulling gegeven. De ontwikkelingen worden geplaatst in de context van de huidige situatie.

Met de context van de huidige situatie, gecombineerd met de ambitie die WerkSaam Westfriesland heeft, leggen we de basis voor het wensenkader van deze aanbesteding. Aangeboden oplossingen zullen ten minste moeten voldoen aan het Programma van Eisen. Met de wensen worden met name de innovatieve aspecten ten aanzien van de aangeboden oplossing en de doorontwikkeling van deze oplossing naar de toekomst gewogen en beoordeeld. Onderstaande onderwerpen self-service, mobiel werken, digitalisering en automatisering van processen en integratie van back- en frontoffice komen allemaal terug in het wensenkader onder Innovatie en roadmap en Integraliteit. In onderstaande tekst worden tevens verschillende voorbeelden gegeven per onderwerp. WerkSaam Westfriesland staat nadrukkelijk open voor alle innovatieve ontwikkelingen van Inschrijvers ten gunste van een optimalisatie van haar dienstverlening en/of bedrijfsvoering in de breedste zin. Kortom, WerkSaam Westfriesland daagt Inschrijvers uit om ook met andere voorbeelden de meerwaarde van de aangeboden oplossing aan te tonen.

Technologische ontwikkelingen hebben invloed op de organisatie, medewerkers en dienstverlening van WerkSaam Westfriesland. Als consument/klant ervaren we overal om ons heen dat dienstverlening sterk is verbeterd door toepassing van internet- en andere technologieën. Online kun je bijvoorbeeld binnen 90 minuten een autopolis afsluiten en aanbiedingen kunnen op jouw persoonlijke interesses worden toegespitst. WerkSaam Westfriesland wil, door ook stappen te zetten naar een meer digitaal georiënteerde en data gestuurde organisatie, de best mogelijke dienstverlening leveren. Dit levert ook een (duurzame) bijdrage aan mens en maatschappij. De cliënt/klant staat centraal gedurende de gehele klantreis bij WerkSaam Westfriesland. We zijn al begonnen met het automatiseren van routinematig werk en maken vorderingen om ook specialistisch- en zelfs professioneel werk te automatiseren. Voorbeelden van routinematig werk dat al geautomatiseerd is, betreft de aanvraag levensonderhoud. Bij specialistisch werk worden complexere beslissingen genomen, maar ook dit werk is te automatiseren. De computer kan zelf beslissingen monitoren en aanpassingen voorstellen (via machine learning). Professioneel werk is maatwerk, dat ondersteund kan worden met slimme apps, waarbij de slimheid in geïntegreerde, beschrijvende- en voorspellende data-analyses zit.

Hieronder worden enkele innovatieve ontwikkelingen genoemd ten aanzien van voor WerkSaam Westfriesland belangrijke thema's. Hierbij wordt steeds aandacht besteed aan de huidige en gewenste situatie.

Self-service
Op dit moment is self-service heel beperkt. Aan de aanvraag levensonderhoud kant is er een aanvraagportaal, dat goed functioneert. Er is een ander portaal waar de cliënt die al in uitkering zit enkele handelingen kan verrichten (eenrichtingsverkeer), bijvoorbeeld het wijzigen van emailadres- en bankgegevens. Op dit moment is het zo dat, al start een interactie digitaal, het proces niet volledige digitaal afgewikkeld kan worden.

Voor ketenpartners is er nog geen self-service functionaliteit beschikbaar.

WerkSaam Westfriesland wenst de cliënten, zoveel als mogelijk, zelf op digitale wijze zaken te laten doen ten aanzien van Werk & Inkomen. Het betreft dan onder meer inzage in de eigen gegevens, aanpassen van de eigen gegevens, het communiceren met WerkSaam Westfriesland (zo mogelijk ook met inzet van moderne middelen, zoals chat en videobellen), het maken van een afspraak, het indienen van verzoeken en aanvragen, maximale inzage in de eigen zaken / dossiers / documenten, mogelijkheden om actief te participeren in de afhandeling van werkprocessen (indienen en aanvullen van documenten, het uitvoeren van acties en taken en het melden van voortgang, ontwikkelingen en resultaten) en digitaal paraferen van documenten. Zo wenst WerkSaam Westfriesland optimale dienstverlening aan haar cliënten te bieden - met inzet van haar ketenpartners - op basis van een self-service-gedachte.

WerkSaam Westfriesland wil voor cliënten toe naar een geïntegreerde omgeving voor Inkomen en Re-integratie. Alle zaken kunnen hierin worden geregeld. Bijvoorbeeld het aanvragen van een uitkering, het zoeken naar werk, het doorgeven van mutaties en wijzigingen, het contact zoeken met coaches, het doorgeven van activiteiten (sollicitaties), etc. Cliënten kunnen ook zelf, via een WerkSaam app, reiskosten indienen, het re-integratieplan inzien en wijzigingen doorgeven met betrekking tot het re-integratieplan, reiskosten, traject, stage, etc. Cliënten worden waar nodig geholpen met instructiefilmpjes, bijvoorbeeld over hoe je gebruik maakt van Digi-D, bij voorkeur in verschillende talen. Cliënten krijgen tevens terugkoppeling nadat hun aanvraag/vraag is ingediend (is de aanvraag goed binnengekomen, wanneer wordt de cliënt teruggebeld).

WerkSaam Westfriesland wenst op een vergelijkbare wijze ook ketenpartners (budgetbeheerders, beslagleggers, deurwaarders, werkgevers, etc.), zoveel als mogelijk, op digitale wijze zaken te laten doen met WerkSaam Westfriesland. Werkgevers hebben dan bijvoorbeeld op digitale wijze toegang tot de loonkostensubsidie-route (inzien beschikkingen, raadplegen betalingen, uploaden loonstroken). Ook gemeentes hebben toegang tot specifieke gegevens in de applicatie, zoals het uitkeringsrecht van cliënten. Zo wenst WerkSaam Westfriesland optimale dienstverlening aan te bieden op basis van een self-service-gedachte en op basis van digitale ketensamenwerking.

WerkSaam Westfriesland heeft veel ambitie op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het zoveel mogelijk aanbieden van digitale dienstverlening via een webportaal (of apps). Alle communicatie dient via dit veilige portaal te verlopen. WerkSaam Westfriesland ziet graag klassieke vormen van communicatie via brieven zo snel mogelijk verdwijnen, daar waar dit ook mogelijk is voor de burger. Verder zijn er moderne manieren om uitkeringen te verstrekken en aan re-integratie te doen. WerkSaam Westfriesland ziet graag dat cliënten via self-service zelf dingen kunnen regelen en aanvragen. Hierop dient ook de technische ondersteuning te worden ingericht, bijvoorbeeld als cliënten problemen hebben bij het gebruik van self-service instrumenten.

Digitalisering en automatisering van processen
Op dit moment is er vanuit de participatie-applicatie een moderne toegang voor de burger voor het doen van een aanvraag levensonderhoud, kan er digitaal gecommuniceerd worden en kunnen stukken opgevraagd worden. WerkSaam Westfriesland wil graag in hoog tempo door innoveren op verschillende punten, zoals beheer en caseload bewaking, het liefst binnen één applicatie, zodat de professional die uitkeringen afhandelt, dit kan doen in de frontoffice, en niet langer in verschillende systemen hoeft te werken (ook als het om verificatie gaat, bijvoorbeeld SUWI-net controles).

Op dit moment worden afspraken op papier vastgelegd, middels brieven (wanneer moet ik solliciteren, wanneer heb ik een afspraak met mijn coach, etc.). Dit wil WerkSaam Westfriesland graag digitaliseren, inclusief het digitaal plannen van afspraken, uploaden van documenten, signaleringen, etc.

WerkSaam Westfriesland wil graag op ieder moment in het proces in staat zijn om digitale interactie te hebben met cliënten met een zo modern en breed mogelijk voorzieningenpakket (mail, chat, telefoon, social media, berichtenbox, PIP, etc.). In gevallen waarin nog wordt gemaild (vanuit front- en back-office) wordt reeds gebruik gemaakt van beveiligd mailen. Het is een wens om beveiligd mailen beter te integreren in de toekomstige oplossing. Verder moet, via de geïntegreerde omgeving, een herstelactie plaats kunnen vinden, bijvoorbeeld als een loonstrook niet goed leesbaar is. Er dient geen uitval meer plaats te hoeven vinden naar papier, mail of bellen. WerkSaam Westfriesland wil tevens graag direct vanuit het systeem uitnodigingen en plannen van aanpak digitaal kunnen versturen. Cliënten moeten ook zelf een afspraak kunnen initiëren op een tijdstip dat hen schikt. Een ander ontwikkelpunt is het werken met automatische incasso's (klaarzetten, wijzigen) vanuit WerkSaam Westfriesland en het doen van betalingen door cliënten in het klantportaal via I-deal.

WerkSaam Westfriesland wil bronsystemen maximaal integreren in de processen. Het gaat hierbij om het gemak voor cliënten, zodat geen gegevens opgevoerd hoeven worden die al bekend zijn. Het gaat tevens om validatie van stukken en gegevens. Nu wordt er veel handmatig gevalideerd op papier; WerkSaam Westfriesland wil dit graag digitaliseren. Hierbij kan worden gedacht aan het inlezen van alle DKD-berichten, het inlezen van bankgegevens, het inlezen van CV's en online profielen, automatische signaleringen, etc. Ten aanzien van signaleringen worden nu vaak handmatig signaleringsoverzichten gedraaid in Excel. WerkSaam Westfriesland wil graag de inleesfunctionaliteit in de applicatie uitbreiden en meerdere bestandssystemen ondersteunen (XML, CSV). Na het inlezen, moeten IB-signalen en benodigde acties overzichtelijk verdeeld/toegewezen worden. WerkSaam Westfriesland wil tevens gebruik maken van Suwinet-Inlezen (aansluiting SUWI-keten BKWI), voor het raadplegen en vereenvoudigen van de registratie van klantgegevens en gerelateerde gegevens uit de SUWI-keten in de oplossing.

Voor **Inkomen** wil WerkSaam Westfriesland toe naar het routinematig beslissen waar dit mogelijk is. Het ideaalplaatje is dat (delen van) aanvragen automatisch kunnen verlopen, bijvoorbeeld het volledig ophalen en invullen van medebewoners middels het uitlezen van bronnen. Dit zou bij geen wijziging kunnen leiden tot een automatische aanpassing van de norm, inclusief een automatische beschikking.

Voor **Re-integratie** wil WerkSaam Westfriesland toe naar het automatisch laten uitbetalen van reiskosten, het automatisch verstrekken van vervoersmiddelen, het automatisch matchen van cliënten en voorzieningen bij derden met behulp van business rules. Dat wordt nu allemaal handmatig gedaan.

WerkSaam Westfriesland wil graag berekeningen en indexeringen kunnen uitvoeren in de applicatie. Het gaat hierbij onder meer om berekeningen voor het opzetten van de begroting, een standaardberekening voor de definitieve vaststelling, het berekenen van vermogen in de applicatie, het bepalen van de beslagvrije voet, het indexeren van vorderingen en de berekening en indexering van LKS in de applicatie. Op dit moment worden deze berekeningen hoofdzakelijk in Excel-overzichten gemaakt.

WerkSaam Westfriesland wil tevens gaan werken met een automatische inkomstenverwerking (IV) waardoor IV's vanuit het aanvraagportaal direct in de applicatie terecht komen. Het formulier voor IV vergt nu veel handmatige handelingen. Ook het via een werkproces kunnen doorzetten van alle relevante documenten naar iemand anders is een ontwikkelpunt. Nu moeten medewerkers een formulier, een mail, een rapport en een beschikking afzonderlijk doorsturen. Verder wil WerkSaam Westfriesland graag de werkvoorraad-verdeling of aanvraag-verdeling automatiseren en in de applicatie zelf kunnen doen. Nu wordt de werkvoorraad via een sleutel in Excel verdeeld en moeten teamleiders zelf aanvragen toedelen aan medewerkers in de applicatie. De synchronisatie van de contactregistratie in de applicatie voor Werk & Inkomen is ook een belangrijk punt voor WerkSaam Westfriesland. Contactregistratie (gesproken/mail/whatsapp/Sonar) moet nu in de applicatie geplakt worden.

Mobiel werken
Op dit moment kunnen medewerkers van WerkSaam Westfriesland buiten kantoor alleen met een laptop via een Citrix-omgeving werken in de applicatie. Op deze wijze kan gebruik worden gemaakt van dezelfde functionaliteiten als via een computer op een bureau bij WerkSaam.

Voor Handhaving wordt gewerkt in Civision; om handhavingsonderzoeken te doorlopen wordt een externe applicatie van een andere aanbieder gebruikt (InSZicht). Onderdelen van deze onderzoeken, zoals gespreksverslagen, onderzoekdossiers met foto's en logboeken worden handmatig uit InSZicht in Civision geladen.

WerkSaam Westfriesland wil graag dat haar medewerkers ook in het veld via mobile devices toegang hebben tot een geïntegreerde omgeving (en dus niet hoeven inloggen in verschillende applicaties voor Werk & Inkomen, Handhaving, Matchingstooling). Hierbij kan worden gedacht aan het maken van logboeken direct in het systeem, het buiten kantoor matchen van cliënten op vacatures bij werkgevers op kantoor, het kunnen toevoegen van documenten en bewijsstukken.

Cliënten moeten via een mobile device (telefoon, tablet, laptop) toegang hebben tot de geïntegreerde omgeving van WerkSaam Westfriesland.

Integratie van front- en back-office
Op dit moment werken de (inkomens)coaches en de administratieve medewerkers van WerkSaam Westfriesland in de backoffice. De cliënt geeft administratieve mutaties - via een beperkt burgerportaal op de website van WerkSaam Westfriesland - door aan de backoffice. De gewenste situatie is dat er gewerkt wordt in de frontoffice, waarin de coach en de cliënt elkaar ontmoeten, er interactie plaatsvindt en routinematig werk wordt geautomatiseerd. Na (automatische) autorisatie gaan gegevens naar de backoffice. De volgende stap is dat ook de mutaties op deze wijze doorgegeven worden.
WerkSaam Westfriesland wil graag de backoffice moderniseren en beter integreren met de frontoffice. Het moderniseren zit dan voornamelijk in het signaal gestuurd werken. Hierbij kan worden gedacht aan basale signaleringsfunctionaliteit die de professional op weg zou moeten helpen om zijn/haar werk beter uit te kunnen voeren, zoals signaal gedreven werkvoorraden van medewerkers, waarbij het routinematig werk al door ingebouwde intelligentie verricht is, het voor de professional inzichtelijk maken bij welke cliënt een IB-signaal is ingelezen en het inzichtelijk maken van het toevoegen van documenten door een DIV-afdeling voor de eindgebruiker.

2.3.3 Optionele functionaliteit

Onderstaande opties kunnen optioneel en aanvullend op de beschreven opdrachtscope door WerkSaam Westfriesland worden afgenomen. Het kenbaar maken of gebruik wordt gemaakt van aangeboden opties vindt uiterlijk plaats op 31 december 2022. Er worden separaat afspraken gemaakt over de werkelijke implementatie en in productie name van deze opties. De prijsstelling van opties (gebruiksrecht en implementatiediensten) wordt separaat op het prijzenblad uitgevraagd. Deze prijsstelling van opties en het feit of opties wel of niet worden aangeboden door de Inschrijver worden niet meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) gunningsbesluit. Alle generieke eisen die zijn gesteld gelden onverminderd voor het aanbieden en leveren van deze opties. Er worden vooralsnog geen specifieke wensen ten aanzien van deze opties opgesteld. Voor de opties worden nu geen of stand-alone oplossingen gebruikt. De achterliggende wens voor de opties is de maximale realisatie van een all-in-one oplossing voor Werk & Inkomen.

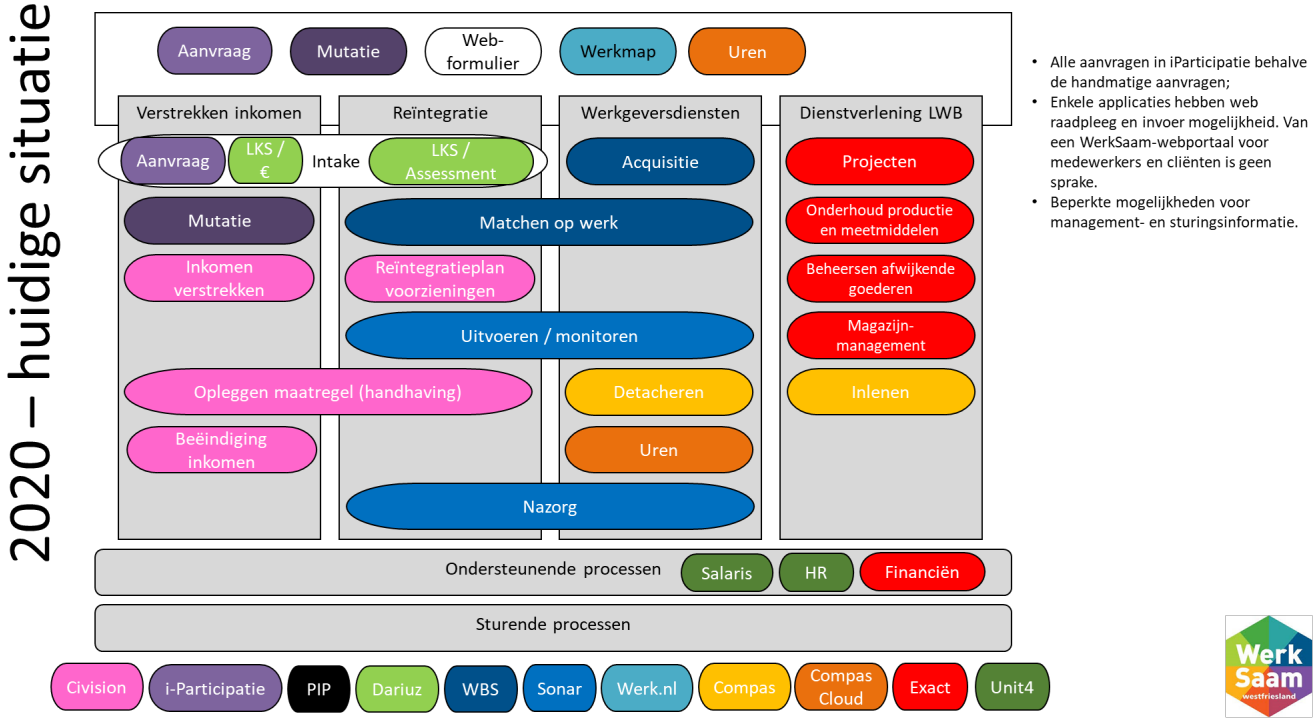
Optionele functionaliteiten:
- Uitvoeringsondersteuning Minimabeleid
- Uitvoeringsondersteuning Inburgering
- Management Informatie oplossing (dashboard, datawarehouse, etc.)

Optionele koppelingen:
- Externe re-integratie meetinstrumenten, zoals Dariuz, MensCentraal, Compas, CRM (keuze nader te bepalen);
- Outlook (Office 365) - koppeling (email en agenda);
- PSD2 Banksysteem (voor het inzien, controleren, verrichten van betalingen);
- Koppeling naar Mijn WerkSaam of Mijn Berichtenbox;
- Koppeling naar Landelijk Beslagregister;
- Suwinet-Inlezen.

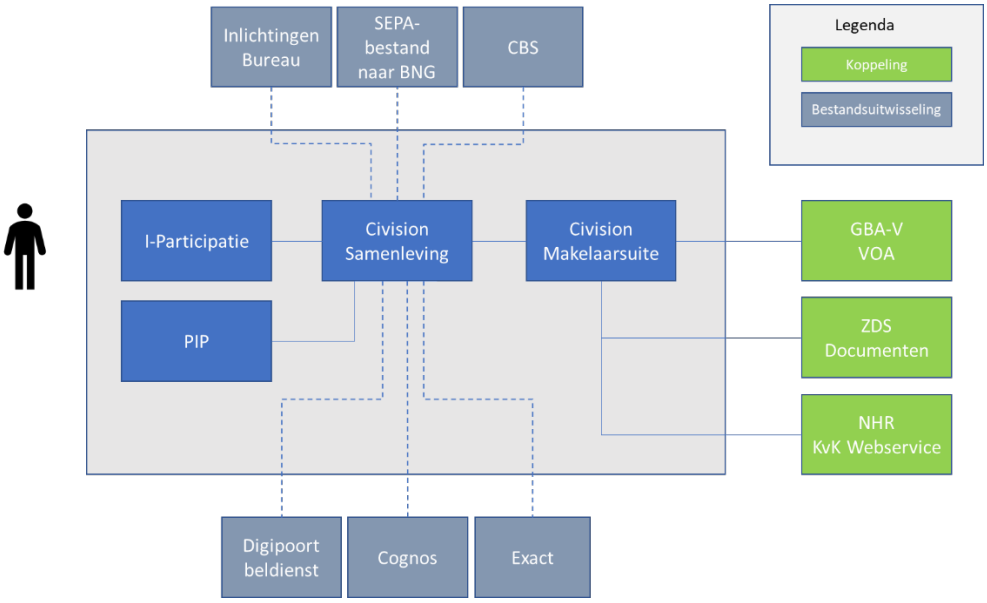
Optionele bestandsuitwisseling:
WerkSaam Westfriesland wenst zo geautomatiseerd mogelijk gegevens her te gebruiken in de overheidsketen. Indien koppelingen/bestandsuitwisselingen beschikbaar zijn voor DUO, UWV, Kadaster, Burgerzaken (geboortes kinderen) etc. staat WerkSaam Westfriesland hier zeer voor open.

2.4 Huidige architectuur

De huidige architectuur is weergegeven in onderstaande afbeeldingen. In de eerste afbeelding worden de processen weergegeven inclusief de applicatie waarin gegevens worden vastgelegd. In de tweede afbeelding is de huidige architectuur (applicaties, koppelingen en bestandsuitwisselingen) gevisualiseerd voor Werk & Inkomen (Participatiewet). Door WerkSaam Westfriesland wordt gewerkt aan een visie op de doorontwikkeling van deze architectuur, aansluitend op het principe van Common Ground en Api-gestuurde gegevensontsluiting.



Afbeelding 1: Procesplaat huidige situatie: processen en applicaties WerkSaam Westfriesland



Afbeelding 2: Procesplaat huidige situatie architectuur Werk & Inkomen (Participatiewet) WerkSaam Westfriesland.

2.5 Huidige koppelingen

De huidige koppelingen zijn weergegeven in de groene blokjes in afbeelding 2 in paragraaf 2.4 (GBA-V en VOA, ZDS Documenten en NHR). De huidige bestandsuitwisselingen zijn weergegeven in de grijze blokjes (Inlichtingenbureau, CBS, SEPA-bestand naar BNG, Digipoort, Cognos, Exact).

2.6 Gewenste koppelingen

De gewenste koppelingen zijn een combinatie van de koppelingen opgenomen in paragraaf 2.5, aangevuld met de optionele koppelingen zoals genoemd in paragraaf 2.3 onder het kopje optionele koppelingen.

2.7 Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 5 jaar. De verwachte ingangsdatum is 1 januari 2021 en de Overeenkomst eindigt alsdan op 31 december 2025, met de optie om de Overeenkomst 4 maal met 2 jaar te verlengen tot maximaal 31 december 2033. Indien de Overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

De prijs vast periode gaat in op 16 oktober 2020 en eindigt op 31 december 2021. Daarna mag na voorafgaande toestemming door WerkSaam Westfriesland (uiterlijk 1 december) de prijs jaarlijks worden geïndexeerd volgens de CBS zakelijke en ICT-dienstverlening (zie 9.6 GIBIT).

In ieder geval na 8 maanden en na 18 maanden na ingang van de Overeenkomst worden door WerkSaam Westfriesland de prestaties van de Overeenkomst geëvalueerd.

2.8 Wachtkamerovereenkomst

WerkSaam Westfriesland behoudt zich het recht voor om met de als tweede geëindigde Inschrijver een zogenaamde wachtkamerovereenkomst af te sluiten met het doel een ‘reservespeler’ te hebben voor het geval de overeenkomst met de als eerste geëindigde Inschrijver voortijdig wordt beëindigd. Indien de overeenkomst om welke reden dan ook voortijdig tot een einde komt, heeft de opdrachtgever het recht om de als tweede geëindigde Inschrijver alsnog in aanmerking te laten komen voor de opdracht.

De wachtkamerovereenkomst geeft het recht om de opdracht (voor de resterende duur) onder de oorspronkelijk aanbestede voorwaarden over te nemen (met doorvoering van de normale aanpassingen als indexering).

De als nummer twee geëindigde Inschrijver wordt na de gunning gevraagd de wachtkamerovereenkomst te tekenen, zie hiervoor bijlage 7. Deze wachtkamerovereenkomst heeft een duur tot en met 31 december 2022.

Inschrijver verklaart zich door Inschrijving bereid tot het aangaan van een wachtkamerovereenkomst en verleent medewerking aan het feitelijk sluiten daarvan.

2.9 Gebruik merknamen of typen

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig".

3 AANBESTEDINGSPROCEDURE

3.1 Richtlijn en procedures

De aanbesteding geschiedt op basis van de Aanbestedingswet 2012.

De procedure die van toepassing is op deze offerteaanvraag is de Europese openbare procedure. Gunnen gebeurt op basis van de beste prijs kwaliteit verhouding (BPKV).

3.2 Planning

Omschrijving	
Publicatie TenderNed	Vrijdag 10 juli 2020
Uiterlijke ontvangst van vragen voor Inschrijvingen nr.1 **09:00 uur**	Vrijdag 28 augustus 2020
Bekendmaken Nota van Inlichtingen nr.1	Vrijdag 11 september 2020
Uiterlijke ontvangst van vragen voor Inschrijvingen nr. 2 **09:00 uur**	Vrijdag 25 september 2020
Bekendmaken Nota van Inlichtingen nr. 2	Vrijdag 2 oktober 2020
Sluiting Inschrijvingstermijn **09:00**	Vrijdag 16 oktober 2020
Versturen proces verbaal	Vrijdag 16 oktober 2020
Beoordeling van de Inschrijvingen	17-22 oktober 2020
Intern verificatiegesprek met beoordelingscommissie	Vrijdag 23 oktober 2020
Presentatie	28 en 29 oktober 2020
Versturen voorgenomen gunningsbeslissing	Maandag 9 november 2020
Inleveren bewijsstukken 7 dagen na voornemen tot gunnen	Maandag 16 november 2020
Einde standstill periode 20 kalenderdagen	Maandag 30 november 2020
Versturen definitieve gunningsbeslissing	Dinsdag 1 december 2020
Aanvang van de opdracht	Maandag 4 januari 2021

De planning kan wijzigen. Wij zijn gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen. Als gevolg van deze aanpassing kan mogelijk de ingangsdatum van de Overeenkomst wijzigen. De actuele planning staat op TenderNed.

3.3 Nota van Inlichtingen

U kunt via TenderNed vragen aan ons stellen en onduidelijkheden en onjuistheden aan ons melden. Wij nemen alleen vragen in behandeling die zijn gesteld via TenderNed.

Voor deze aanbestedingen zijn 2 vragenronden geplant.

Vragenronde 2 is expliciet alleen voor onduidelijkheden over de beantwoording van vragen in de 1e Nota van Inlichtingen

Alle vragen, inclusief de bijbehorende antwoorden, publiceren wij op TenderNed in de Nota('s) van Inlichtingen.

Deze nota('s) van inlichtingen maken hierna integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

In geval van tegenstrijdigheden gaat de Nota van Inlichtingen in rangorde voor op het aanbestedingsdocument. Latere nota's gaan voor op eerdere Nota's van Inlichtingen.

Wij nodigen u hartelijk uit de vragen zo snel als mogelijk te stellen. Wij beantwoorden de binnengekomen vragen zo spoedig mogelijk.

3.4 Indienen van Inschrijvingen

U moet uw Inschrijving voor de aangegeven sluitingstermijn uploaden in TenderNed. De verantwoordelijkheid voor het op tijd en volledig aanleveren van uw Inschrijving ligt bij u.

Inschrijvingen die op een andere wijze dan via TenderNed worden ingediend zijn ongeldig en nemen wij niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

U dient rekening te houden met het feit dat:

- De uploadtijden van de tot uw Inschrijving behorende documenten mede afhankelijk zijn van factoren buiten TenderNed en niet kunnen worden gegarandeerd. Tip: begin tijdig met het uploaden van stukken en het digitaal invullen van uw Inschrijving!
- De aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor indienen van Inschrijvingen, die worden getoond op TenderNed leidend zijn en prevaleren boven alle andere tijdsaanduidingen;
- De Inschrijver die besluit geen Inschrijving te doen wordt vriendelijk verzocht WerkSaam Westfriesland hiervan op de hoogte te brengen;
- Indien op genoemde datum/tijdstip geen Inschrijving is ontvangen via de digitale kluis, aangenomen wordt dat de betreffende aanbieder geen Inschrijving wenst te doen;
- De Inschrijver verantwoordelijk is voor de tijdige indiening van zijn Inschrijving. Te laat ingediende Inschrijvingen worden niet in ontvangst genomen en worden dus uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding;
- De ingediende documentatie eigendom wordt van WerkSaam Westfriesland.

Storing TenderNed
Is er een storing in TenderNed? Meld dit dan direct bij TenderNed. Meld het ook bij ons als u door een storing niet op tijd kunt inschrijven. Als de storing dicht op de sluitingstermijn is, kunnen wij besluiten de sluitingstermijn op te schuiven. Als de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, kunnen wij dit ook doen als de sluitingstermijn al voorbij is.

Zodra wij de kluis met Inschrijvingen hebben geopend, kunnen wij de sluitingstermijn niet meer opschuiven. Het is dan niet meer mogelijk om in te schrijven.

Opening van de kluis met Inschrijvingen
Na de sluitingstermijn openen wij de digitale kluis met Inschrijving(en). Van de opening maken wij een ´proces verbaal van kluisopening´ op. Het proces verbaal verzenden wij via TenderNed naar alle Inschrijvers.

3.5 Contactgegevens

De Aanbestedende dienst is WerkSaam Westfriesland.

Karin Reitsma Hooijmans, senior inkoopadviseur, zal het inkoopproces verzorgen en gedurende het aanbestedingstraject als enig aanspreekpunt fungeren voor de Inschrijvers.

Voor vragen en opmerkingen over deze procedure dient u zich uitsluitend te wenden tot de inkoopadviseur via de berichtenfunctie (“Stel een vraag aan WerkSaam Westfriesland over deze aanbesteding”) binnen TenderNed.

Het is - **op straffe van uitsluiting** - niet toegestaan om in het kader van de aanbestedingsprocedure op een andere dan de in dit aanbestedingsdocument aangegeven wijze contact te zoeken met de organisatie WerkSaam Westfriesland of leden van de verantwoordelijke projectgroep ter verkrijging van welke informatie dan ook.

3.6 Rechtsverwerkingsclausule

Het aanbestedingsdocument is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden in het document voorkomen. De Inschrijvers dienen een proactieve houding te hebben naar WerkSaam Westfriesland, hetgeen betekent dat de Inschrijvers eventuele onduidelijkheden en/of onvolkomenheden in het aanbestedingsdocument zo spoedig mogelijk, doch vóór de Nota van inlichtingen, aan WerkSaam Westfriesland moeten melden op straffe van verval van recht.

Indien een Inschrijver na kennisneming van de Nota van inlichtingen (nog steeds) meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan wel dat sprake is van onrechtmatige eisen, dan dient hij op straffe van verval van recht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 2 kalenderdagen vóór Inschrijving, WerkSaam Westfriesland ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kort gedingdagvaarding.

Met de indiening van de Inschrijving worden Inschrijvers geacht te hebben ingestemd met de gehanteerde eisen, criteria en de gevolgde aanbestedingsprocedure en de genoemde rechtsverwerkingsclausules en voorbehouden.

3.7 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure is als volgt:

1. Eerst bepalen wij of uw Inschrijving juist en volledig is. Is uw Inschrijving niet juist en volledig, dan verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
2. Vervolgens beoordelen wij of de Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. Als dit zo is én u heeft niet toereikend kunnen bewijzen dat u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen, dan verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
3. Daarna beoordelen wij of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Als dit niet zo is, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
4. Aansluitend beoordelen wij of u geen voorwaarden hebt gesteld aan uw Inschrijving. Als dit wél zo is, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
5. Als laatste stap beoordelen wij uw Inschrijving aan de hand van de Gunningcriteria.

3.8 Prijsonderhandelingen

De prijs wordt volledig bepaald door uw Inschrijving. Wij voeren geen prijsonderhandelingen.

3.9 Voorbehoud

We behouden ons het recht voor om, zonder opgaaf van reden, deze aanbestedingsprocedure te wijzigen of tijdelijk of definitief te stoppen. Eventuele kosten en/of schades die (kunnen) ontstaan zijn voor uw eigen risico.

3.10 Gunningsbeslissing

WerkSaam Westfriesland zal de Inschrijvers via TenderNed gelijktijdig schriftelijk informeren over haar voornemen tot gunning. De mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing bevat de relevante redenen voor die beslissing.
Aan deze voorgenomen gunning kan de winnende Inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van de voorgenomen gunningbeslissing houdt géén aanvaarding van het aanbod in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW.

WerkSaam Westfriesland neemt een termijn van 20 kalenderdagen in acht voordat zij de met de gunningsbeslissing beoogde Overeenkomst sluit. De betrokken Inschrijvers hebben aldus de gelegenheid om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de voorgenomen gunningbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem. Indien de dagvaarding niet binnen deze termijn van 20 kalenderdagen correct is betekend, zal WerkSaam Westfriesland naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de opdracht.
Indien de afgewezen Inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de voorgenomen gunningbeslissing door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een kort geding aanhangig maken.

Indien WerkSaam Westfriesland de winnende Inschrijver in kennis heeft gesteld van het feit dat een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende Inschrijver zich in deze kort gedingprocedure te voegen, op straffe van verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen.

Indien er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal WerkSaam Westfriesland de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat. WerkSaam Westfriesland behoudt zich verder het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens zij tot definitieve gunning overgaat. De gunning is pas definitief indien er een definitieve gunningbeslissing is verzonden en de Overeenkomst tussen WerkSaam Westfriesland en de winnende Inschrijver is getekend.

Indien Inschrijvers ex aequo op de eerste plaats eindigen zal WerkSaam Westfriesland overgaan tot loting. De Inschrijvers ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze loting.

3.11 Klachten en mogelijkheden tot beroep bij de rechter

Klachtenprocedure
Bent u ontevreden over hoe wij in de aanbestedingsprocedure hebben gehandeld? Dan kunt u hierover een klacht indienen. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling. Op de website www.werksaamwf.nl vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen over deze aanbesteding.
Als u het niet eens bent met onze klachtenafhandeling, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen bij de commissie van aanbestedingsexperts.

Mogelijkheid tot een procedure bij de rechter
Bent u het niet eens met de gunning. Dan kunt u een kort geding instellen bij de Rechtbank Noord-Holland, zittingslocatie Haarlem. Dit kan tot en met 20 kalenderdagen nadat de gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers is verzonden. Wanneer er geen procedure is ingesteld, dan geven wij definitief de opdracht.

Als één of meerdere Inschrijvers voor het verlopen van de hierboven beschreven termijn een kort geding aanhangig maken bij de rechtbank, dan wachten wij de uitkomst van die procedure(s) af. Wij ondertekenen dan ook geen Overeenkomst. Ook wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

3.12 Toepasselijk recht

Op de door u uit te brengen Inschrijving en de Overeenkomst die daarop volgt, is het Nederlands recht van toepassing.

3.13 Taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure en de contractfase is Nederlands.

3.14 Varianten

U mag geen varianten inleveren bij uw Inschrijving.

3.15 Rangorde der documenten

Op deze opdracht is de onderstaande rangorde van toepassing:

1. Verwerkersovereenkomst ICT-applicatie werk & Inkomen (Participatiewet);
2. Concept Overeenkomst ICT-applicatie werk & Inkomen (Participatiewet);
3. Nota ('s) van inlichtingen;
4. Aanbestedingsdocument ICT-applicatie Werk & Inkomen (Participatiewet);
5. GIBIT 2016;
6. Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen;
7. Inschrijving.

4 INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

De hieronder beschreven voorwaarden worden strikt gehanteerd zodat een gesloten procedure is te garanderen. Inschrijvingen die niet aan onderstaande voorwaarden voldoen, worden niet verder beoordeeld. Indien dit het geval is, worden de Inschrijvers hierover schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van de reden.

4.1 Algemene bepalingen en voorwaarden voor Inschrijving

Alle in het kader van deze aanbestedingsprocedure door WerkSaam Westfriesland geproduceerde stukken behoren tot het intellectueel eigendom van WerkSaam Westfriesland. Behoudens door wet- en of regelgeving gestelde uitzonderingen, mogen deze documenten niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WerkSaam Westfriesland worden verveelvoudigd en of openbaar gemaakt, anders dan voor het doel waarvoor ze in het kader van deze aanbesteding bedoeld zijn.

WerkSaam Westfriesland behoudt zich het recht voor om tijdens de procedure de omvang van de eventuele opdracht te wijzigen, de opdracht in zijn geheel niet te gunnen dan wel de procedure op te schorten of stop te zetten. Inschrijvers hebben in een dergelijk geval geen recht op vergoeding van enige schade.

4.2 Eisen aan de Inschrijving

4.2.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijving dient volledig, zonder voorbehoud en onherroepelijk te zijn. De Inschrijver dient alle in het aanbestedingsdocument vermelde vragen te beantwoorden middels het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA). En indien van toepassing de door WerkSaam Westfriesland bijgevoegde formulieren. Deze verklaring en formulieren dienen bijgevoegd te worden bij de Inschrijving.

Als een Uitsluitingsgrond op u van toepassing is, geeft u op het UEA aan waarom dit is, de omvang ervan en welke maatregelen u heeft genomen om herhaling te voorkomen en het vertrouwen te herstellen. Als blijkt dat u voldoende maatregelen heeft genomen om herhaling te voorkomen, dan nemen wij uw Inschrijving verder mee in de beoordeling. Als u onvoldoende maatregelen heeft genomen, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig en nemen wij deze niet verder mee in de beoordelingsprocedure.

4.2.2 Geldigheidsduur Inschrijving

De gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen bedraagt 3 maanden vanaf het moment van de sluitingsdatum. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen de gunningbeslissing van WerkSaam Westfriesland zijn Inschrijvers verplicht hun Inschrijving gestand te doen tot twee weken na de dag waarop een vonnis in kort geding is gewezen. Tijdens deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend.

4.2.3 Ondertekening

Het UEA dient te worden ondertekend door één of meer personen, die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de door de Inschrijver op verzoek in te dienen gegevens uit het Handelsregister. In geval van Inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemingen dient de Inschrijving door alle deelnemers aan het samenwerkingsverband te worden ondertekend.

4.3 Voorwaarden voor combinaties en onderaanneming

Indien de Inschrijver niet zelfstandig de opdracht kan of wenst uit te voeren, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemingen. Dit kan op twee manieren:

1. Als combinatie van ondernemingen, of
2. Als hoofdaannemer met onderaannemers.

Een onderneming mag zich slechts éénmaal inschrijven: óf als individuele Inschrijver, óf als deelnemer in een combinatie, óf als hoofdaannemer met onderaannemer(s).

Combinatie (samenwerkingsverband)
Een Inschrijver is vrij zich binnen de regels van de wet en dit aanbestedingsdocument in te schrijven in de vorm van een combinatie samen met andere rechtspersonen. Een combinatie geldt als één Inschrijver.

Nadat een combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de combinatie niet meer wijzigen, tenzij de combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden zoals fusies, overnames of faillissement gedwongen wordt en de combinatie ook na wijziging voldoet aan alle door WerkSaam Westfriesland gestelde eisen. Na gunning mag de samenstelling van de combinatie slechts wijzigen in overeenstemming met de thans aan te besteden Overeenkomst.

De combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de opdracht.

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een samenwerkingsverband dient:

- Iedere deelnemer van het samenwerkingsverband het separaat geüploade Uniform Europees Aanbestedingsdocument te ondertekenen waarbij alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de overkomst.
- In het UEA dient te worden aangegeven wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de WerkSaam Westfriesland mag optreden en voor welk deel van de Geschiktheidseisen ondergetekende aan de gestelde eisen voldoet, dan wel een beroep doet op (een van) de andere deelnemer(s) aan het samenwerkingsverband.

Hoofdaannemer/onderaannemer (beroep op een derde)
Bij Inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemers doet de hoofdaannemer een beroep op een derde voor bepaalde Geschiktheidseisen.

Bij Inschrijving met een beroep op een derde dient het UEA ingevuld te worden. Onder (Geschiktheidseisen) wordt aangegeven voor welke Geschiktheidseisen een beroep gedaan kan worden op de derde/derden en wie de derde is.

De hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst, ook voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde derde. De derde waarop een beroep wordt gedaan, dient zelf ook een UEA in te vullen.

Indien u zich – als individuele ondernemer of combinatie – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een derde, waaronder een moeder, dochter en/of zustermaatschappij, dan dient u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze derde. U dient dit aan te tonen door binnen 7 kalenderdagen na de voorgenomen gunning een ondertekende verklaring van de

betreffende derde in te dienen dat u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze derde en dat – ingeval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een derde – deze derde hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die WerkSaam Westfriesland lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de Overeenkomst met WerkSaam Westfriesland.

4.4 Overige voorwaarden

- WerkSaam Westfriesland wil een betrouwbare en ethisch juiste partner zijn en slechts zaken doen met Inschrijvers die 'te goeder naam en faam bekend' staan. Inschrijvers die zich niet houden aan de gangbare normen en waarden op het gebied van arbeidsvoorwaarden worden uitgesloten. Dit betekent onder meer dat de Inschrijvers zijn werknemers redelijk beloont, geen gebruik maakt van kinderarbeid (in de keten) en niet discrimineert.

- Het indienen van een Inschrijving in het kader van onderhavige aanbesteding houdt in dat Inschrijver onvoorwaardelijk en integraal instemt met de gevolgde aanbestedingsprocedure en de inhoud van het aanbestedingsdocument en de opgenomen rechtsverwerking clausules en door WerkSaam Westfriesland gemaakt voorbehouden.

- De Inschrijver stemt in met (de inhoud van) de concept Overeenkomst en de wachtkamerovereenkomst, zoals opgenomen in de Bijlage.

- Op deze opdracht zijn uitsluitend de GIBIT 2016 voorwaarden van toepassing. Leveranciersvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden sluit WerkSaam Westfriesland uit. De specifieke bepalingen zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument prevaleren boven de GIBIT 2016.

- De Opdrachtnemer (en diens onderaannemer(s) wordt/worden geacht bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (WAV) en dient/dienen aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen. Het op het werk in te zetten personeel dient in bezit te zijn van de vereiste vergunningen en in het bijzonder, maar niet uitsluitend, de vereiste tewerkstellingsvergunning op grond van de WAV. De Opdrachtnemer vrijwaart WerkSaam Westfriesland van alle boetes, die WerkSaam Westfriesland op grond van de WAV opgelegd krijgt.

- De Inschrijving mag niet tot stand zijn gekomen onder invloed van een Overeenkomst, besluit dat of gedraging die in strijd is met de Nederlandse en Europese mededingingsregelgeving (collusie).

- WerkSaam Westfriesland behoudt zich het recht voor om bij eventuele ontbinding van de Overeenkomst de opdracht te gunnen aan de nummer twee in rangorde, mits de rangorde ongewijzigd is gebleven.

- Aan het indienen van de Inschrijving zijn voor WerkSaam Westfriesland geen kosten verbonden.

- WerkSaam Westfriesland behoudt zich het recht voor, omwille van de transparantie en de eerlijke mededinging tussen de Inschrijvers, om aan onderling verbonden ondernemingen, die tegelijk en als concurrenten inschrijven op de aanbesteding, te vragen aan te tonen dat hun afhankelijkheidsverhouding hun Inschrijving niet heeft beïnvloed. Indien blijkt dat er tussen hen aantoonbaar een verhouding van afhankelijkheid en aanzienlijke invloed bestaat, worden zij van deelname uitgesloten.

5 SELECTIE VAN DE INSCHRIJVERS

Nadat de uiterste termijn voor Inschrijving is verstreken, zullen de Inschrijvers op de hieronder genoemde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen worden beoordeeld. Indien de Inschrijver niet voldoet aan onderstaande minimumeisen, wordt de Inschrijving niet verder meegenomen in de beoordeling. WerkSaam Westfriesland behoudt zich het recht voor de ingediende referenties, bewijzen en dergelijke te verifiëren.

5.1 Uitsluitingsgronden

Er wordt eerst beoordeeld of op de Inschrijver niet een of meer van de in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet genoemde omstandigheden van toepassing zijn.

Door het ondertekenen van de bijlage Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de Inschrijver dat de hieronder vermelde Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

- De vermelde *verplichte* Uitsluitingsgronden
- De vermelde *facultatieve* Uitsluitingsgronden

Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)
Door het overleggen van het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) hoeft de Inschrijver in de beoordelingsfase niet alle bewijsstukken te overleggen. Wel gaat Inschrijver door het ondertekenen van de bijlage Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) ermee akkoord dat WerkSaam Westfriesland zich het recht voorbehoudt om op een later moment alsnog de winnende Inschrijver te verplichten bewijsstukken omtrent de verklaring te overleggen.
De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver voldoet aan de in de bijlage eigen verklaring en aan de in deze paragraaf gestelde Geschiktheidseisen.

Gedragsverklaring aanbesteden (een bewijsstuk van Uitsluitingsgrond)
Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie waaruit blijkt dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met Inschrijving op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De “Gedragsverklaring aanbesteden” is aan te vragen via www.justis.nl en is twee jaar geldig. Voor het aanvragen is e-Herkenning nodig.

Let op: vraag de “Gedragsverklaring aanbesteden” tijdig aan, de gemiddelde afhandelingstermijn hiervan is 4 weken.

5.2 Geschikheidseisen

WerkSaam Westfriesland controleert de geschiktheid van de Inschrijvers op grond van criteria van economische- en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid.

5.3 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen. Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteits-verwachtingen. WerkSaam Westfriesland kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.

Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, dat de financiële en economische draagkracht van uw

onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt. WerkSaam Westfriesland kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag.

5.4 Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen zowel bedrijfs- als beroepsaansprakelijkheid, met een dekking van minimaal €1.250.000,-- per gebeurtenis en €2.500.000,-- per jaar. Na voornemen tot gunning dient binnen 7 kalenderdagen een kopie van de polissen (kopie voorbladen van zowel de bedrijfs alsmede de beroepsaansprakelijkheid volstaat) met de vereiste minimale dekking ingediend te worden. Indien concernpolissen worden overgelegd, dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

Indien Inschrijver niet in het bezit is van de gevraagde bedrijfs- en beroeps aansprakelijkheidsverzekeringen dan dient Inschrijver aan de Inschrijving een verklaring toe te voegen, waarin onvoorwaardelijk wordt verklaard dat, na ontvangst van het voornemen tot gunnen, de gevraagde bedrijfs- en beroeps aansprakelijkheidsverzekeringen wordt gesloten.

Aan Inschrijver zal definitief worden gegund als een bewijs (kopie polis blad) van de afgesloten bedrijfs- en aansprakelijkheidsverzekeringen aan WerkSaam Westfriesland worden overhandigd.

5.5 Technische bekwaamheid - referenties

De Inschrijver moet zijn technische bekwaamheid aantonen door het indienen van een referentieopdracht op het gebied van:

- Het leveren van een oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband, met het:
    - a) als dienst leveren (off-premise ook wel remote geserviced),
    - b) implementeren (inclusief conversie vanuit voorliggende systemen) en
    - c) onderhouden van één Sociaal Domein-oplossing, de uitvoering van klantprocessen en administratief / financiële verwerkingsprocessen van de Participatiewet vanuit één oplossing, inclusief beschreven koppelingen en berichtuitwisselingen.

Deze referentie mag **geen** referentie zijn van WerkSaam Westfriesland.

Bewijsstuk

- U gebruikt voor het opgeven van de referentieopdracht het referentieformulier (toegevoegd als bijlage). Uit het formulier blijkt dat u ervaring heeft met de volgende kerncompetentie(s):
    - Kerncompetentie 1: leveren van een oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband in relatie tot de beschreven opdrachtscope. Ervaring met het a) als dienst leveren (off-premise ook wel remote geserviced), b) implementeren (inclusief conversie vanuit voorliggende systemen) en c) onderhouden van één Sociaal Domein-oplossing en de uitvoering van klantprocessen en administratief / financiële verwerkingsprocessen van de Participatiewet vanuit één oplossing, inclusief beschreven koppelingen en berichtuitwisselingen.
- De referentieopdracht is uitgevoerd of afgerond in de afgelopen 3 jaar. Als u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst opgegeven.
- We behouden ons het recht voor om de door u opgegeven referentie op juistheid en volledigheid te controleren. Ook kunnen wij zonder tussenkomst en/of toestemming

van u contact opnemen met de referentie. Bij een negatieve of onjuiste referentie verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Uw Inschrijving nemen wij dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
- U mag gebruik maken van de ervaringen van een of meer onderaannemers als referentie. Let er wel op dat dit alleen is toegestaan als deze onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de Overeenkomst/opdracht wordt/worden ingezet.

5.6 Technische bekwaamheid – beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient ingeschreven te zijn in een handelsregister van een Kamer van Koophandel of een in de lidstaten vergelijkbaar instituut. Degene die de Inschrijving ondertekent dient, blijkens het uittreksel van het handelsregister tekenbevoegd te zijn, danwel schriftelijk gevolmachtigd te zijn te ondertekenen door degene die volgens het handelsregister tekenbevoegd is. Door het indienen van de 'UEA' verklaart u dat u bevoegd bent om de opdracht uit te voeren.

5.7 Kwaliteitsmanagement ISO 9001:2018 of 2015

Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 9001:2018 of 2015 of aantoonbaar gelijkwaardig.
U kunt bij de Inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
Binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie WerkSaam Westfriesland voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. WerkSaam Westfriesland aanvaardt een ISO 9001:2018 of 2015 certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. WerkSaam Westfriesland aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek van Inschrijver.

5.8 ISO 27001

Inschrijver beschikt over een geldig ISO 27001 certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. U kunt bij de Inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
Binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning dient de Inschrijver aan wie WerkSaam Westfriesland voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. WerkSaam Westfriesland aanvaardt een ISO 27001 certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis.

6 DE GUNNINGCRITERIA

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de Gunningcriteria en de wijze van beoordelen.

Nadat de Inschrijvers zich op basis van de hiervoor vermelde criteria hebben gekwalificeerd, dienen de Inschrijvingen onvoorwaardelijk aan alle eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan álle eisen voldoen, worden niet meegenomen in de verdere beoordeling.

6.1 Gunningscriteria

De Inschrijver die de **beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV)** heeft, komt voor gunning van de opdracht in aanmerking. Dit houdt in dat de Inschrijving met de beste kwaliteit/prijsverhouding de opdracht gegund zal krijgen.

De verhouding kwaliteit/prijs die wordt gehanteerd bij deze aanbesteding is: **Kwaliteit** 70% en **Prijs** 30% WerkSaam Westfriesland zal beoordelen op de volgende onderwerpen:

Kwaliteit (70%)	Beoordeling onderwerp	Weging factor	Aantal punten
1. Integraliteit	Mogelijkheden, Visie en ontwikkeling van: • Technisch • Functioneel • Gebruik • Gegevensontsluiting • Digitale dienstverlening • Doorontwikkeling	 ➢ 2 ➢ 2 ➢ 3 ➢ 2 ➢ 3 ➢ 3	150
2. Innovatie & roadmap	Mogelijkheden, Visie en ontwikkeling van: • Mobiel werken • Self-service • Digitalisering en automatisering van processen • Systeemarchitectuur Te beoordelen op: Volledigheid Kwaliteit Innovatie Zekerheden	 ➢ 5 ➢ 5 ➢ 5 ➢ 5	200
3. Implementatieplan	• Planning en mijlpalen • Wederzijdse inspanningen, Wederzijds in te vullen randvoorwaarden, Risicoanalyse, Effectieve beheersmaatregelen,	➢ 3 ➢ 3	90

	Oplevering, testen en acceptatie • Opleidingen, Conversie en afwijkingen	➢ 3	
4. Techniek	• Mate van afwijkingen off-premise • Mate van afwijkingen webbased-omgeving • Mogelijkheden virtuele werkplekomgeving	➢ 2 ➢ 3 ➢ 3	80
5. Gebruiksvriendelijkheid	**Per casus** (3) zal worden beoordeeld op: • Volledigheid van de casus • Gebruiksvriendelijkheid • Innovatie	➢ 2 ➢ 2 ➢ 2	180
Totaal kwaliteit		**70%**	**700 punten**

Prijs (30%)	**Max 300 punten**
De prijsstelling gerelateerd aan de gestelde eisen dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	Zie hiervoor het prijzenblad
Totaal prijs	**30% 300 punten**

Aan de prijs die u opgeeft bij de Inschrijving wordt een score toegekend. Hiervoor verwijzen wij u naar Bijlage 3, op het 2e blad vult Inschrijver de Total cost of usage van 13 jaar in en op het 3e tabblad dezelfde kosten met de daarbij behorende punten (Kolom C).

De Inschrijvers dienen een prijs tussen de €1.500.000,00,- exclusief btw (score 300 punten) en €4.450.000,00,- exclusief btw (score 0 punten) in. Met de score op dit Gunningscriterium kan maximaal 300 punten behaald worden. Alle opgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief btw. Bij het indienen van een prijs die hoger is dan €4.450.000,00,- wordt Inschrijver uitgesloten. Bij het indienen van een prijs lager dan €1.500.000,00,- krijgt Inschrijver de maximale punten (300).

6.2 Programma van eisen

Onderstaande eisen dienen zonder enig voorbehoud door Inschrijvers geaccepteerd te worden en / of geleverd te worden met betrekking tot de opdrachtscope. Hiervoor dient het UEA rechtsgeldig ondertekend te worden. Indien hieraan door Inschrijvers niet wordt voldaan dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname.

Let op: de onderstaande eisen zijn zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Echter: indien eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijvers hieraan niet dreigen te kunnen voldoen dan vragen wij nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en / of een opmerking in de **onder 3.3** bedoelde Nota van Inlichtingen. Wij zouden het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Zie tevens de procedure van de rechtsverwerkingsclausule **onder 3.6.**

1.	De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen gebruiksrecht voor de volledige oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie.
2.	Het aanbod mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en / of diensten, behalve voor daaruit te migreren content en / of daarmee te realiseren koppelingen.
3.	Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten, content, etc. (de beantwoording van de eisen en wensen) dient onder het aanbod te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
4.	Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. Enkel voor de wensen in het wensenkader mag door de leverancier doorontwikkeld worden met een uiterlijke levering op de ingebruikname (1-1-2022).
5.	Het gebruiksrecht van de oplossing dient ’per inwoner’ te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU’s, opslagruimte, etc. Dat is het cumulatieve inwoneraantal van de gemeenten waarvoor WerkSaam Westfriesland opereert, achteraf gemeten op basis van de CBS cijfers die jaarlijks bekend worden gemaakt.
6.	Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige oplossing, behorend bij de volledige reikwijdte van de uitgevraagde scope, met maximale diepgang, en is dus niet beperkt tot modulen en / of componenten.
7.	Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van per productie-omgeving en ‘per inwoner’. Dat is het cumulatieve inwoneraantal van de gemeenten waarvoor WerkSaam Westfriesland opereert, achteraf gemeten op basis van de CBS cijfers die jaarlijks bekend worden gemaakt.
8.	Het door de Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving en uitwijkomgeving van de oplossing.
9.	Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden oplossing door WerkSaam Westfriesland en uitvoeringspartners, etc. Die voor WerkSaam Westfriesland taken verrichten.
10.	Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden oplossing, ook voor niet-inwoners waarvoor de WerkSaam Westfriesland en partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan WerkSaam Westfriesland (en niet aan anderen) zijn toegewezen.
	Wet- en regelgeving:

11.	De oplossing voldoet volledig aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving én het lokale beleid in het kader van alle genoemde regelingen in de projectscope.
12.	De oplossing blijft gedurende de gehele looptijd voldoen aan de uitvoering van de landelijke wet- en regelgeving in het kader van alle genoemde regelingen in de projectscope. Dit geldt tevens voor het leveren, implementeren en onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de door de Inschrijver aangeboden prijs. WerkSaam Westfriesland 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht.
	Meer-gemeente functionaliteit:
13.	WerkSaam Westfriesland opereert voor meerdere gemeenten (momenteel 7, te weten Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec). De oplossing dient de mogelijkheid te bieden om voor meerdere gemeenten, met meerdere beleids- en procesinrichtingen te werken, deze separaat financieel af te wikkelen en te verantwoorden. Op deze wijze wordt afhankelijk van de gemeente waar de cliënt woonachtig is, automatisch de juiste context door de oplossing aan de uitvoeringsondersteuning en administratieve verwerking in breedste zin gegeven.
14.	Hierbij biedt de oplossing ook zo veel als mogelijk de optie om functionaliteiten en activiteiten geautomatiseerd in bulk (voor alle gemeenten in een handeling) uit te voeren. Echter: het is altijd mogelijk deze functionaliteiten en activiteiten geautomatiseerd voor individuele gemeente uit te voeren. Ongeacht of bulk- of individuele verwerking plaatsvindt, alle registratuur en verwerkingen zijn te allen tijde herleidbaar naar de juiste gemeente.
	Cliëntsituatie:
15.	Bij iedere cliënt kunnen generieke gegevens zoals NAW centraal worden bijgehouden, hergebruik hiervan is maximaal mogelijk. De oplossing registreert aldus eenmalig de cliënt en kent hieraan een uniek nummer toe dat bruikbaar is in alle onderdelen van de aangeboden oplossing.
16.	Op regeling kunnen specifieke gegevens worden aangevuld / gewijzigd ten opzichte van deze centrale cliëntregistratie. Het betreft hier dan concreet de registratie van meer adresseringen (post- en verblijfsadres), tenaamstellingen, IBAN-rekeningnummers, etc.
17.	Registratie van cliënten kan tevens plaatsvinden zonder opgave van een BSN-nummer, waarbij geen enkel verlies van functionaliteit optreedt, anders dan de koppeling en interactie met GBA-V en VOA.
18.	Op cliëntniveau is zogenaamde logboekfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen vrijelijk en in chronologie notities worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande contactmomenten en uitvoering van taken ten aanzien van de cliënt.
19.	Op cliëntniveau is zogenaamde waarschuwingsfunctionaliteit beschikbaar. Er kunnen aantekeningen worden gemaakt door betrokken medewerkers aangaande specifieke situaties met betrekking tot de klant die kritisch zijn en een direct waarschuwend effect geven bij het raadplegen, zoals een geheim nummer of agressiviteit.
20.	Op cliëntniveau is het vastleggen van inkomens- en vermogenscomponenten (ook wel: middelen) mogelijk op basis waarvan draagkrachtberekeningen kunnen worden gemaakt. De vermogenssituatie blijft geregistreerd in de oplossing zodat deze op een later moment te raadplegen en indien gewenst naar actualiteit te muteren is.

21.	Op cliëntniveau is het vastleggen van betrokkenen, bijvoorbeeld externe coach, werkgever, budgetbeheerder, taalschool, vluchtelingenwerk, etc., met contactgegevens mogelijk.
	Hoofdfunctionaliteiten:
22.	Uitvoeringsondersteuning Participatiewet, IOAW, IOAZ, Bbz en Bijzondere bijstand (belast en onbelast); ter juiste registratie, berekening en betaalbaarstellen van uitkeringen. Hierbij worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt.
23.	Uitvoeringsondersteuning Participatiewet, specifiek Bbz; ter juiste registratie, berekening en betaalbaarstellen van Bbz-uitkeringen. Hierbij worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt. Ten aanzien van de vorderingen geldt: deze kunnen naar soort worden geclassificeerd. Renteberekeningen worden correct ondersteund, bij voorkeur met de periodiciteit ‘dag’.
24.	Uitvoeringsondersteuning Fraude-onderzoeken; een oplossing voor het registreren en afhandelen van fraudeonderzoeken (inclusief herberekeningen); het kunnen vastleggen en doorlopen van fraudemeldingen, inclusief rapportage en volledige registratie van fraude-onderdelen en -advies. Eveneens wordt de correcte registratie ondersteund van sancties, boetes en maatregelen.
25.	Uitvoeringsondersteuning Re-integratie; ter juiste registratie van basis-cliëntprofielen, re-integratietrajecten, -activiteiten en -uitstroom en vergoeding van voorzieningen, verstrekkingen, facturen, premies en loonkostensubsidie en het correct betaalbaarstellen hiervan, inclusief journalisering. Volwaardige procesondersteuning/documentcreatie is beschikbaar voor Re-integratie, inclusief loonkostensubsidie en de correcte berekening en eventuele indexatie hiervan. Specifiek voor jongeren is het vastleggen van de startkwalificatie en de scholingsverplichting in de oplossing mogelijk.
26.	Genereren van operationele rapportages; het leveren en implementeren van een querytool voor ontsluiting van informatie, passend bij de volledige reikwijdte van de scope van de oplossing(en) voor de aangegeven scope van het Sociaal Domein.
27.	Burgerportaal voor digitale dienstverlening; de oplossing biedt een portaal voor burgers, voorzien van Digi-D waarop ten minste het digitaal aanvragen en verwerken van uitkeringsaanvragen, wijzigen persoon- en contactgegevens, inzien van uitkeringsspecificaties, doorgeven van inkomsten, wijzigen bankrekeningnummer (IBAN) en doorgeven van afwezigheid/verlof e.d. wordt ondersteund. Per de implementatiedatum (uiterlijk per 31-12-2021) worden aanvullend ondersteund: 1) het raadplegen van lopende vorderingen en 2) het digitaal kunnen afhandelen van hersteltermijnen. Voor dit laatste geldt: indien door een medewerker een tekort in de aanvraag wordt geconstateerd, kan het signaal naar de aanvrager en de volledig making/herstel van de aanvraag volledig digitaal door de oplossing worden ondersteund op het geleverde burgerportaal.
	Procesondersteuning:

28.	De oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) van processen voor alle regelingen in de projectscope. Bovendien is het mogelijk vrije processen op cliëntniveau beschikbaar te maken om de uitvoering hiervan (beperkt tot het doorlopen van processtappen (workflowmanagement) en het aanmaken van documenten (documentcreatie)) te faciliteren. Er zijn hierbij geen specifieke registraties nodig. Voorbeelden van dergelijke processen betreffen de algemene registratie en afhandeling van bijvoorbeeld bezwaar- en beroepsprocessen, klachten, etc.
29.	De geconfigureerde processen leiden de procesgebruikers in hun uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van het proces of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder het proces te hoeven verlaten. Ten minste aanvraagprocessen, heronderzoeken, mutatieonderzoeken, beëindigingsonderzoeken voor alle regelingen kunnen worden ondersteund. Ten aanzien van de documentraadpleging in processen geldt: bij voorkeur kan een selectie van te raadplegen documenten worden gemaakt, zodat de zoekintensiteit van de gebruiker verminderd wordt (doordat niet alle afzonderlijke documenten bekeken moeten worden).
30.	Het is mogelijk het uitvoeren van stappen en acties, registreren van velden, samenstellen van documenten en toevoegen van bewijsstukken verplicht te stellen. De gebruiker wordt zo mogelijk geblokkeerd in de procesvoortzetting, maar ten minste geattendeerd op de aanwezigheid van dergelijke verplichte zaken.
31.	Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen worden geconfigureerd door het functioneel beheer, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een proces en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden. Tevens kunnen servicenormen op stappen van een proces worden gezet, om de gewenste doorlooptijd van een stap te kunnen bewaken en de eindgebruiker hierop te kunnen signaleren.
32.	Het proces kan retour worden gezet naar de vorige of voort worden gezet naar een volgende procesgebruiker wanneer een overdracht niet door de ontvangende medewerker wordt geaccepteerd, controles door de ontvangende medewerker leiden tot afkeur of de ontvangende medewerker andere expertise voor het proces nodig acht.
33.	Processen kunnen automatisch worden gestart aan de hand van geplande heronderzoeken en systeemsignaleringen, ten minste voor de VOA-mutaties verhuizen en overlijden en IB-signaleringen.
	Self-service:
34.	Het leveren van een self-service-webportaal en self-service-processen en beschikbaarstelling hiervan aan cliënt, organisaties en instellingen dient off-premise (aldus remote en volledig geserviced door de Inschrijver) plaats te vinden. WerkSaam Westfriesland beschikt niet over een adequate webinfrastructuur om dit te kunnen / willen faciliteren.
35.	Bij het aanbieden van self-service-processen aan cliënten, organisaties en instellingen zijn deze webportalen zodanig aangesloten op de Sociaal Domein-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen en er geen additionele handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen.
36.	Bij het aanbieden van self-service-processen aan cliënten, ondernemingen en instellingen moet het mogelijk zijn om eerst controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze self-service, voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de oplossing.

37.	De 'look-and-feel' van het self-service-webportaal (en bij voorkeur ook van de gebruikersschermen) is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van WerkSaam Westfriesland. Ten minste kan op ieder scherm naar wens het logo van WerkSaam Westfriesland worden geplaatst en kunnen in ieder scherm kleurstellingen naar wens worden aangepast. De geleverde webportaalomgeving kan aan de hand van ten minste webverwijzingen, en bij voorkeur embedding, opgenomen worden in de overige websites van WerkSaam Westfriesland.
38.	Reeds in de oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor-ingevuld op formulieren en / of schermen van de oplossing na ingave van een beperkt aantal kerngegevens.
39.	Voor de oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan cliënten, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat DigiD en eIDAS en E-Herkenning naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) worden geïntegreerd.
40.	Door Inschrijving bevestigt de Inschrijver zijn volledige medewerking te verlenen bij het uitvoeren van een jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment zal worden uitgevoerd door een door WerkSaam Westfriesland ingeschakelde auditor. De Inschrijver dient tevens jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn.
41.	Voor de oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan cliënten, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden.
42.	Bovenstaande eisen gelden voor de portalen die worden uitgevraagd in de scope. Tevens zullen toekomstige portaalfunctionaliteiten (uitbreiding van bestaande portalen, danwel ontwikkeling van nieuwe portalen) aan bovengenoemde eisen moeten voldoen.
	Werkvoorraad:
43.	De oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker, rol en team. Het registreren, inzien en behandelen van processen kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve processen. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet proces gerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.
44.	Medewerkers hebben realtime inzicht in deze werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot het uitvoeren van processen.
45.	Vanuit algemene werkvoorraden kan via een pull- en pushprincipe werk in uitvoering worden genomen door een behandelend medewerker. In geval van push is een rol werkverdeler in staat op basis van snel procesinzicht de processen toe te delen. In geval van pull kunnen behandelend medewerkers processen uit de algemene werkvoorraden op rol en team op hun eigen werkvoorraad in uitvoering nemen. Ook het retourplaatsen naar algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
46.	Processen die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (zoals bij afwezigheid door verlof en ziekte) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen naar andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.
	Documenten:

47.	De oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in een tekstverwerkingsprogramma (MS Word is hiertoe in gebruik). In verband met de SaaS-oplossing vindt documentcreatie plaats naar (een eventueel lokale) Microsoft Word of een vergelijkbare tekstverwerkingsoplossing. De migratie naar Office365 heeft recent plaatsgevonden. Voor het gebruik hiervan is geen aparte instructie benodigd en functioneel worden gelijkwaardige mogelijkheden geboden voor documentverwerkingen en -bewerkingen, spellingscontrole, opmaak en lay-out.
48.	Documenten kunnen aan de hand van documentsjablonen worden gegenereerd in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden van de cliënt, het cliëntprofiel, het gezin, de toegekende en afgewezen verstrekkingen en vergoedingen en verplichtingen, volledig en correct gespecificeerd op automatische wijze kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.
49.	Indien een document is gecreëerd wordt het uiteindelijke resultaat hiervan default opgeslagen op een opslaglocatie van de oplossing. Er zijn geen extra handelingen nodig – anders dan standaard opslaan (niet opslaan als….) – om het document op te nemen in de oplossing. Hierbij kan door functioneel beheer van WerkSaam Westfriesland worden ingesteld of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze (handmatig of procesgestuurd) een definitieve onwijzigbare inhoud en status verkrijgen.
50.	Ook documenten die niet door de oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de oplossing. Hierbij is het mogelijk de meest gangbare formaten, ten minste JPG, JPEG, TIFF, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, MSG en PDF toe te voegen en zo mogelijk deze bestanden direct te kunnen inzien (zonder downloaden).
51.	Documenten zijn voor de gebruiker na documentgeneratie eenvoudig in te zien. Hiertoe is er zowel op cliënt- als werkprocesniveau inzichtelijk welke documenten hieraan gerelateerd zijn. Bij voorkeur geldt dit voor niet-cliënten, zoals debiteuren en crediteuren.
	Bulkdocumenten:
52.	Sommige processen vervaardigen bulkdocumenten. De oplossing vult deze behoefte ten minste in voor het in bulk genereren van statusformulieren, uitnodigingsbrieven (aan te maken per regeling en doelgroep, uiteraard voor de statusformulieren met de mogelijkheid hiertoe de run tot retournering te blokkeren, met mogelijkheden om individuen hierop uit te zonderen), uitkeringsspecificaties en jaaropgaven en het aanmaken van nota's, herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen. In het debiteurenproces kunnen deze documenten in bulk worden vervaardigd maar zijn in de oplossing als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de cliënt en / of haar dossier voor de gerelateerde regeling.
	Algemene administratie:
53.	De oplossing ondersteunt het vastleggen van alle mogelijke rekencomponenten ter correcte berekening en verwerking van de verstrekkingen voor alle regelingen, ten minste: normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen, vakantietariefreservering en zelf ingerichte credit- en debet boekingen in eenmalige en periodieke vorm.
54.	Boekingen (individueel en collectief) kunnen worden gestorneerd, waarmee de boeking / betaling / betaalopdracht correct ongedaan wordt gemaakt (inclusief journalisering).
55.	Het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen kan naar eigen behoefte met periodiciteiten per dag, per week, per maand, per kwartaal, per jaar en adhoc plaatsvinden. De momenten waarop het verwerken en betaalbaarstellen

	plaatsvindt is vrij te kiezen. WerkSaam Westfriesland betaalt nu inkomensverstrekkingen “na de maand”.
56.	Gedurende het verwerken en betaalbaarstellen van inkomensverstrekkingen worden geregistreerde normen, toeslagen, verlagingen, premies, inkomsten, voorschotten, crediteureninhoudingen, debiteurenvorderingen, belastinginhoudingen en vakantietariefreservering in eenmalige en periodieke vorm correct in deze berekening verwerkt. Het is mogelijk alle componenten met een eenmalig dan wel een periodiek karakter in de verwerking- en betaalruns te betrekken.
57.	Een geautomatiseerde normberekening is mogelijk, waarbij voor inkomensverstrekkingen aan de hand van ingevulde cliëntgegevens, relatiegegevens, woonrelaties, woonsituatie, etc. De betreffende norm en toeslag / verlaging geautomatiseerd wordt berekend o.b.v. landelijke rekenregels of die van WerkSaam Westfriesland.
58.	De oplossing biedt de mogelijkheid tot het verstrekken van voorschotten voor alle regelingen en kan een verleend financieel voorschot correct in mindering brengen op de eerstvolgende verstrekking van de regeling waarop deze betrekking heeft. Voorschotten kunnen met bancaire spoedbetaling of per kas worden uitbetaald.
59.	Gedurende het verwerken en betaalbaarstellen van inkomensverstrekkingen wordt vakantietariefreservering op correcte wijze berekend en gereserveerd. Het is mogelijk het gereserveerde vakantietarief in bulk uit te keren op een zelf te betalen moment, individueel en adhoc uit te keren of zonder betaling geheel of gedeeltelijk af te boeken.
60.	Gedurende het verwerken en betaalbaarstellen van inkomensverstrekkingen worden belastinginhoudingen op correcte wijze berekend en ingehouden. Het aanmaken van de bestanden voor de loonaangifte op loonbelastingnummer is mogelijk voor alle regelingen waarvoor belastinginhouding van toepassing is. Dit kan worden uitgevoerd op meerdere aangiftenummers. De oplossing sluit aan op Digipoort om aangiften loonbelasting geautomatiseerd bij de Belastingdienst in te dienen.
61.	Voor alle regelingen kunnen debet- en creditboekingen worden geregistreerd, in berekening genomen, correct worden verwerkt en het resultaat hiervan betaalbaar worden gesteld. Deze correcties worden tevens juist in de journalisering opgenomen en met een exportbestand correct aan het financieel systeem Exact aangeleverd.
62.	Voor alle regelingen is het mogelijk per bank of kas betaalbaar te stellen.
63.	Voor alle regelingen is het mogelijk aan cliënt of aan crediteur betaalbaar te stellen.
64.	Crediteurenbetalingen kunnen zowel op individuele basis als in bulkbetaling (verzamelbetaling) aan crediteur plaatsvinden. In geval van verzamelbetalingen kan de oplossing een correct borderel genereren die de verzamelbetaling op correcte wijze specificeert.
65.	Het systeem biedt ondersteuning voor het automatisch proef berekenen (gelijk aan de definitieve berekening) van alle verstrekkingen voor alle regelingen.
66.	Gedurende het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen vinden consistentiecontroles plaats op correcte registratie, berekening en verwerking. Dit zodanig dat de resultaten van deze processen foutloos zijn ten aanzien van de onderliggende registraties. Aan de hand van heldere foutmeldingen kan tijdige correctie plaatsvinden.
67.	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal betaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de desbetreffende bancaire systemen om verwerking van de betalingen plaats te laten vinden.

68.	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie van Exact. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummers (incl. Eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.
69.	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen worden alle elementen van de berekening en verwerking van een verstrekking identiek in de oplossing bewaard, zijn in (een set van) schermen eenvoudig raadpleegbaar en kunnen worden gespecificeerd in een digitaal of papieren bestand aan de hand van (uitkerings-)specificaties.
70.	De oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch herberekenen van eerder verstrekte periodes op basis van (component)mutaties. Dit zowel netto als bruto en over eventueel meerdere jaren voor alle inkomensverstrekkingen. Dit kan gelden voor de volledige perioden, maar ook over een gedeelte van de periode. Door de herberekening wijzigt ook de historie. Loonheffingen, journaalposten en vakantiegelden moeten dan automatisch, op juiste wijze berekend worden, op het juiste grootboek geboekt worden en daar zichtbaar zijn.
71.	Voor alle regelingen kan het indexeren van financiële tarieven, normen en componenten vanaf een bepaalde datum plaatsvinden. De indexering kan zowel positief (ophogend) als negatief (verlagend) worden toegepast. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van percentages ter toepassing op de bestaande bedragen of vrij in te geven vaste bedragen.
	Debiteurenadministratie:
72.	De oplossing biedt een debiteurenregistratie, die zowel de typen om niet / leenbijstand / krediethypotheek correct ondersteunt in registratuur en correcte verwerking.
73.	De oplossing biedt ondersteuning voor het automatisch berekenen van debiteurensaldi (initiële registratie van opboekingen, terugvordering en verhaal) voor zover voortkomend uit de inkomensverstrekking. Tevens worden debiteurensaldi die voortvloeien uit herberekingen correct geregistreerd en komen voor correcte verwerking in aanmerking.
74.	Automatische doorboeking van te vorderen bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenvorderingen is mogelijk.
75.	Automatische doorboeking van gevorderde bedragen vanuit de verwerkingen van inkomensverstrekkingen naar de debiteurenaflossingen is mogelijk.
76.	Het is mogelijk vorderingen in te houden op een inkomensverstrekking, waarbij aangegeven wordt of hierbij het vakantietarief wel / niet belast dient te worden.
77.	De oplossing biedt de mogelijkheid om volgordelijkheid van vorderingen op te geven, zodanig dat hiermee rekening gehouden wordt welke aflossingen voor welke vordering het eerst afgeboekt zullen worden, opgevolgd door de volgende vorderingen in volgorde op rij.
78.	De oplossing geeft een signaal als tijdens de verwerking sprake is van de laatste aflossing (vordering staat op 0) of geen aflossing plaatsvindt.
79.	Er kunnen periodiek nota's en opdrachten voor Automatische Incasso worden aangemaakt voor de vorderingen waarvan dit in de betaalverplichting is aangegeven.
80.	De oplossing ondersteunt invorderingprocessen en genereert bijbehorende (bulk-)documenten, te weten herinnering, aanmaning, dwangbevel. Deze invorderingsactiviteiten kunnen op een zelf in te richten tijdsverloop worden uitgevoerd.
81.	De oplossing ondersteunt het genereren van nominatieve overzichten voor de vorderingen per periode.
82.	Bruteren van de netto-vorderingen op het einde van het jaar is mogelijk. De ophoging van het saldo door de brutering, is in een boekingsregel zichtbaar. De brutering kan correct gejournaliseerd worden.

	Standaardkoppelingen:
83.	Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig aan alle voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (Logius, VNG Realisatie, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (Zie Gemma online voor een overzicht van berichten standaarden).
84.	Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen. De Inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor WerkSaam Westfriesland geldt N-2.
85.	Er wordt een koppeling gerealiseerd met GBA-V en VOA (inclusief brokerfunctionaliteit (ESB)), zodanig dat persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen. Na de initiële koppeling van deze gegevens worden mutaties rondom overlijden en verhuizen van de cliënt kenbaar gemaakt en kunnen deze automatisch worden verwerkt. Overgenomen gegevens zijn niet te wijzigen, tenzij door geautoriseerde medewerkers anders wordt beslist. De oplossing heeft de functionaliteit om klanten die niet meer actueel zijn te ontkoppelen en mogelijk wanneer de klant weer actueel wordt te koppelen met de basisregistraties.
86.	De oplossing dient de beschikking te hebben over een aansluiting op basis van de meest actuele Zaak en Document Services (inclusief brokerfunctionaliteit (ESB)); (ZDS, zie tevens: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Zaak-_en_Documentservices) met zaak- en / of documentmanagement-systemen. Implementatie van deze services hoeft vooralsnog niet aangeboden te worden. Tevens is een implementatie van deze koppeling met i-Documenten (leverancier: PinkRoccade/OPEN.Satisfaction) in de aanbieding opgenomen op basis van deze standaard.
87.	In relatie tot het beschikbaar stellen van ZDS; de bewaar-, vernietiging-, overdraagtermijnen staan in i-Documenten opgenomen. Aan de hand van de ZDS-koppeling is de oplossing in staat om zaken te vernietigen (inclusief gerelateerde documenten) op basis van de RMA-processen die in i-Documenten worden uitgevoerd.
88.	De oplossing is in staat om gegevens van organisaties en instellingen in te zien en over te nemen op basis van het NHR (gegevensontsluiting Kamer van Koophandel). Indien benodigd voorzien van ESB functionaliteit.
89.	Inschrijver is bij voorkeur op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van WerkSaam Westfriesland, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde oplossingen, waaronder de ZGW-API's en OpenZAAK / GemeenteZAAK.
	Bestandsuitwisseling met:
90.	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal journaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de financiële administratie van Exact. Het is in de inrichting van het journaal mogelijk iedere specifieke kostensoort binnen iedere regeling op aparte grootboeknummers (inclusief eventuele kostenplaats en kostendrager) te specificeren.

91.	Na het verwerken en betaalbaarstellen van verstrekkingen wordt een correct digitaal SEPA-betaalbestand vervaardigd, dat automatisch ingelezen kan worden in de desbetreffende bancaire systemen.
92.	De oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Centraal Bureau Statistiek (nu: BUS, BDFS, SRG).
93.	De oplossing ondersteunt alle verplichte bestaande en in de toekomst vereiste gegevensaanleveringen aan het Inlichtingenbureau (nu: DKD).
94.	De oplossing ondersteunt de ontvangst en verwerking van de gegevensaanleveringen van het Inlichtingenbureau rondom IB-signalen.
95.	De oplossing sluit aan op Digipoort om aangiften loonbelasting geautomatiseerd bij de Belastingdienst in te dienen aan de hand van een uit te wisselen bestand.
96.	De leverancier is bereid te koppelen aan toekomstige ontwikkelingen binnen het Inlichtingenbureau (bijvoorbeeld LKS ziekmeldingen en realtime looninformatie).
	Managementinformatie en operationele rapportages:
97.	Alle databases van de oplossing zijn volledig toegankelijk voor leesacties (met inachtneming van autorisaties van de betreffende oplossing en haar beheerder) voor alleen-lezen koppelingen. Hiertoe worden de eventueel benodigde wachtwoorden overlegd, alsook een volledig en up-to-date datamodel. Indien voorgaande niet mogelijk is, geeft Inschrijver dit expliciet aan in de Inschrijving en biedt de mogelijkheid (als gebruiker van de off-premise-dienst) een relevant extract van de gegevens te exporteren. Hierbij is het noodzakelijk dat Inschrijver de hiervoor benodigde documentatie krijgt, zodat WerkSaam Westfriesland in staat is te allen tijde de gewenste gegevens te exporteren.
98.	Het is voor functioneel beheer mogelijk om zelf met de aangeboden oplossing raadpleegqueries aan te maken en deze beschikbaar te stellen aan de WerkSaam Westfriesland, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is vanuit Inschrijver. Alle niet-technische velden uit de databases zijn toegankelijk voor selectie- en sorteringcriteria en kunnen in leesbare en begrijpelijke vorm worden gepresenteerd. Het functioneel beheer heeft alle selectie-, filter-, sorteer- en drilldown-mogelijkheden van de aangeboden oplossing, zoals toegepast voor de levering van standaardrapportages, tot zijn / haar beschikking.
99.	Rapporten zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatieprofielen. Hiermee is het mogelijk standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen direct beschikbaar te stellen, zonder dat functioneel beheer voor het draaien hiervan benodigd is. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen). Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en Pdf-formaat.
	Technische eisen:
100.	De oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De oplossing dient off-premise (ook wel: remote geserviced) aangeboden te worden. Hierbij dient technisch beheer volledig meegeleverd te worden. Dit alles voor de totale duur van de overeengekomen looptijd en binnen de geoffreerde Inschrijvingsprijs. Het functioneel beheer van de oplossing geschiedt door WerkSaam Westfriesland zelf.

101.	De oplossing dient zich in een webbased-omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op standaard-webbrowsers. De oplossing dient (voor wat betreft de volledig aangeboden functionaliteit) geschikt te zijn voor het gebruik in de volgende webbrowsers: 1. Microsoft Internet Explorer; 2. Microsoft Edge; 3. Mozilla Firefox; 4. Apple Safari; 5. Google Chrome. De oplossing moet werken onder actief door Microsoft, Apple, Google en Mozilla gesupporte versies van deze browsers. Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualyfied domainname' van WerkSaam Westfriesland beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.werksaamwf.nl.
102.	De oplossing, zowel de back- als front-office, dient binnen 3 jaar na de implementatiedatum, dus uiterlijk op 31-12-24, volledig in SAAS geleverd te worden en webbased beschikbaar te zijn voor alle gebruikers. De huidige eis off-premise (ook wel: remote geserviced) wordt dan aangevuld met web-based/web-native voor alle onderdelen van de gehele aangeboden oplossing.
103.	De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkvoorziening van de oplossing. De Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen en voorzieningen (incl. Licenties en / of gebruiksrechten) van de totale oplossing die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving.
104.	De oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met behulp van export-import-functionaliteit).
105.	De oplossing (hierop uitgesloten de te leveren self-service-webportalen) is enkel toegankelijk vanuit de netwerken van WerkSaam Westfriesland, bestaande uit zowel fysieke als virtuele werkplekken.
106.	Vanuit de techniek ondersteunt de programmatuur SSO. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van Windows Active Directory Federation Services 3.0 (huidige standaard) en SAML 2.0 (huidige standaard). Alternatieven worden toegestaan, maar dienen helder gespecificeerd te worden. Eventuele kosten van een voorgesteld alternatief dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn.
107.	Voor zover er binnen de oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijv. Door SFTP met certificaten).
108.	De oplossing is toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. De totale oplossing moet gedurende de looptijd van het contract voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. De oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Dit geldt zonder uitzondering voor alle componenten, en daarmee ook voor componenten achter een login. Inschrijver toont haar compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van WerkSaam Westfriesland aan.
109.	Indien specifieke cliëntsoftware vereist is (bijvoorbeeld plug-ins als JAVA SE), garandeert de Inschrijver de werking van de laatste versie van haar cliëntsoftware op Microsoft Windows 10 update 1803 (huidige versie). De applicatieleverancier hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente versie. Indien een nieuwe versie 6 maanden uit is geldt dat de applicatieleverancier deze dient te ondersteunen en maximaal 1 versie mag achterlopen. Indien de applicatievendor haar updatecyclus versnelt, gaat de applicatieleverancier hierin mee. Voor WerkSaam Westfriesland geldt N-2.

110.	Voorafgaand aan enige installatie van delen van de oplossing op locatie van WerkSaam Westfriesland, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door WerkSaam Westfriesland. Hieruit blijkt hoe de oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuren van WerkSaam Westfriesland.
111.	Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd.
112.	Voor zover er binnen de oplossing sprake is van email functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van mails), voldoet de oplossing aan de navolgende standaarden: DKIM (RFC 6376), bij voorkeur DMARC (RFC 7489) en SPF (versie 1).
113.	Voor zover er binnen de oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere email servers, voldoet de oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS (RFC 3207) en DANE (RFC 7672).
114.	Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners in staat en bereid zijn dat gegevens welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van WerkSaam Westfriesland aan waar de gegevens staan opgeslagen.
115.	Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035) en HTTPS en HSTS (versie 1.2) en Ipv4 en Ipv6 en TLS (versie 1.2 en versie 1.3).
	Functioneel beheer:
116.	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na heraanmelden).
117.	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
118.	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft procesflows en de gerelateerde termijnbewaking.
119.	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
120.	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoeften, door relevante referentietabellen zelf op maat in te richten of aan te vullen.
121.	Functioneel beheer kan de oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten.
	Autorisaties:
122.	Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden oplossing hoeven slechts eenmalig (Single-sign-on) te authentiseren om geautoriseerd toegang te verkrijgen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Windows Active Directory Federation Services 3.0 (huidige standaard) en SAML 2.0 (huidige standaard) vanuit een Azure-omgeving.

123.	De oplossing heeft in de volle breedte (alle modules en onderliggende functionaliteiten) de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel, veld- proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen. Voor de volledige oplossing kan per veld de gewenste autorisatie (aanmaken, raadplegen, wijzigen, verwijderen) bepaald worden.
124.	De oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen.
125.	De oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders, bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
126.	De oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft processen, processtappen en statuswijzigingen – zowel door gebruikers als de oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). Deze gegevens zijn zowel door functioneel beheerders als gebruikers van de oplossing realtime in te zien. Bij voorkeur geldt dit tevens voor het raadplegen van gegevens, maar – bij een waterdicht autorisatiemodel (aan te tonen door de Inschrijver) – mag dit worden uitgesloten.
	Documentatie:
127.	Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal en instructies) met betrekking tot de oplossing wordt actueel beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
128.	Ieder onderdeel van de oplossing kent zijn eigen actuele handleiding/ werkinstructies, zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen.
129.	Er is specifieke en actuele documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.
130.	WerkSaam Westfriesland heeft te allen tijde beschikking over het meest recente datamodel van de oplossing ten behoeve van het vervaardigen van managementinformatie.
	Beschikbaarheid:
131.	De gehele oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device. De beschikbaarheid van de gehele productieomgeving van de oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van de infrastructuur van WerkSaam Westfriesland van 100%, wordt op alle werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor de webportalen geldt specifiek: 07:00 tot 23:00 uur op alle dagen. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van WerkSaam Westfriesland wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Op de webportalen verschijnt dan een begrijpelijke onderhoudsmelding. Gedurende de beschikbaarheid van alle omgevingen wordt een gelijke performance aangeboden, waarmee ten minste wordt voldaan aan de gestelde performancevereisten. De RTO- en RPO-tijden dienen volledig aan te sluiten bij deze beschikbaarheid. Voor testomgevingen geldt al het voorgaande, met een beschikbaarheid van 90%.
132.	De Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor backup, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele oplossing.
	Performance:

133.	Alle interactieve – niet zijnde batchverwerkingen – gebruikersinterfaces van de oplossing voor de gebruikers – zowel intern (medewerkers) als extern (burgers, bedrijven en instellingen) – en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden getoond. Dit geldt ook voor het tonen van documenten tot 2 MB. Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.
	Beveiliging:
134.	De oplossing functioneert (en blijft gedurende de gehele looptijd functioneren) voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving, ten minste AVG, BIO en andere van toepassing zijnde wetgeving als vereist. Voor BIO geldt specifiek: alle BIO-eisen waarbij in de kolom 'verantwoordelijke' (onder meer) de dienst en leverancier worden genoemd, vallen (mede) onder verantwoordelijkheid van de Inschrijver. De Inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de oplossing gedurende de looptijd van de Overeenkomst binnen de jaarlijkse prijzen, zodanig dat de oplossing 'meegroeit' met alle security-ontwikkelingen. WerkSaam Westfriesland 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de Overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht.
135.	De Inschrijver dient te bevestigen dat de organisatie zijn volledige medewerking zal verlenen bij het uitvoeren van een het jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment zal worden uitgevoerd door een door WerkSaam Westfriesland ingeschakelde auditor. De Inschrijver dient tevens jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen. Alle kosten hieromtrent dienen volledig in de Inschrijving opgenomen te zijn.
136.	De Inschrijver verleent medewerking aan eventuele penetratie- en beveiligingstests/-audits (ten minste eenmaal per jaar is deze medewerking kosteloos), door één of meer daartoe gespecialiseerde onafhankelijke derde partijen. Op direct aangeven van WerkSaam Westfriesland kunnen concrete auditpunten aangegeven worden, die meegenomen worden in de eerstvolgende audit. Compliancy wordt tevens proactief aangetoond door de Inschrijver met beveiligings- en auditrapportages van externe en onafhankelijke toetsende instanties, bij voorkeur met een ISAE3402 – type 2 certificering of een vergelijkbare variant hiervan.
137.	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossingen (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.
138.	De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de oplossing uitvoerig wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan WerkSaam Westfriesland.
139.	Data-opslag is (minimaal) logisch gescheiden van andere klanten van de Inschrijver.
140.	De Inschrijver stelt WerkSaam Westfriesland direct (binnen 8 uur) op de hoogte van veiligheidsincidenten (bijvoorbeeld een datalek of security-incident) en de bijbehorende oplossingstermijn. Inschrijver informeert hierbij over het feit of de "bedreiging" wel of niet adequaat is opgelost. Indien de oplostermijn leidt tot een onaanvaardbaar veiligheidsrisico aan de kant van WerkSaam Westfriesland treden beide partijen in overleg en wordt gezocht naar een acceptabele oplossing.
	DPIA:

141.	Parallel aan de implementatie wordt een Data Protection Impact Assesment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door WerkSaam Westfriesland) uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan WerkSaam Westfriesland om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn – voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van uw Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.
	Implementatie:
142.	De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen. WerkSaam Westfriesland verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van de Inschrijver en WerkSaam Westfriesland. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel de Inschrijver als voor WerkSaam Westfriesland, worden door de Inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren implementatieplan bij de Inschrijving (zie tevens wensen). De initiële implementatie is uiterlijk 31-12-2021 voor de gehele scope (exclusief opties) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van WerkSaam Westfriesland.
143.	In aanvulling op het implementatieplan, bijgevoegd bij uw Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de opdracht, ter goedkeuring aan WerkSaam Westfriesland, een definitief plan van aanpak. Dit zal ten minste voldoen aan de eisen en wensen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
144.	Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door WerkSaam Westfriesland, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
145.	Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor WerkSaam Westfriesland om de geïmplementeerde oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
146.	Indien WerkSaam Westfriesland besluit om voor het optimaliseren van de processen een externe adviseur in te huren, commit Inschrijver zich om met deze adviseur samen te werken en in gezamenlijk overleg de processen in te richten.
147.	WerkSaam Westfriesland wenst vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales/accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij helpdesk/servicedesk. Inschrijver werkt met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden oplossing.
148.	Voor het verzorgen van de opleidingen door Inschrijver wordt onderscheid gemaakt in de opleidingsgroepen consulenten Inkomen, consulenten Re-integratie, Administratie Inkomen, Debiteurenadministratie en Functioneel beheer. De Inschrijver verzorgt deze opleidingen (incl. Het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal).

149.	Acceptatie door WerkSaam Westfriesland vindt plaats op basis van nader op te stellen testcases, uiteraard in hun reikwijdte volledig aansluitend op de aanbestedingsdocumenten en uw Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door WerkSaam Westfriesland wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
150.	De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van de gehele implementatie. Deze projectmanager is ten minste 50% van zijn beschikbaar gestelde tijd op locatie van WerkSaam Westfriesland, met een minimale aanwezigheid van eenmaal per week. WerkSaam Westfriesland zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van WerkSaam Westfriesland tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de opdrachtscope.
	Conversie:
151.	De Inschrijver levert conversieprogrammatuur om actuele gegevens en historie met betrekking tot de Participatiewet (inclusief documenten) te converteren vanuit CiVision Samenlevingszaken van PinkRoccade naar de oplossing.
152.	WerkSaam Westfriesland wenst alle gegevens uit deze applicatie te converteren. Dit geldt ten minste voor administraties, registraties, processen en documenten, ongeacht of deze actief en actueel of historisch zijn. Let op: de huidige documenten staan opgeslagen in de oplossing i-Documenten. De link tussen de huidige oplossing en i-Documenten dient te blijven bestaan/hersteld te worden, zodat documenten uit i-Documenten in de nieuwe oplossing via ZDS raadpleegbaar zijn.
153.	De Inschrijver stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiemethoden worden ter beoordeling aan WerkSaam Westfriesland verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te maken in deze methoden ter optimale afstemming op de behoeften van WerkSaam Westfriesland.
154.	De Inschrijver toont met ten minste twee proefconversies aan dat de kwaliteit van de conversie voldoende is om met een definitieve conversie op gelijke wijze uitgevoerd in productie te kunnen gaan. Handmatige conversie- en correctiewerkzaamheden voor WerkSaam Westfriesland worden hierbij tot een minimum beperkt
155.	De Inschrijver voorziet in (geautomatiseerde) kwaliteitscontroles na (proef)conversie. Deze zijn vooraf gecommuniceerd en nader afgestemd zodat op basis hiervan sluitende verantwoording kan plaatsvinden over het succes van de beoogde conversie.
156.	Het in gebruik nemen van koppelingen en berichtuitwisselingen worden na de definitieve conversie actief door de Inschrijver ondersteund. De Inschrijver ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met ketenpartners en instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan.
	Onderhoud:

157.	De oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor geheel WerkSaam Westfriesland. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisaties en haar deelnemende gemeenten. Om deze reden is het van belang dat de oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde eisen. De Inschrijver dient daarom de op de opdracht toepasselijke Service Level Agreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt: - beschikbaarheid en performance van de oplossing; - supporttijden helpdesk; - prioritering en afhandeling meldingen (incl. Serviceniveaus); - periodieke rapportage en vaststelling inhoud; - serviceprocessen; - de serviceorganisatie van de Opdrachtnemer; - overlegstructuren. Deze SLA is een geldigheidsproduct.
158.	De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan: om adhoc problemen op te lossen (correctief onderhoud); om problemen voor te zijn (preventief onderhoud); naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud); naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud). Het betreft steeds zowel functionaliteit als ten behoeve van (het verbeteren van) de stabiliteit, performance, beveiliging, beheersbaarheid, etc. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud (zie ook GIBIT, 2016: artikel 8.3). Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving.
159.	Om de gehele oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van de aanpassingen van de oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen. De Inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen). Voor WerkSaam Westfriesland geldt N-2.
160.	Inschrijver beschrijft als onderdeel van de bijgevoegde Service Level Agreement de manier waarop zijn wijzigingen- en releasebeheer in ingevuld. Indien aanwezig voegt Inschrijver hier ook zijn standaard releasekalender bij, zodat WerkSaam Westfriesland goed inzicht krijgt in de werkwijze van Inschrijver.
161.	Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen gedurende de contractperiode, levert de aanbieder voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van WerkSaam Westfriesland op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.

162.	Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde eisen en wensen.
163.	Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes vooraf, welke minstens 5 werkdagen voorafgaand aan de release worden verstrekt aan WerkSaam Westfriesland. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
164.	Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving en kunnen in de periode van minimaal 5 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een uitrolmoment bepaald.
165.	Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements.
	Support:
166.	De Inschrijver verzorgt een helpdesk, welke als 'single point of contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (officiële feestdagen hierop uitgezonderd). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de SLA geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan met aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan gestelde eisen.
167.	De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per e-mail bevestigd en zijn daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
168.	Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, service requests), te weten hoog, midden, laag en zeer laag. Naast bovenstaande prioriteiten is er een categorie 'TOP' welke van toepassing is voor incidenten waarbij de dienstverlening van WerkSaam Westfriesland (of de processen) ernstige hinder ondervindt (webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders niet-beschikbaar), waarbij de informatieveiligheid in het gedrang komt of waarbij doorwerken op de oplossing leidt tot schade aan de oplossing of de data. Bij het indienen van een melding of incident is WerkSaam Westfriesland altijd leidend in de bepaling van de prioriteit van de melding en daarmee zelfstandig sturend voor de onderstaand beschreven reactie-, oplos- en statusupdate-tijden.

169.	In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie: • **Responstijd:** de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver. • **Reactietijd**: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver. • **Oplostijd**: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag. • **Statusupdate tijd**: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.
170.	Met betrekking tot de **reactietijden** gelden de volgende minimale service niveaus: TOP: 15 minuten Hoog: 30 minuten Midden: 4 werkuren Laag: 1 werkdag Zeer laag: 5 werkdagen
171.	Met betrekking tot de **oplostijden** gelden de volgende minimale service niveaus: TOP: 4 klokuren Hoog: 4 werkuren Midden: 1 werkdag Laag: 3 werkdagen Zeer laag: 10 werkdagen
172.	Met betrekking tot de **statusupdate** tijden gelden de volgende minimale service niveaus: TOP: 30 minuten Hoog: 2 werkuren Midden: 1 werkdag Laag: 2 werkdagen
173.	De Inschrijver kan WerkSaam Westfriesland niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang WerkSaam Westfriesland zich houdt aan de afgesproken eisen dient de Inschrijver WerkSaam Westfriesland binnen de bestaande versies van de oplossing te ondersteunen.
174.	Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het adhoc back-uppen van een testomgeving of het terugzetten van een testomgeving naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving.
	Dienstverlening:
175.	Het te verrichten jaarwerk wordt jaarlijks gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst ondersteund, zodanig dat de volledige interne en externe verantwoordingen volledig zijn uitgevoerd en geaccepteerd, er aansluiting is tussen de oplossing en de financiële administratie in Exact en de oplossing volledig productie gereed en vrijgegeven is aan gebruikers voor de boekingen van een nieuw kalenderjaar. Tevens zijn alle verplichte bestandsuitwisselingen met derden volledig afgerond en geaccepteerd. Deze dienstverlening dient onderdeel uit te maken van de Inschrijving. Volledigheidshalve, het jaarwerk over 2021 zal in CiVision Samenlevingszaken worden afgerond en behoeft aldus niet in de Inschrijving meegenomen te worden.
	Exit-overeenkomst:

176.	Door Inschrijver wordt voor de ingebruikname van de oplossing een exit-overeenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT, 2016. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop: 1) alle gegevens (alle data binnen de off-premise-oplossing blijft immers in eigendom van WerkSaam Westfriesland) terug beschikbaar worden gesteld aan WerkSaam Westfriesland vanuit de gehele oplossing; 2) decommissioning van de totale oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt; 3) welke termijnen gelden gedurende deze exit-procedure; en 4) welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exit-overeenkomst (incl. Exit-plan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exit-overeenkomst vallen buiten de Inschrijving.

6.3 Programma van wensen/Subgunningscriteria

De Inschrijvers worden verzocht om ten aanzien van elk der onderstaande wens een antwoord te geven. Per wens is aangegeven hoeveel pagina's u mag spenderen.

1	**Integraliteit**
	Deze wens borduurt voort op de neergelegde ambitie in hoofdstuk 2 van het aanbestedingsdocument (Integratie front- en back-office) en wordt hier aangevuld met meer technische onderdelen ten aanzien van integraliteit. WerkSaam Westfriesland biedt diensten aan voor het Sociaal Domein, specifiek voor de uitvoering van de Participatiewet, onderdelen Werk & Inkomen. Hiervoor is het gewenst dat alle functionaliteiten en gegevens zo veel mogelijk in één geïntegreerde oplossing beschikbaar zijn. De primaire procesondersteuning is momenteel geregeld in de all-in-one-oplossing Civision Samenlevingszaken. Dit systeem moet vanuit wettelijke vereisten worden herverworven. WerkSaam Westfriesland zoekt, in relatie tot haar taken, een zo optimaal mogelijke all-in-one oplossing, die bij voorkeur bestaat uit één systeem, maar tevens kan bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. Het aspect integraliteit wordt beoordeeld op basis van de volgende technische en functionele elementen: • **Technisch**: De oplossing wordt als SAAS-dienst aangeboden (remote geserviced, waarbij het technisch beheer door de leverancier wordt uitgevoerd) en wordt met zo min mogelijk koppelingen tussen de systemen van WerkSaam Westfriesland en de onderdelen van de oplossing zelf aangeboden. Tevens geldt zo min mogelijk koppelingen tussen de onderdelen van de oplossing zelf, omdat hiermee tevens het risico op afbreuk aan integraliteit bestaat, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anders wordt aangetoond. Hiermee wordt technische complexiteit in het aanbieden en connecteren van (onderdelen van) de oplossing in de breedste zin gereduceerd. • **Functioneel Beheer**: WerkSaam Westfriesland kan op één plek configureren, autoriseren en functioneel beheren van de gehele oplossing (kortom: alle gevraagde functionaliteiten van de opdrachtscope in de breedste zin, inclusief alle hierbij behorende koppelingen). Hiermee wordt functionele beheercomplexiteit gereduceerd. • **Gebruik**: WerkSaam Westfriesland kan gebruik maken van één integrale oplossing. Dit betekent: eenmalig inloggen, geen beperking in gegevenstoegang, geen gegevensverlies, geen noodzaak tot dubbele registratuur en zonder enige verwerkingsvertraging ten koste van actualiteit, etc. In (delen van) de gehele oplossing. Let op: gebruiksvriendelijkheid maakt hiervan ook deel uit, gericht op één look-and-feel van de oplossing. Beoordeling hiervan geschiedt als separate wens: zie gebruiksvriendelijkheid aan de hand van een demonstratie. • **Gegevensontsluiting**: Alle gegevens van de oplossing zijn toegankelijk, bij voorkeur eenmalig en eenduidig geconfigureerd voor wat betreft toegang en autorisaties. De technische en functionele toegang tot de gegevens is op geen enkele wijze beperkt in het kunnen gebruiken hiervan in de gewenste informatievoorziening. • **Digitale dienstverlening**: De mogelijkheden voor digitale dienstverlening worden zo veel mogelijk aangeboden vanuit één webportaal, zodanig dat alle digitale zaken die worden aangeboden, op deze locatie plaats kunnen vinden. Daarmee heeft de cliënt of ketenpartner aldus ook een integrale omgeving voor toegang en interactie met het Sociaal Domein, Werk & Inkomen van WerkSaam Westfriesland.

	• **Doorontwikkeling**: De oplossing wordt, conform de gestelde eisen, onderhouden en geïnnoveerd gedurende de looptijd. Deze doorontwikkeling vindt plaats binnen dezelfde (delen van de) oplossing, zoals deze initieel wordt afgenomen. Op deze wijze wordt de modulaire complexiteit (meer en nieuwe onderdelen van de oplossing) te allen tijde gereduceerd. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van de mogelijkheden voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 6 x A4 in lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien.
2	**Innovatie & roadmap**
	Deze wens borduurt voort op de neergelegde ambitie in hoofdstuk 2 van het aanbestedingsdocument (mobiel werken, self-service, digitale dienstverlening) en wordt hier aangevuld met meer technische onderdelen ten aanzien van innoie van systeemarchitectuur: Common Ground en API-gestuurd. De oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor WerkSaam Westfriesland. Innovatie van de oplossing is daarmee cruciaal om aan de behoeften van de organisatie en haar stakeholders te kunnen blijven voldoen gedurende de gehele looptijd. Voor de toekomst zijn op vier punten belangrijke doelstellingen te onderscheiden: 1) **Mobiel werken**: In de ambitie van WerkSaam Westfriesland kunnen alle stakeholders digitaal gebruik maken van de dienstverlening, dan wel digitaal deelnemen aan de bedrijfsvoering. Het betreft hier ten minste: cliënten, medewerkers, ketenpartners, werkgevers, opdrachtgevende gemeentes, etc. WerkSaam Westfriesland wil dit zoveel mogelijk tijd-, plaats- en persoonsonafhankelijk toegankelijk maken op gemanagede alswel ongemanagede divices, zonder concessies te doen aan privacy en veiligheid. In de eisen is reeds neergelegd de volledige oplossing remote beschikbaar te stellen via enkel een webbrowser voor zowel binnen als buiten het domein van WerkSaam Westfriesland. • Inschrijver toont aan in welke mate de applicatie aan bovengenoemde ambitie en context in het aanbestedingsdocument kan voldoen. Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van mobiel werken. 2) **Self-service**: De organisatie heeft de ambitie om een goede en moderne dienstverlening aan te bieden. Daarbij wordt maximale digitale ondersteuning van de dienstverlening en optimale samenwerking met partners steeds belangrijker. WerkSaam Westfriesland wenst de cliënt en ketenpartners en zo mogelijk ook andere stakeholders zelf op digitale wijze zaken te laten doen met het Sociaal Domein (Werk & Inkomen) van WerkSaam Westfriesland. Het betreft dan minimaal de beschikbaarstelling van een webportaal conform gestelde eisen (zie scope en eisen met betrekking tot selfservice). Additioneel aan deze minimale eisen ten aanzien van self-service vinden we graag een leverancier en een oplossing die meer kunnen dan dit. • Inschrijver toont aan in welke mate de applicatie aan bovengenoemde ambitie en context in het aanbestedingsdocument kan voldoen. Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd een eigen visie en oplossingen in te

	brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van self-service. 3) **Digitalisering en automatisering van processen**: De organisatie wil processen zoveel mogelijk digitaliseren en automatiseren. Deze innovatie is in de beleving van WerkSaam Westfriesland zowel gericht op effectiviteit: meer resultaat voor gelijke kosten (verbetering dienstverlening) als op efficiency: gelijkblijvend resultaat tegen lagere kosten (goedkopere postverwerking door digitale ondersteuning). WerkSaam Westfriesland wil graag in hoog tempo door innoveren op verschillende punten. We verwijzen hier naar voorbeelden die worden genoemd in de context in hoofdstuk 2. • Inschrijver toont aan in welke mate de applicatie aan de genoemde ambitie en context in het aanbestedingsdocument kan voldoen. Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd een eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van digitalisering en automatisering van processen. 4) **Systeemarchitectuur:** Common Ground en Api-gestuurd. De organisatie werkt reeds domeingericht. De twee belangrijkste uitgangspunten bij domeingericht werken zijn: 1) Zoveel mogelijk werken met één centrale documentopslag en archief. 2) Gebruikers werken zoveel mogelijk in hun eigen vak applicatie. De organisatie staat hiermee ook achter het gedachtengoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren zal WerkSaam Westfriesland beheerst groeien naar een architectuur conform Common Ground, waarin ontsluiting van gegevens op basis van Api's een hoofdrol zal spelen. • Inschrijver toont aan in welke mate de applicatie aan de genoemde ambitie en context in het aanbestedingsdocument kan voldoen. Inschrijver wordt nadrukkelijk uitgenodigd een eigen visie en oplossingen in te brengen die gericht zijn op verdere optimalisatie en innovatie ten aanzien van systeemarchitectuur. Inschrijver geeft een schriftelijke beschrijving van: 1) De mogelijkheden die de Inschrijver nu al levert met de door haar aangeboden oplossing per hoofddoelstelling; 2) De eigen visie van de Inschrijver ten aanzien van de vier genoemde onderdelen; 3) De concrete ontwikkelingsroadmap van de oplossing met een horizon van ten minste drie jaar ten aanzien van de vier genoemde onderdelen. De schriftelijke uitwerking van de Inschrijver zal worden beoordeeld op volledigheid van de uitwerking, kwaliteit van de uitwerking (passendheid bij de ambitie van WerkSaam Westfriesland), innovativiteit van de uitwerking (welke meerwaarde wordt concreet geboden) en de mate van de aangeboden zekerheid ten aanzien van de punten in de ontwikkelingsroadmap. Gebruik hiervoor maximaal 8 x A4 lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 8 x A4 gezien.
3	**Implementatieplan**

	De oplossing dient per 31-12-2021 volledig geïmplementeerd te zijn voor de volledige opdrachtscope. Eventuele afgenomen opties kunnen hierop worden uitgezonderd. Inschrijver dient een volledig implementatieplan in waarmee zij aantoont de technische en organisatorische implementatie op een beheerste en effectieve wijze uit te gaan voeren. Het implementatieplan bevat de volgende onderdelen: Planning en mijlpalen; Wederzijdse inspanningen; Wederzijds in te vullen randvoorwaarden, risicoanalyse van de meest voorkomende risico's inclusief effectieve beheersmaatregelen en de wijze van oplevering, testen en acceptatie. Er wordt een aparte paragraaf gewijd aan de activiteiten opleiden en conversie. Vereiste: Inschrijver dient een concept implementatieplan in voor dit onderdeel. Gebruik hiervoor maximaal 10 x A4 lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 10 x A4 gezien.
4	**Techniek**
	De oplossing dient in beginsel off-premise (ook wel: remote geserviced) geleverd te worden (zie Programma van Eisen). De wens is dat dit zo zuiver mogelijk aangeboden wordt; aldus geen enkele on-premise installaties. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een correcte integratie van de off-premise-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van WerkSaam Westfriesland, mits Inschrijver deze kenbaar maakt in de uitwerking van deze wens. Beoordelen op afwijkingen De oplossing dient zich in beginsel in een webbased-omgeving te presenteren (zie Programma van Eisen), die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op standaard-webbrowsers. De wens is dat dit zuiver cloud-native is, zonder gebruik van extra configuratie, plug-ins en software, anders dan de standaardconfiguratie van genoemde webbrowsers. Inschrijver mag enkel afwijken indien dit kenbaar wordt gemaakt in de uitwerking van deze wens. Beoordelen op afwijken Momenteel wordt binnen WerkSaam Westfriesland gebruik gemaakt van een virtuele werkplekomgeving aan de hand van Citrix. Parallel hieraan heeft men een Microsoft Office 365-omgeving uitgerold, welke zich de komende jaren zal doorontwikkelen naar een volwaardige werkplekomgeving. Het is een wens om de oplossing aan de hand van een link in het opstartmenu van Microsoft Office 365 beschikbaar te kunnen maken. Graag vernemen we van de Inschrijver of en welke mogelijkheden zij hiertoe kunnen aanbieden. Mogelijkheid beoordelen N.B. 1: Voor zover de Inschrijver ten behoeve van de uitwerking gebruik wenst te maken van ondersteunende middleware: Java SE, Java JDK, Microsoft .NET Framework, Microsoft Visual C++ zijn in gebruik. N.B. 2: Voor zover de oplossing gebruik maakt van on-premise installatie van (client)software wordt dit door Inschrijver geleverd als een distribueerbaar pakket (MSI). De schriftelijke uitwerking van deze wens wordt beoordeeld aan de hand van de mogelijkheden en het aantal afwijkingen en hun impact op WerkSaam Westfriesland, danwel DeSom (Shared Service Center van WerkSaam

	Westfriesland). Deze impact wordt beoordeeld op basis van eventuele kosten, arbeidsinspanning, privacy & security en beheergemak. Vereiste: Inschrijver dient een uitwerking van deze wens in, waarin aandacht wordt besteed aan elk van de genoemde punten. Uiteraard kan de Inschrijver die reeds zuiver off-premise en web-native kan leveren, hiervan melding maken in deze uitwerking zonder verdere detaillering. Gebruik voor de uitwerking maximaal 4 x A4 lettertype Arial 10 (enkelzijdig). Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld. Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 4 x A4 gezien.
5	**Demonstratie van de oplossing**
	Een belangrijk kwaliteitsaspect van de door Inschrijver aangeboden oplossing is de mate waarin deze aansluit bij de gebruikerswensen en in hoeverre de aangeboden oplossing de gebruikers ondersteunt bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Vereiste: om de gebruiksvriendelijkheid van het systeem van de Inschrijver vast te stellen verzorgt de Inschrijver een presentatie / demonstratie over de wijze waarop de aangeboden oplossing de uitvoering van de hoofdfunctionaliteiten van de opdracht ondersteunt. Hiervoor stellen wij de door de Inschrijver te demonstreren casussen hieronder beschikbaar. Aan Inschrijver het verzoek om bij de Presentatie/demonstratie van de casussen zoveel mogelijk in te gaan op innovatieve elementen ten aanzien van self-service, mobiel werken, digitalisering en automatisering van processen, aansluitend op en binnen de context van wat beschreven in paragraaf 2.3.2. Innovatie ontwikkelingen en technologische toepassingen. De te demonstreren casussen zijn als volgt: **Casus 1 – Inkomen – Aanvraag uitkering** (inclusief aanvraagportaal) (maximaal 45 minuten) a. Mevrouw Burger is haar baan kwijt geraakt en vraagt een uitkering aan. b. Er wordt een hersteltermijn opgelegd. c. Mevrouw Burger vult de aanvraag aan met de gevraagde gegevens. d. De uitkering wordt toegekend en de hoogte wordt vastgesteld. e. Inlezen IB signalen en aanmaak IB-signaal in systeem als taak en afwikkeling door consulent via een proces. f. De beslissing wordt aan mevrouw Burger bekend gemaakt middels een beschikking. g. Na 6 weken vindt mevrouw Burger parttime werk. Zij geeft dit via het formulier op de website door aan WerkSaam Westfriesland. h. Deze wijziging wordt ontvangen door de consulent van mevrouw Burger, die haar een IV-verplichting oplegt. i. Na een maand geeft mevrouw Burger via de website haar parttime inkomsten door, inclusief een loonspecificatie. j. De doorgegeven inkomsten worden door WerkSaam verwerkt. k. De inkomsten worden aangevuld tot de norm en de uitkering wordt uitbetaald. **Casus 2 – Werk – Re-integratieplan** (inclusief aanvraagportaal) (maximaal 45 minuten) a. Bij het aanvragen van de uitkering, vult mevrouw Burger ook informatie in over haar profiel en levert haar CV in. b. De door mevrouw Burger aangeleverde gegevens worden verwerkt door de re-integratie consulent.

c. Er wordt een afspraak gemaakt met mevrouw Burger om een re-integratieplan op te stellen.
d. Tijdens het gesprek tussen mevrouw Burger en de consulent wordt samen een re-integratieplan opgesteld waarin afspraken over re-integratie en werk worden vastgelegd. Dit plan wordt toegevoegd aan het dossier van mevrouw Burger.
e. Gedurende de uitvoering van het plan wordt op verschillende manieren contact gehouden met mevrouw Burger. De eerste maand worden twee telefoongesprekken, 4 whatapp-berichten en een email gevoegd in het dossier.

Casus 3 – Functioneel beheer / operationele rapportage (maximaal 30 minuten)

a. Signaallijst met cliënten die inkomsten hebben en die de afgelopen kalendermaand geen IV-inkomsten hebben ingeleverd.
b. Signaallijst met cliënten die de komende maand door een re-integratieconsulent gesproken dienen te worden, volgens afspraak in het re-integratieplan.
c. Signaallijst met cliënten die twee maanden opeenvolgend een aanvulling hebben, lager dan 150 euro.
d. Lijst caseload-overzicht re-integratieconsulent.
e. Signaallijst met cliënten waarbij de loonwaardemeting opnieuw uitgevoerd dient te worden na maximaal 12 maanden vanaf de eerste toekenning LKS.
f. De wijze waarop teamleider ook zelf bovenstaande overzichten kan draaien uit het systeem.

Inschrijver presenteert hierbij de versie(s) van de oplossing die de Inschrijver daadwerkelijk in de Inschrijving heeft aangeboden. Let op: alles wat Inschrijver demonstreert maakt onderdeel uit van de Inschrijving. Gebruik hiervoor maximaal 2 uur van de beschikbaar gestelde 2,5 uur. Presentatietijd die dit gestelde totaal overschrijdt, wordt afgekapt en wordt aldus niet beoordeeld. Voor het stellen van vragen door het beoordelingsteam wordt aansluitend een extra half uur ingepland.

Let op: Wij vragen de Inschrijver de gereserveerde data 28 en 29 oktober 2020 in de agenda's vrij te houden om het inplannen van de definitieve presentaties te vereenvoudigen.

De gebruiksvriendelijkheid wordt beoordeeld op basis van: intuïtiviteit – de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn; efficiëntie – de hoeveelheid handelingen die nodig zijn om het gewenste resultaat te bereiken; effectiviteit – de mate waarin het aangeboden systeem over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker. Naast gebruiksvriendelijkheid wordt tevens beoordeeld op volledigheid aan de hand van de casussen.

Gebruiksvriendelijkheid is niet volledig te beschrijven. Wij noemen ter illustratie de volgende kenmerken als elementen van de beoordeling. Voor de duidelijkheid, onderstaande aspecten worden niet individueel beoordeeld. Alle aspecten met elkaar geven een gemeenschappelijk referentiekader voor de beoordeling van de presentatie.

Bedienbaarheid

- Vanuit de gebruikersomgeving kan het zoeken, vinden, raadplegen, bewerken, verwerken, etc. Voor de gehele oplossing vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden (zie ook wens integraliteit).

	- Vanuit de functioneel beheeromgeving kan alle configuratie voor het gehele Sociaal Domein op vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd. - Er kunnen meerdere sessies op 1 werkplek naast elkaar worden geopend en bewerkt, zodat aan meerdere cliënten, dossiers, etc. Tegelijk kan worden gewerkt, zonder gegevensverlies. - Het is mogelijk om een scherm tussentijds (geautomatiseerd) op te slaan of open te laten staan en te verlaten en op een later moment deze werkzaamheden te hervatten zonder enig gegevensverlies. - De oplossing is even eenvoudig te bedienen met het toetsenbord als met de muis. De tab volgorde is overal logisch ingedeeld ten opzichte van de aanwezige invoervelden. - De schermen van de oplossing maken zo min mogelijk gebruik van navigeren aan de hand van één of meerdere verticale en horizontale scrollbalken en zijn schermvullend voor ieder device. - Reeds bekende gegevens van entiteiten (cliënt, gezin, dossier, etc.) worden in alle omgevingen vooraf ingevuld bij registraties (prefill van gegevens). - Diakrieten kunnen overal worden gebruikt en worden overal correct weergegeven (hieronder valt ook de vervaardiging van tekstproducten vanuit de oplossing in brede zin). - Op alle mogelijke kolomvelden kan worden gesorteerd en gefilterd. Filters op overzichtsschermen, zoals de werkvoorraad, kunnen per persoon worden bewaard. - Verplichte invoervelden zijn duidelijk als zodanig herkenbaar, ook al vóór een poging tot opslaan van gegevens. Deze herkenbaarheid is overal consequent doorgevoerd. - Documenten kunnen raadplegen door middel van een preview (in het scherm), zonder dat het scherm wordt verlaten en het oorspronkelijke bestand hoeft te worden geopend. - Documenten kunnen via “drag & drop” worden toegevoegd aan reeds bestaande registraties in de oplossing. Dit gebeurt browser-only, zonder browserplug-ins, etc. - De gebruiker ontvangt duidelijke en realtime berichtgeving en signalering als gevolg van de aspecten die met prioriteit zijn / haar aandacht vergen in de oplossing. - Het is mogelijk om te werken met sneltoetsen. - Er is een overzichtelijk startscherm, bijvoorbeeld een dashboard met de belangrijkste gegevens per rol (belangrijkste acties/taken, prioriteiten). **Consistentie** - Het is voor de gebruiker of klant altijd duidelijk zichtbaar waar men zich binnen de oplossing bevindt (module, schermen, menu’s, processen, stappen, taken, etc.). - Alle gebruikers (inclusief eventuele cliënten en ketenpartners) en beheerders van de all-in-one oplossing ervaren één look-and-feel voor al hun omgevingen. - Alle interfaces van de oplossing zijn volledig Nederlandstalig, in begrijpelijke taal gesteld en bevatten contextgevoelige helpteksten en heldere foutmeldingen. - Een moderne vormgeving en gebruikersinteractie welke vergelijkbaar is met wat men privé gewend is (zoals bijvoorbeeld meldingen in iOS van Apple, Facebook tijdlijn, e.d.). - De oplossing schaalt mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.

	- Knoppen worden op een duidelijke manier weergegeven en op een consistente manier geplaatst, denk aan eenduidige plaatsing en weergave van “bevestigen” en “annuleren”. - Er worden geen schermen, velden, functies etc. Getoond die niet nodig zijn. Overbodige elementen zijn bij voorkeur niet zichtbaar of worden inactief getoond. **Zoeken en vinden** - De geselecteerde cliënt / het gezin wordt als default meegenomen naar andere onderdelen van de oplossing, totdat een nieuwe zoekopdracht plaatsvindt. - De gebruiker kan eenvoudig door de schermen en / of menu’s navigeren waarbij het herkenbaar is als onderliggende gegevens leeg / gevuld zijn, zonder door te klikken. - In de oplossing is het mogelijk om op iedere pagina te kunnen zoeken, waarbij de rechtenstructuur die is toegekend aan (de rol van) de gebruiker in acht wordt genomen. - De zoekfunctionaliteit biedt: zoeken op meerdere woorden (standaard gedrag of bijv. Met +), exacte woordvolgorde (bijv. Met aanhalingstekens) en met perioden (van/tot). - De zoekfunctie is ongevoelig voor hoofdletters en interpunctie. De zoekfunctie kan specifieker zoeken door het gebruik van wildcards ter vervanging van één of meer tekens. - Bij het tonen van de zoekresultaten is altijd weergegeven op welke termen en criteria is gezocht en kan aanpassing van deze criteria plaatsvinden voor een nieuw resultaat. - Er wordt full-search gebruikt op alle content die matcht. Zoekresultaten kunnen worden gepresenteerd in afnemende mate van relevantie (van hoog naar laag). - Medewerkers kunnen, na het zoeken naar de juiste gegevens en het tonen in schermoverzicht, met zo min mogelijk klikken naar de desbetreffende detailregistratie(s). - Melding in het systeem bij nieuwe werkprocessen en wijzigingen/meldingen/post (eventueel in een andere kleur). Nu komen nieuwe werkprocessen zonder melding in de werkvoorraad. - Zichtbaarheid van bewindvoerder in het proces. Per casus zal beoordeeld worden op: Volledigheid van de casus Gebruiksvriendelijkheid Innovatie

6.4 Beoordelingscommissie

Een beoordelingscommissie beoordeelt de kwalitatieve Subgunningscriteria. Het beoordelingsteam voor deze opdracht bestaat uit:

Naam	**Functie**
Dhr. Halil Basyurt	Teamleider Inkomen WerkSaam Westfriesland
Dhr. Anand Jagdewsing	Informatiemanager WerkSaam Westfriesland
Mevr. Anja Witte	Manager Planning en Control WerkSaam Westfriesland
Mevrouw Mariska Huissen	Applicatiebeheerder WerkSaam Westfriesland
Dhr. Dirk Walters	Teamleider arbeidsbemiddeling WerkSaam Westfriesland

Elke teamlid beoordeelt individueel de Subgunningscriteria.

De inkoopadviseur beoordeelt niet inhoudelijk maar ziet erop toe dat het beoordelen van de Inschrijvingen/presentaties op een objectieve, transparante en non-discriminatoire wijze plaatsvindt.

De beoordeling van de Inschrijvingen zal op kwalitatieve wijze plaatsvinden. Deze kwalitatieve beoordeling vindt plaats volgens de zogeheten 'rapportcijfermethodiek' in consensus.

De beoordeling wordt gedaan door de beoordelingscommissie. De leden van de beoordelingscommissie kennen ieder afzonderlijk een rapportcijfer van 4 tot en met 9 toe aan de Inschrijvingen. Deze cijfers worden voor het toe te kennen aantal punten als volgt omgerekend:

	Beoordeling beoordelingscommissie	Toegekende aantal punten voor beoordeling
Slecht	4	0
Onvoldoende	5	2
Voldoende	6	4
Ruim voldoende	7	6
Goed	8	8
Zeer goed	9	10

Na de individuele beoordeling volgt een consensusoverleg met de beoordelingscommissie en zal per Inschrijver en per gunningscriterium een definitieve score op basis van consensus worden toegekend. Daarna zal de kluis met de prijs worden geopend

6.5 Prijs

Wij beoordelen de door u opgegeven prijzen en/of tarieven als volgt:

U gebruikt voor het opgeven van de prijzen en/of tarieven het prijzenformulier. Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in het formulier, 0 bedragen zijn niet toegestaan.

De opgegeven prijzen en/of tarieven zijn exclusief BTW, maar inclusief alle overige kosten, waaronder onder meer begrepen maar niet beperkt tot de kosten voor levering, salariskosten, kantoorkosten, kosten voor hard- en software, telefoonkosten, coördinatiekosten, kosten woon-werkverkeer, parkeerkosten, reis- en verblijfkosten, verzekeringskosten en sociale premies en belastingen, algemene kosten, winst en risico. Naast aangeboden prijzen mag u geen aanvullende kosten in rekening brengen.

Ten aanzien van de tarieven voor de (fictieve) uren die worden uitgevraagd in het Prijzenblad voor eventueel toekomstig meerwerk, geldt dat WerkSaam Westfriesland inzicht wenst te krijgen in de verschillende te hanteren tarieven van het eventueel in te zetten personeel gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de Overeenkomst, behoudens de in de Overeenkomst opgenomen jaarlijkse indexering. Opgave van deze tarieven geeft geen enkele verplichting tot afname en dient om een vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende aanbiedingen. De op het prijzenblad opgegeven tarieven zijn wél de tarieven die maximaal voor eventueel aanvullend te verlenen diensten in rekening kunnen / mogen worden gebracht. Let op: de gespecificeerde dienstverlening van de beschreven opdracht dient in opgave van de eenmalige implementatiekosten en jaarlijkse onderhoud- en licentiekosten meegenomen te worden. Het betreft hier aldus enkel tarieven die gehanteerd worden voor dienstverlening aanvullend op de beschreven opdracht.

Als uw prijzen en/of tarieven in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag of hoog lijken kunnen wij besluiten om uw Inschrijving af te wijzen. Voordat wij dat doen, zullen wij u eerst schriftelijk om de nodige verduidelijkingen vragen.

6.6 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden Social Return on Investment (SROI)

WerkSaam Westfriesland wil een bijdrage leveren aan het bevorderen van de participatie van kansarme groepen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Zij verbindt daarom aan de uitvoering van de opdracht een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde, zoals bedoeld in artikel 2.80 van de Aanbestedingswet. Inschrijvers verklaren akkoord te gaan met het aanwenden van 5% van de opdrachtsom om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten of leerwerktrajecten aan te bieden.

Meer informatie over SROI vindt u op de website van het Regionaal Arbeidsplatform Noord-Holland Noord: www.arbeidsmarktplatformpo.nl. Binnen dit platform werken verschillende gemeenten uit de regio Noord-Holland Noord samen op het gebied van arbeid, waaronder SROI. Hier vindt u ook de contactgegevens van de SROI coördinator voor Westfriesland. Zie verder Bijlagen 9, 10 en 11.

6.7 Checklist in te leveren documenten

Document	Omschrijving	Ondertekend
1	Getekend Uniform Europees aanbestedingsdocument	Ja
2	Gedragsverklaring aanbesteden	Nee
3	Referentie	Ja
4	Prijzenblad	Ja
5	Uitwerking van de Wensen	Nee
6	Inschrijving Kamer van Koophandel, niet ouder dan zes maanden, op het moment van Inschrijving.	Ja
7	Service Level Agreement	Ja
	Na het voornemen tot gunnen	
1	Kopie polis blad van de afgesloten beroepsaansprakelijkheid	
2	Kopie polis blad van de afgesloten bedrijfsaansprakelijkheid	
3	ISO-9001:2018	
4	ISO-27001	
	Na gunning	
5	Een maand na gunning, definitief plan van aanpak	
6	Drie maanden na gunning het exitplan	

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 2 Formulier referentie

U gebruikt voor het opgeven van de referentieopdracht het referentieformulier.

De Inschrijver moet zijn technische bekwaamheid aantonen door het indienen van een referentieopdracht op het gebied van:

Kerncompetentie 1: Het leveren van een oplossing aan een gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband, met het:

- a) als dienst leveren (off-premise ook wel remote geserviced),
- b) implementeren (inclusief conversie vanuit voorliggende systemen) en
- c) onderhouden van één Sociaal Domein-oplossing, de uitvoering van klantprocessen en administratief / financiële verwerkingsprocessen van de Participatiewet vanuit één oplossing, inclusief beschreven koppelingen en berichtuitwisselingen.

Deze referentie mag **geen** referentie zijn van WerkSaam Westfriesland.

Naam van de referent	
Contactpersoon en functie	
Telefoonnummer	
E-mail	
Omschrijving van de opdracht	
Omvang van de opdracht *Als u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven.*	€
Startdatum opdracht	
Einddatum opdracht	
Naam Inschrijver	
Datum	

We behouden ons het recht voor om de door u opgegeven referenties op juistheid en volledigheid te controleren. Ook kunnen wij zonder tussenkomst en/of toestemming van u contact opnemen met een of meer referenties.

Bijlage 3 Prijzenblad en invulblad

Zie separate bijlage op TenderNed

WerkSaam Westfriesland wenst inzicht te krijgen in de totale kosten voor het gebruik van de totale oplossing gedurende de gehele potentiële looptijd (13 jaar) van de Overeenkomst, behoudens de in de Overeenkomst opgenomen jaarlijkse indexering. Onder het gebruik (Total Cost of Usage) worden alle kosten verstaan die Inschrijver moet maken waardoor WerkSaam Westfriesland het gebruiksrecht verkrijgt voor de gehele potentiële looptijd van de Overeenkomst, waarmee invulling gegeven wordt aan de opdrachtscope, gerelateerde eisen en wensen en afname van eventuele opties. Let op: Alle incidentele kosten rondom de implementatie, transitie en migratie worden beschouwd in dit bedrag opgenomen te zijn. Ten aanzien van de betaling van deze incidentele kosten: deze kunnen wel direct na uitvoering van werkzaamheden, en acceptatie hiervan door WerkSaam Westfriesland, worden gefactureerd en behoeven niet in de jaarlijkse kosten verrekend en aldus jaarlijks mee gefactureerd te worden.

Bijlage 4 GIBIT 2016

Zie separate bijlage op TenderNed.

Bijlage 5 Gemeentelijke-ICT kwaliteitsnormen-2018-1_0

Zie separate bijlage op TenderNed.

Bijlage 6 Concept Overeenkomst

Zie separate bijlage op TenderNed.

Bijlage 7 Wachtkamerovereenkomst

Zie separate bijlage op TenderNed.

Bijlage 8 Verwerkersovereenkomst

Zie separate bijlage op TenderNed.

Bijlage 9 Flyer SROI

Zie separate bijlage op TenderNed.

Bijlage 10 Toolkit SROI

Zie separate bijlage op TenderNed.

Bijlage 11 Flyer aanbesteden NHN

Zie separate bijlage op TenderNed.